

‘Alleen zo pakken we arbeidsmarkttekort aan’

20 oktober 2022



“Wij zijn ervan overtuigd dat we het tekort op de arbeidsmarkt moeten zien op te lossen met technologie”, aldus Rob Slegers, manager Services, Vastgoed & Automatisering bij Zorg in Oktober. “Zowel in de woonvoorzieningen als bij mensen thuis, want ouderen blijven steeds langer thuis wonen.”

“Daarbij is de gemiddelde VVT-medewerker 45+, dus op termijn is de capaciteit er niet meer om alle zorg en diensten te leveren”, vervolgt Slegers. “Dat betekent dat we de mantelzorg beter moeten ondersteunen en dat communicatie tussen familie, huisarts, apotheek, ziekenhuis en ouderenzorg nog belangrijker wordt. Hierbij speelt techniek een belangrijke rol.”

Analoge organisatie

Even terug naar 2016. Maik Berkelmans, Information Technology Architect bij Zorg in Oktober, trad net aan bij de zorgaanbieder en trof bepaald - niet uitzonderlijk - een vrijwel geheel analoge organisatie aan. Geen draadloos netwerk, geen aanpak voor multimedia, geen digitale medicatiecontrole. Wel analoge telefonie, papieren patiëntendossiers en een wildgroei van autonome zorgalarmeringen. Informatiebeveiliging stond in de kinderschoenen.

“We hebben ons hele IT-landschap ondersteboven gekeerd”, vertelt Berkelmans. “We hebben veel dingen uitgezet die we niet meer nodig hadden. Zo namen we afscheid van onze telefooncentrale en kozen we voor één digitale snelweg waar we al onze digitale

dienstverlening aan koppelden, op basis van het Cisco Meraki cloud-managed netwerk.”

Het applicatielandschap is volledig naar Software as a Service overgezet en alles is in de cloud bij leveranciers ondergebracht. Ook is – in lijn met de AVG – gekozen voor een ‘zero trust beleid’. “En dankzij onze ‘mobile first’ werkplekstrategie waren wij al vóór de coronapandemie klaar voor werken op afstand.”

Altijd dekking

“De negen locaties van [Zorg in Oktober](#) zijn nu via de digitale snelweg (het netwerk) aan elkaar gekoppeld”, vervolgt Berkelmans. “Zonder internet kunnen wij niets. Dus iedere locatie heeft een primaire en secundaire datalijn, waaraan een firewall is gekoppeld van Cisco Meraki. De lijnen kunnen elkaars diensten overnemen en mochten ze allebei uitvallen, dan hebben we nog back-up via 4G. We hebben een heel fijnmazige draadloze infrastructuur, waardoor er altijd dekking is.”

Zorg in Oktober koos – niet vanzelfsprekend – voor hospitality access points, die ook in hotels worden gebruikt. Berkelmans: “Je hebt daarvoor één fysieke netwerkkabel nodig die leidt tot een access point met meerdere aansluitpunten voor onder meer slimme sensors en digitale televisie. Daarom kunnen wij nu verschillende streamingdiensten standaard aanbieden op de cliëntenkamers. Dat zie je bijna nergens.”

Het netwerk leent zich volgens Berkelmans ook uitstekend voor locatiebepaling. “Dat zijn we nu aan het verkennen en uitbreiden, ook weer op basis van Cisco Meraki. Het netwerk moet dan ook voorbereid zijn op het ontsluiten van toekomstige toepassingen.”

Meer samenwerkingen

Behalve met Cisco werkt Zorg in Oktober ook met producten en diensten van onder meer AFAS, KPN, Pink Roccade, Mijn Caress, Microsoft, IQ Messenger, Evresys en Cisco Gold partner Simac IT NL.

“Zo ondersteunt Simac onze zorgalarmering, onder meer met een dashboard waarin de zorg zelf aan de knoppen kan draaien”, vertelt Berkelmans. “Er is per kamer te zien of er een virtuele ronde mag worden uitgevoerd en welke alarmeringen er aanstaan.” Alle systemen zijn aan elkaar gekoppeld en centraal te beheren in een app of browser.

Alles draait op één netwerk. Dat geeft rust

Medewerkers kunnen met vrijwel elk device inloggen op hun persoonlijke bureaublad. Daarop staan tegels die bij hun functie horen, of ze kunnen zelf koppelingen toevoegen, vertelt innovatiecoach Marit Janssen: “Als we iets nieuws invoeren, zorgen we ervoor dat het op het netwerk past, zodat medewerkers niet steeds nieuwe apps op hun telefoons hoeven te zetten. Alles komt via één systeem binnen en is aan elkaar gekoppeld. Dat geeft rust.”

