



DOOR LISA MORSINK

## Toekomstperspectief ouderenzorg bij Cicero Zorggroep

# 'Creativiteit en innovatie nodig om toekomstbestendig te zijn en blijven'

Door vergrijzing stijgt het aantal zorgbehoevenden. Verpleeg- en verzorgingshuizen zoals we deze van vroeger kennen, bestaan niet langer. Alleen bij complexe zorgvragen waarvoor thuis onvoldoende ondersteuning is, kan een oudere terecht in een zorgcentrum. Het aantal werkenden in verhouding tot het aantal zorgbehoevenden daalt en de druk op personeel wordt groter. Cliënten hebben complexe zorgvragen, waardoor bijvoorbeeld het risico op vallen of verdwalen toeneemt. Zorgverleners hebben een grote verantwoordelijkheid en worden geacht de veiligheid van cliënten te waarborgen. Met een groeiend tekort aan zorgverleners een behoorlijke uitdaging. Is technologie de reddende engel?

Met 2.200 werknemers en 15 locaties verzorgt Cicero Zorggroep in een deel van Zuid-Limburg de ouderenzorg. Dé grote uitdaging voor Cicero is voldoende 'handen aan het bed' om welzijn met zorg te kunnen garanderen aan cliënten. Cicero speelt hierop in door onder meer nieuwe innovaties te omarmen. Door de inzet van technologie, het in dienst nemen van mantelzorgers en onderzoek naar de inzet van Spaanse verpleegkundigen gaat Cicero deze uitdaging aan.

### Voorop met zorgtechnologie

Al in 2013 is Cicero gestart met in het introduceren en implementeren van zorgtechnologie. Ingrid Lahaye, van origine verpleegkundige en al 30 jaar werkzaam bij Cicero, is vanaf de start betrokken geweest bij het traject. Inmiddels

is Lahaye, net als drie collega-verpleegkundig projectmedewerkers, bezig met de uitrol van zorgtechnologie op de werkvloer.

Als verpleegkundigen staan ze dichtbij de werkvloer en dit is volgens Lahaye ook cruciaal. "Doordat je volledig op de hoogte bent van het zorgproces op een afdeling, kun je goed inschatten wat de komst van technologie teweeg brengt in het huidige proces en hoe je dit verandertraject voor de zorgmedewerkers goed kunt begeleiden." Inmiddels is op vijf Cicero-locaties de geselecteerde zorgtechnologie volledig geïmplementeerd.

### Efficiënter met monitoring

Op de psychogeriatrische afdelingen hangt op iedere kamer een camera. Per cliënt wordt mul-

tidisciplinair en in overleg met cliënt en naasten afgesproken of en wanneer camerabeelden te bekijken zijn. Wanneer een intramurale cliënt langer dan nodig in de badkamer verblijft, of 's nachts het bed of de kamer verlaat, wordt dit opgemerkt door een monitoringssysteem en krijgen zorgverleners een melding op hun telefoon. Dit kan immers betekenen dat de cliënt is gevallen of verdwaald is en hulp nodig heeft.

Waar zorgverleners vroeger rondes maakten in de nacht en bij cliënten gingen kijken, kunnen zij nu vanaf de telefoon tijdens hun reguliere werkzaamheden of vanaf een centrale zorgpost inzicht krijgen in de situatie van de cliënt. Hierdoor wordt de cliënt niet onnodig gestoord, worden onnodige loopbewegingen

gereduceerd en kan met veel aandacht in het moment bij de cliënt gewerkt worden.

Door de inzet van cameramonitoring kon het aantal nachtdiensten gereduceerd worden van drie naar twee per etmaal, waardoor overdag meer inzet beschikbaar was. Door toenemende complexiteit van zorg is het aantal nachtdiensten inmiddels weer opgeschaald naar drie per etmaal. De vraag is echter of, zonder de inzet van technologie, niet veel meer inzet nodig zou zijn 's nachts.

### Vrijheid door technologie

Om de veiligheid van cliënten met vergaande dementie te garanderen, is een gesloten afdeling vaak onvermijdelijk. Steeds meer instellingen maken tegenwoordig gebruik van cameramonitoring en leefcirkels, waardoor cliënten toch zoveel mogelijk in vrijheid kunnen leven. Cliënten bij Cicero krijgen een pols- of halszender.

De gebouwen zijn opgedeeld in verschillende zones en per cliënt wordt, in overleg met arts, cliënt en naasten, aangegeven waar hij of zij zich veilig vrij mag bevinden. Gaat de cliënt buiten deze leefcirkel, dan krijgen de zorgverleners hiervan een melding op de telefoon. Ook kan de voordeur, indien nodig, automatisch sluiten bij het betreden van de entreezone.

### Minder administratie

Door medicatie elektronisch voor te schrijven, beschikken zorgverleners binnen Cicero altijd over een actueel en historisch medicatiedossier van de cliënt. Medicatie-inname wordt bewaakt en de juiste instructieprotocollen en bijsluiterinformatie worden getoond. Binnen Cicero heeft dit geleid tot minder administratieve lasten, wat tijdswinst oplevert.

