

## UC helpt de zorg bezuinigen

# COMPUTERWORLD

**Gepubliceerd:**04-11-2010 om 12:35 **Auteur:**Mirjam Hulsebos

**De zorgsector staat van meerdere kanten onder druk: er is steeds minder geld, de samenleving stelt hogere eisen aan de zorg en de komende jaren wordt het arbeidsmarktprobleem nijpend. Unified Communications kan een bijdrage leveren aan de oplossing van al die uitdagingen. Steinmetz | de Compaan rolde een IP-netwerk uit dat de communicatie nu al verbetert, maar dat in de toekomst voor veel grotere veranderingen zal zorgen.**



Steinmetz | de Compaan levert zorg aan mensen met een beperking in de regio's Haaglanden en Rijnmond. Tot de doelgroepen behoren kinderen en volwassenen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, ouderen en mensen met een niet-aangeboren afwijking. Eddo Velders is ICT-manager bij de instelling met 3300 medewerkers, 4000 cliënten en ruim 190 locaties. Hij vertelt: "Ons motto is: leven in en met de samenleving. Daarom leveren we kleinschalige zorg in de nerven van de maatschappij."

Dat stelt heel andere eisen aan de ICT-omgeving dan grote gecentraliseerde instellingen zoals ziekenhuizen. "De complexiteit zit 'm vooral in de veelheid van diensten die we op een veelheid aan locaties aan onze cliënten leveren. We leveren drie hoofdvormen van zorg: wonen, werken en jeugd- en complexe zorg. Maar binnen elk van die vormen bestaan weer veel subvormen. Zo hebben we enkele intramurale locaties voor mensen met een forse beperking, maar leveren we ook steun bij wonen aan cliënten die veel dingen zelfstandig kunnen. Met werk is het net zo: we helpen mensen aan een betaalde baan en blijven hen daarin begeleiden, sommige cliënten werken op één van onze kinderboerderijen, maar er zijn ook mensen die overdag naar een activiteitencentrum gaan. En de jeugd- en complexe zorg is zo mogelijk nog uitgebreider, want daarin helpen we niet alleen de kinderen en jongeren zelf, maar ook hun ouders bij de opvoeding. Dat betekent dat er zeer veel variëteit zit in het werk van onze medewerkers: de één werkt enkel en alleen op één locatie en heeft daar een eigen pc voor de bedrijfsmatige processen; de ander werkt volledig ambulantly; en een derde zit daar weer tussenin", vertelt Velders.

### Domotica

Om iedereen toch op dezelfde manier en in dezelfde omgeving te laten werken, heeft DB Telecom, samen met Crystal ICT en CSNet, Steinmetz | de Compaan voorzien van een Cisco IP-netwerk en mobility-oplossingen. Op iedere locatie is een Cisco router neergezet met vier poorten voor telefonie, dataverkeer, cliënten-ICT en zorgalarmering. Velders: "Via Citrix hebben onze medewerkers toegang tot het bedrijfsnetwerk en de businessapplicaties. Over dezelfde lijn telefoneren we ook - zowel vast als mobiel - en bieden we onze cliënten internettoegang aan."

De vierde poort is gereserveerd voor zorgalarmering, een dienst waarvan Velders in de toekomst veel verwacht. "Nu is het nog vrij basic. Veel van onze vestigingen zijn uitgerust met sensoren. Als iemand 's nachts gaat dwalen of er iets anders gebeurt dat buiten het vooraf ingestelde patroon valt, dan geeft de sensor een seintje aan de medewerker die dienst heeft. Nu is er op iedere locatie 's nachts

nog een medewerker aanwezig, maar op termijn zou dat niet meer hoeven, zeker niet als je het zo kunt organiseren dat er binnen een bepaald aantal minuten iemand is. Dan kun je het nachtzorgproces meer centraliseren.”

Bovendien kun je daar op termijn meer domotica-toepassingen aan koppelen, weet Velders. “Er is nu nog weinig standaardisering in de domoticawereld. Iedere leverancier van telegoplossingen werkt met z'n eigen technologie, die niet kan praten met het systeem van de concurrent. Bovendien zijn veel van die toepassingen ontworpen om te communiceren over koper en niet over IP. Dat staat een verdere uitrol nu nog in de weg. Er wordt al wel jaren gepraat over standaardisering. Zodra dat van de grond komt, kun je veel verschillende toepassingen gaan integreren: dwaaldetectie en andere bewaking via sensoren, cameramonitoring, videoconferencing.”

