

Regionale spil in zorgvernieuwing

Een noodoproep voor Centrale24? Binnen enkele minuten staat hulp voor de deur. Snelle zorg op **afstand**, maar ook **achterwacht** voor kwetsbare mensen zonder directe zorgvraag.

AUTEUR LOEK KUSIAK FOTO LUNET ZORG

Tot voor kort was de communicatiecentrale van Lunet zorg er een als zovele, een die louter fungeerde als slaapwacht voor en alarmering door de eigen cliënten, bijvoorbeeld als ze uit bed waren gevallen. Onder de nieuwe naam 'Centrale24' is een digitale zorgfunctie en achtervang gecreëerd waar ook twintig andere zorginstellingen in en rond Eindhoven bij zijn aangesloten. Medisch opgeleide telefonistes zijn 24 uur per etmaal paraat voor hulpvragen en schakelen tussen cliënten, mantelzorgers, huisartsen en andere professionals. 'Zie Centrale24 als een slimme schakel in de zorg, een regionale spil in zorgvernieuwing die technologie aanwendt voor alarmering bij hulpvragen, maar hiermee ook inspeelt op wensen van ouderen en andere cliënten die comfortabeler en veiliger willen wonen', zegt Loet Smeets, bestuursvoorzitter van Lunet zorg. De fusieorganisatie biedt in de regio Eindhoven 2800 cliënten met een verstandelijke beperking ondersteuning bij wonen, werken en dagbesteding. Dat gebeurt op twee woonparken van Lunet en extramuraal, in woningen in stadswijken en dorpen in Zuidoost-Brabant.

Lunet zorg heeft sinds het aantreden van Smeets fors geschrapt in het aantal midden-

managers: van 45 naar 9. Zorg- en logistieke processen zijn slimmer georganiseerd en medewerkers werken zoveel mogelijk in zelfsturende teams, waardoor de kosten omlaag zijn gebracht. Onder invloed van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft Lunet zorg volgens Smeets een 'verdiepingsslag naar een bredere taakstelling dan alleen zorg' gemaakt.

Experimenteren

'Het begrip zorg', vertelt Smeets, 'hebben wij herleid tot het goede leven. Als maatschappelijke onderneming bouwen wij aan een combinatie van zorg, welbevinden, comfort en zo veel mogelijk zelfstandigheid. Want steeds meer mensen wonen langer thuis, of ze nu gehandicapt, psychiatrisch of chronisch ziek zijn. En chronisch ziek zijn mensen gemiddeld dertien jaar. Wanneer je technologie als Centrale24 in huis hebt om een brede doelgroep met ambulante diensten te ondersteunen, moet je dat ook gebruiken. Dat verklaart waarom gemeenten in de regio vanuit hun Wmo-taak en hun financieringssysteem steeds vaker Lunet benaderen. Ze zijn geïnteresseerd hoe je diensten van Centrale24 kunt integreren met domotica in woningen.'

Het begint meestal met een burgerinitiatief zoals in Veldhoven of Son en Breugel.

'De gemeenten starten vervolgens een pilot voor het ontlasten van mantelzorgers. Denk daarbij aan de inzet van vrijwilligers in de wijkteams die ook contact houden met nog zelfstandig wonende ouderen die geen directe zorgvraag hebben maar zich wel kwetsbaar voelen. Technologie kan de verbinding leggen naar wat menselijk en sociaal wenselijk is, ofwel: wie kan voor wie zorgen? Vallen en er dan hulpeloos bij liggen, is voor ouderen de grootste angst. Centrale24 is de achterwacht die met personenalarmering of sensoren ook overdag een oogje in het zeil kan houden.'

Zorgcirkels

De aandacht voor technologie ontstond toen Lunet zorg ging zoeken naar alternatieven voor de nachtzorg op de eigen locaties. 'Die zorg was niet efficiënt', zegt Smeets. 'Vier keer per nacht een kamer op om te zien of de cliënt nog in bed ligt. In feite gold dat ook voor andere zorginstellingen in de regio met een eigen centrale of slaapwacht. Maar wat te doen als de centrale of nachtwacht toevallig onbemand is? Kon omwille van de bereikbaarheid en de zorgkwaliteit niet veel beter samengewerkt worden, was de vraag. Dat hebben wij opgepakt, benieuwd als we waren of we samen met partners konden innoveren.'



Smeets nam bedrijfskundige Henk van Heffen, met ruime ervaring bij Philips Electronics, in de arm. Met diens expertise, ondersteund door ict-zorgleveranciers Verklizan uit Sliedrecht en Mextal uit Nuenen, werd de communicatiecentrale geprofessionaliseerd. De centrale werd ook verplaatst: van een woonpark voor cliënten van Lunet naar het Twinning Center van de Technische Universiteit Eindhoven, een broedplaats voor technologisch innovatieve producten. Sinds 2016 is de centrale verzelfstandigd onder de naam Centrale24. Het is een besloten vennootschap met twintig zorginstellingen als klant – van ggz tot thuiszorg en verpleging en verzorging – die voor deze vorm van zorg op afstand een abonnementsprijs betalen afhankelijk van af te nemen diensten.