Lahaye: "Deze toepassing wordt breed omarmd door zorgverleners omdat het toedienen en bestellen van medicatie werkzaamheden zijn die meermaals per dag terugkeren. Het medicatie-toedienproces verloopt efficiënter en met minder fouten. Een mooi voorbeeld van hoe technologie kan bijdragen aan veiligheid zonder dat het complexer wordt."

Om de administratieve last voor zorgverleners te beperken, doet Cicero een proef met spraakgestuurd rapporteren in het patiëntendossier. Spraak wordt door de toepassing

vertaald naar registratie op de juiste locaties in het dossier. Zorgverleners hoeven hiervoor geen computer op te zoeken.

### Valse meldingen

Technologie heeft echter een keerzijde. Het cameramonitoringssysteem kan valse meldingen geven en GPS-sensoren geven ook een melding wanneer een cliënt, onder begeleiding, een rondje gaat wandelen. Toch wegen de voordelen nog altijd op tegen de nadelen. Lahaye: "Ook al krijgen we een valse melding, we hoeven niet meer naar de kamer van de cliënt te lopen. We kunnen onafhankelijk van plaats direct op de telefoon de camerabeelden bekijken en de melding, indien gewenst, op afstand afhandelen."

### Meer nodig dan technologie

Alle arbeidsbesparende technologieën ten spijt, de zwaardere zorgvraag vraagt meer inzet van personeel dan door technologie kan worden vrijgemaakt. Niet-technologische innovaties als mantelzorgers in dienst nemen en het aantrekken van buitenlandse zorgverleners zijn ook hard nodig.

"Wat wil een cliënt nu liever dan dat zijn geliefden, die hem of haar het beste kennen, zo dicht mogelijk bij zich hebben staan?" aldus Henk Smits, Programmamanager Medewerker Cruciaal. Vanuit de doelstelling de cliënt centraal te stellen en de krapte op de arbeidsmarkt is initiatiefnemer Smits gaan kijken of het mogelijk is naasten te betrekken in de dienstverlening.

Cicero vraagt mantelzorgers of ze gedurende een aantal uren per week tegen betaling activiteiten willen ondernemen met de cliënt, zoals wandelen, snoezelen of ondersteuning bij het wassen. Betaald krijgen om tijd met je naaste door te brengen, niet iedereen vindt dit een prettig idee. Eén van de reacties die Cicero ontving was: "Betaald krijgen om mantelzorg te verlenen aan mijn moeder? Beschamend, ik moet er niet aan denken! Zij heeft toch ook altijd voor mij gezorgd?"

Toch vindt familie, en soms zelfs een vroegere buurvrouw van de cliënt het vaak wel prettig om de mantelzorg die ze verlenen te formaliseren. Het biedt hen zekerheid dat naasten op vaste tijden bezocht en geholpen worden. Voor de afgesproken activiteiten worden de naasten

meegenomen in de personeelsplanning. Cicero is gestart met 13 mantelzorgers (ondersteuners individuele zorg genaamd binnen Cicero), verdeeld over verschillende locaties. Na een halfjaar ervaring opgedaan te hebben, is de werkwijze geëvalueerd. Zorgverleners vinden het een waardevolle toevoeging. Wanneer de mantelzorgster ingeroosterd is, krijgt de cliënt onverdeelde

## “ WE HOEVEN NIET MEER NAAR DE KAMER VAN DE CLIËNT TE LOPEN ”

aandacht en kunnen medewerkers hun aandacht verdelen over andere cliënten. Bovendien blijkt dat de cliënt zich minder bezwaard voelt voor de hulp die hij of zij ontvangt van de naaste.

Smits: "Wanneer het lukt om binnen drie jaar 300 mantelzorgers in dienst te nemen die allemaal drie tot zes uur in de week ondersteuning verlenen - ons doel - kunnen we iedere week minimaal 900 uur arbeid toevoegen aan ons proces."

### Buitenlandse verpleegkundigen

Net als andere zorginstellingen in Nederland probeert Cicero buitenlandse verpleegkundigen naar Nederland te halen. Het oog is gevallen op Spanje, waar veel werkloosheid is. Smits: "We zoeken verpleegkundigen die op universitair niveau opgeleid zijn. Dit is voor ons van belang omdat we willen dat ze snel de Nederlandse taal beheersen. Ze moeten uiteindelijk BIG-geregistreerd kunnen worden."

Veel aandacht zal uitgaan naar integratie in de Nederlandse samenleving, aangezien wordt ingezet op een langdurig dienstverband. Tijdens de eerste selectieronde zullen 12 tot 15 Spaanse verpleegkundigen worden gekozen die 300 uur stage gaan lopen. Gedurende de stageperiode volgen ze een taalcursus en wordt de BIG-registratie verzorgd. ■



CV

**Henk Smits** is programmamanager Medewerker Cruciaal, Cicero Zorggroep

**Ingrid Lahaye** is Verpleegkundig Projectmedewerker, Cicero Zorggroep