Next level security

In de innovatieslag werd ook een grote upgrade van de IT-beveiliging meegenomen. Die maakt in de toekomst onder meer toegang op basis van roosters mogelijk. “Als je ingeroosterd bent op locatie A, dan heb je die dag alleen inzicht in de cliëntdossiers van die locatie”, schetst Berkelmans.

Nu al is de toegang gekoppeld aan het personeelsadministratiesysteem. Als een medewerker uit dienst gaat, heeft hij daardoor automatisch geen toegang meer. Slegers: “Een van de uitdagingen op het gebied van security is de samenwerking met leveranciers: je kunt veel sneller en efficiënter werken als je leveranciers op afstand laat inloggen en dat kan tegenwoordig ook. Maar je wilt niet zomaar iedereen op je netwerk laten. Daar maken we nu een slag in.”

Innoveren nooit klaar

Cybersecurity is één van de vele aandachtspunten die er zijn en nog zullen volgen. Zo verkent de zorgaanbieder de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie op basis van camerabeelden. Niet alleen beweging, maar ook mimiek kan in beeld gebracht én slim geïnterpreteerd worden. Berkelmans: “Dat wordt heel belangrijk in de toekomst.”

Want, weet Berkelmans, innoveren is nooit klaar. “Dat vind ik het mooie aan ICT. Je blijft ontwikkelen. Daarbij moeten we er wel op letten dat we niet voor de muziek uitlopen. En we moeten de bovenliggende vragen altijd scherp houden: Hoe kunnen we technologie inzetten om de krapte in de zorg aan te pakken? Hoe kunnen we de zorg op het juiste niveau houden met minder mensen? Hoe kan technologie bijdragen aan het welzijn en welbevinden van de bewoners? Wij zijn daarover in gesprek met Hein Dekkers van Cisco in het kader van Digitale Versnelling Nederland. Hoe kan je als VVT in de toekomst aan de zorgvraag blijven beantwoorden?”

Dekkers helpt graag mee in het vinden van een antwoord op deze vraag. “Het is belangrijk dat we in de zorg op een duurzame manier blijven innoveren en optimaliseren. E-health kan namelijk niet alleen de efficiëntie van zorg verbeteren, ook kan het een oplossing bieden voor het huidige arbeidstekort in de zorg. Het adoptietraject blijft tijdens het innoveren één van de belangrijkste speerpunten, technologie moet namelijk te allen tijde toegankelijk blijven voor patiënten.”

Datagedreven zorg

Een andere ontwikkeling is die naar datagedreven zorg, vindt Slegers: “Belangrijk daarbij is dat de data die wij genereren van ons is. Dat is nog wel eens een aandachtspunt in gesprekken met leveranciers. Ook willen we steeds meer op data gaan sturen. Wat kunnen we leren van de data die we genereren? Welke data is er nodig en wat willen we ermee doen?”

“Alles komt neer op informatie verzamelen”, vult Berkelmans aan. “Maar we willen onze cliënten niet volhangen met toeters en bellen. We doen alleen het noodzakelijke, zo onopvallend mogelijk.”

Volgens innovatiecoach Janssen is slim meten de toekomst. “Jongere mensen meten al zelf hun bloedsuiker, hebben een smartwatch. Zij kunnen niet wachten tot ze niet meer fysiek naar de huisarts hoeven. Zo’n systeem komt er uiteindelijk wel, dus wij willen daar ook klaar voor zijn. Je moet voortdurend bekijken wat er niet alleen nu, maar ook over tien jaar nodig is. En dan meteen gaan bouwen, zodat je niet achter gaat lopen.”

Regionale samenwerking

Als Zorg in Oktober één ding heeft geleerd door al het innoveren, is dat ze het niet alleen kan. Samenwerking is belangrijk, zowel intern als extern. Slegers: “De langer thuiswonende oudere ondersteunen, kan niemand alleen. Het is een gezamenlijke, maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij willen regionale samenwerking aanjagen op basis van een platform

waar vraag en aanbod samenkomen en van waaruit we gezamenlijk aan onder meer automatisering kunnen werken.”

Zorg in Oktober doet dat vanuit de overtuiging dat techniek de kwaliteit van leven van bewoners en mensen thuis positief kan beïnvloeden. En dat techniek de medewerkers helpt. Slegers: “We onderzoeken nu bijvoorbeeld hoe rapporteren efficiënter en eenvoudiger kan. Ik denk dat dat soort ontwikkelingen nu heel snel zal gaan. Belangrijk daarbij is dat we voor draagvlak blijven zorgen. Dat vergt een cultuuromslag in de ouderenzorg. Dat kan, als we maar samen optrekken. Alleen zo kunnen we met minder medewerkers de klus klaren.”