En dat is hard nodig, want met name in de gehandicaptenzorg komen verzorgenden ogen en oren tekort om alles in de gaten te houden: is iemand die vijf minuten geleden naar het toilet ging wel teruggekeerd; zijn Jantje en Pietje die elkaar niet liggen per ongeluk samen in één ruimte zonder begeleiding; slaapt iedereen wel gewoon en loopt er niemand 's nachts te ijsberen? “Dat soort dingen kun je prima in de gaten houden met camera's, sensoren en bewegingsmelders”, weet Velders. “Dat stelt zorgverleners in staat veel sneller en gericht te reageren.” En zo wordt het mogelijk om in de toekomst met minder mensen betere zorg te verlenen.

## Videoconferencing

Ook in de communicatie met het expertisecentrum ziet hij een belangrijke rol weggelegd voor nieuwe vormen van communicatie. “In het expertisecentrum werken hoog opgeleide specialisten, die voor alle locaties werken, zoals artsen en pedagogen. Dat zijn dure mensen wiens tijd schaars is. Nu zien zij cliënten nog fysiek en is er met de begeleiders veel telefonisch en e-mailcontact. Straks zou je hiervoor uitstekend videoconferencing kunnen inzetten als aanvulling op de fysieke contacten. Bovendien kunnen deze specialisten met camerabeelden een idee krijgen hoe een cliënt zich in de thuisomgeving gedraagt.” Ook hier gaat efficiencyverbetering hand in hand met kwaliteitsverbetering.

Maar zo ver is het nu nog lang niet, haast Velders zich te zeggen. “We zullen stapje voor stapje toegroeien naar deze situatie.” De eerste stap is gezet op kantoor Rijswijk, waar met name mensen met administratieve functies werken. Zij kunnen gebruikmaken van Unified Communications-functionaliteiten als presence en chat. Velders wil dit ook snel uitrollen naar de ruim 150 buitenlocaties. “Je ziet op kantoor dat het gedrag van mensen verandert door gebruik van chat. Ze weten elkaar makkelijker te vinden, stellen sneller even een korte vraag en maken meer gebruik van elkaars expertise. En dat zijn precies de dingen die we ook graag willen stimuleren op de locaties. Nu vormen de collega's op een locatie een hecht team, maar is er relatief weinig contact met de andere vestigingen. Met chat zou dat wel eens snel kunnen veranderen”, denkt hij.

Ook de ambulante medewerkers kunnen meer worden betrokken bij het bedrijfsproces. “We hebben hen uitgerust uit met een laptop met dongel. Daardoor kunnen ze nu op locatie bij de cliënt hun uren registreren en eventuele andere applicaties raadplegen. Op termijn kan dat natuurlijk allemaal worden geïntegreerd op een smartphone”, zegt Velders. Maar daar wacht hij voorlopig nog even mee. “Het is in onze sector een uitdaging om medewerkers te leren omgaan met technologie. Zorgverleners zijn uit de aard van hun vak nu eenmaal

erg mensgericht en hebben minder met techniek. Simpelweg de uren bijhouden op de pc in plaats van op papier is voor velen nog een enorme drempel. Wij willen voorkomen dat er een tweedeling ontstaat waarbij de jongere mensen wel met alle ICT-hulpmiddelen werken, en anderen niet. Met andere woorden: als we iets uitrollen, dan moet ook iedereen ermee gaan werken.”

Waar je in een kantooromgeving medewerkers zonder verdere training een smartphone kunt geven, zullen zorginstellingen hun medewerkers eerst moeten enthousiasmeren en vertellen wat zij erbij te winnen hebben om op een nieuwe manier te gaan werken. “Dat vergt tijd, maar dat komt vanzelf”, verwacht Velders. “Want één ding is duidelijk: er valt voor iedereen veel te winnen als we technologie breder gaan inzetten: voor medewerkers omdat zij efficiënter en gericht kunnen gaan werken, en voor cliënten omdat de kwaliteit van de zorg stijgt.”

---

*Bron:* <http://computerworld.nl/print/12379/uc-helpt-de-zorg-bezuinigen.html> op 2010-11-15 09:55