‘We hebben er geen miljoenen in hoeven investeren’, vertelt Van Heffen, als directeur ICT & Faciliteiten van Lunet zorg verantwoordelijk voor Centrale24. ‘Om geen grote risico’s te lopen, leasen we de ict voor de personenalarmering. De exploitatie is variabel gedreven.’

De centrale is 24 uur per dag en zeven dagen per week bemand voor communicatie met de zogeheten zorgcirkels. ‘Dat zijn de geografisch afgebakende gebieden met alle locaties van de collega-zorgaanbieders.

Binnen de cirkels spreken zorgpartijen met elkaar af wie de nachtzorg en de weekendzorg doet om bij een noodoproep snel ter plekke te zijn. De centralist schakelt met de professionals waar de situatie om vraagt, de mantelzorger, huisarts, wijkzuster of een andere professional.’

Luisterzorg

De veertig medewerkers van Centrale24 zijn verpleegkundigen niveau 4 en 5 die getraind worden in het Eindhovense Catharina Ziekenhuis. ‘Doordat ze klinisch redeneren en kennis van medicijnen hebben, kunnen ze veel vragen zelf al telefonisch beantwoorden. Bij een noodsignaal, denk aan een hartfalen of iemand die na een val de alarmeringsknop van zijn halszender heeft ingedrukt, moet de verpleegkundige binnen zes minuten op de stoep staan. Bij 95 procent van de oproepen gaat het om een zorgwoning. Cliëntenraden hebben ons op die zesminutennorm getest. De praktijk leert dat we er binnen viereenhalf minuten zijn.’

Luisterzorg is een vorm van passieve alarmering waarbij Centrale24 zich bedient van audiotechniek. Van Heffen: ‘Deze technologie wordt ingezet als de situatie van een cliënt erom vraagt. Om de twee of drie minuten luistert de centralist of de situatie

stabiel is, bijvoorbeeld bij een kind dat na een epileptische aanval lang onrustig blijft. Ook zijn combinaties mogelijk met camera-toezicht in de woning. Recent alarmeerde ons een vrouw die bekneld was geraakt in haar rolstoel. Door inkijk met de camera kon de centralist de vrouw helpen om weer overeind te komen. Vroeger moest je daar iemand naartoe sturen. Beeldcontact vanuit Centrale24 blijkt ook handig bij een cliënt die zelf een insulinespuit moet zetten. En met gps-dwaaldetectie kan Centrale24 de locatie van een cliënt met pols- of halszender bepalen en deze weer naar huis begeleiden.’

Duizenden euro’s per week

Om de mogelijkheden van Centrale24 optimaal te benutten, heeft Lunet zorg het gebruik van mega-iPads voor cliënten met gedragsproblematiek en elektronische sleutels voor de toegang tot de woning geïntroduceerd. Ook is een app ontwikkeld om het vervoer van cliënten naar de dagbesteding vlotter af te wikkelen. ‘Vroeger’, zegt Joan Vermeulen, programmaleider Onderzoek en Ontwikkeling, ‘moesten ze vaak lang wachten, of juist haasten omdat het vervoer al klaar stond. Dat zorgde voor onrust.’ De inefficiënte logistiek van het cliëntenvervoer kostte bovendien duizenden euro’s per week. Vermeulen: ‘Dankzij de app, een soort Uber, zijn er geen onnodige bewegingen meer, de wachttijden zijn fors vermindert en medewerkers houden meer tijd over voor de cliënt.’

Uniek is ook het ‘Experience Center’ dat Lunet zorg heeft gebouwd op het terrein van de TU Eindhoven. Een woonstudio waarin domoticafuncties als verlichting, verwarming, communicatie met zorgverlener en beveiliging zijn geïntegreerd. Het appartement fungeert als demonstratieruimte voor zorgaanbieders, verpleegkundigen en cliëntenraden. Ook de Tweede Kamerleden met zorg in hun portefeuille zijn er al op bezoek geweest.

Smeets werpt een blik in de toekomst: ‘Wij geloven dat je met de infrastructuur van Centrale24 als basis één zorgconcept neer kunt zetten waarmee je in een wijk tegemoet kunt komen aan zowel meer complexe zorgvragen van een aantal mensen met een handicap en beperkte mobiliteit, als de wens van een grote groep ouderen die de thuissituatie wil verbeteren om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Als zorgaanbieder zal je meer buiten de muren van de eigen instelling moeten acteren, onder andere met vrijwilligers, om zorgvragen te voorkomen.’ ■