

De zorg van morgen moet vandaag

Alsmar groter wordt **de kloof tussen zorgvraag en zorgaanbod**. Terwijl er tijd van zorgprofessionals verloren gaat aan niet-directe patiëntenzorg en oneigenlijk werk. Volgens Anne Deckers en Esther Lacko, innovatoren van het **Zorginnovatielab Maastricht UMC+** en beiden zelf lang actief geweest op de werkvloer, moet het antwoord op deze uitdagingen ten dele van nieuwe werkprocessen komen, ondersteund door innovatieve technologie. Slimmer werken bijvoorbeeld door: **monitoren op afstand van patiënten, inzet van tilrobots en zelfmeetkiosken**, die wellicht eerder dan we denken ook in de supermarkt komen te staan!



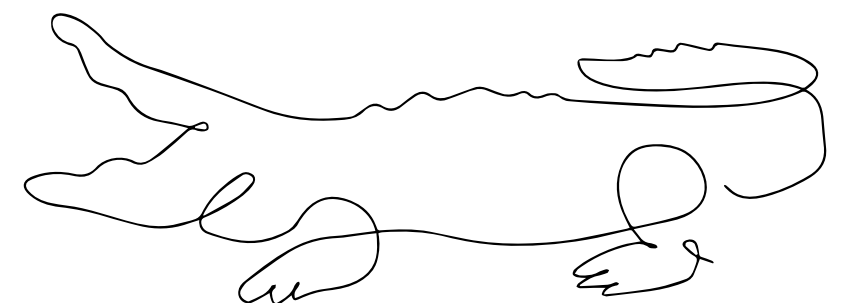
Werken in de zorg brengt naast een hoop voldoening ook genoeg uitdagingen met zich mee. Zo zijn bijvoorbeeld verpleegkundigen een deel van hun tijd kwijt aan niet-directe patiëntenzorg, vertelt Esther. Denk hierbij aan administratieve werkzaamheden, het zoeken naar geschikt materiaal en werkonderbrekingen. Uitdagingen die roepen om een snelle oplossing. De urgentie hiertoe wordt versterkt door de zogenaamde krokodillenbek: de alsmaar wijder wordende kloof tussen de zorgvraag en het zorgaanbod, mede een oorzaak van verhoogde werkdruk en risico op uitval. Het antwoord op deze uitdagingen moet

mede komen van slimmer werken met ondersteuning van innovatieve technologie. Daarnaast wordt er vanuit het Maastricht UMC+ al jaren stevig ingezet op preventie en gezonder leven voor iedereen, binnen het ziekenhuis maar ook in de regio samen met netwerkpartners en de Universiteit Maastricht (UM).

MEER REGIE PATIËNT

Een innovatie die tegemoet kan komen aan het ontlasten van werkdruk en tot een vernieuwd werkproces leidt, is de zelfmeetkiosk. Hierin kunnen patiënten zelf metingen van vitale data (bloeddruk, zuurstofsatu-

"...de zogenaamde krokodillenbek: de alsmaar wijder wordende kloof tussen de zorgvraag en het zorgaanbod."



ratie, BMI) doen zonder de inzet van een medewerker. De eerste pilotresultaten zijn volgens Anne positief. "Zowel patiënten als zorgprofessionals zijn tevreden, terwijl er substantieel tijd op een afspraak wordt bespaard." Momenteel wordt onderzocht of de kiosk veilig en betrouwbaar genoeg is en hoe deze te koppelen is aan het elektronisch patiëntendossier. Anne verwacht dat de

zelfmeetkiosk in de toekomst ook in een supermarkt of winkelcentrum komt te staan. "Mensen doen daar dan een soort APK van hun gezondheidstoestand."

METEN OP AFSTAND

Een andere manier van innovatief werken is het monitoren op afstand van vitale parameters bij patiënten, die op een gewone afdeling verblij-

ven. Esther: "Op basis van deze gegevens kan men tijdig een achteruitgang constateren en ingrijpen". Het voordeel voor de verpleegkundigen is dat er minder piekbelastingen zijn en een derde van de overplaatsingen naar de intensive care wordt voorkomen. Het zal medewerkers in elk geval rust geven. Zeker in de avond- en nachtdiensten is er bij hen een gevoel van onveiligheid. Blijft het



'Het zal
medewerkers
in elk geval
rust geven'

'Uitval van personeel is vaak het gevolg van fysieke belasting'



tijdens een piekbelasting met de andere patiënten wel goed gaan?" Dit jaar wordt er met continue monitoring een start gemaakt.

MINDER UITVAL

Inmiddels is er ook al via een proefopstelling ervaring opgedaan met vernieuwend werken met een tilrobot binnen de verpleegafdeling. Het apparaat ondersteunt bij verlichten van tilwerkzaamheden en vermindert uitval van medewerkers, waarvan de gevolgen immers binnen een kraptemodel nog ingrijpender zijn. Uitval van personeel is vaak het gevolg van fysieke belasting. Esther: "Driekwart van de verpleegkundigen geeft aan weleens last te hebben van rug, schouders en

knieën als gevolg van het verplaatsen van patiënten. Terwijl we weten dat het voor het herstel van patiënten gunstig is om vroeg te mobiliseren. Met de tilrobot maak je met twee vingers een transfer van bijvoorbeeld bed naar stoel of van rolstoel naar toilet. Zo creëer je goede werkomstandigheden voor verpleegkundigen en lever je tegelijk goede zorg aan de patiënt." De komende maanden worden de mogelijkheden voor de inzet van de robot ter ondersteuning van het werkproces verder verkend."

TOEGEVOEGDE WAARDE

Nieuwe technieken leveren tijdbesparing op en maken het werk fijner doordat zij zwaar of fysiek belastend werk

overnemen. Zorgprofessionals worden zo in staat gesteld om meer tijd aan directe patientenzorg en klinisch redeneren, de interpretatie van gegevens en observaties, te besteden. Esther: "Bij de zelfmetingen bijvoorbeeld wordt het verzamelen van gegevens losgemaakt van de interpretatie ervan. Is de bloeddruk gedaald door het toedienen van medicatie? Is de koorts gezakt doordat ik antibiotica heb toegediend? Artsen en verpleegkundigen willen medisch- en zorginhoudelijk werken. Dat is waar het denkwerk en de expertise zit. Het werkplezier wordt verhoogd doordat ze taken uitvoeren waarvoor ze opgeleid zijn." Dat is de toegevoegde waarde van de innovaties.

INTRODUCTIE VAN INNOVATIES

Een uitdaging bij de introductie van innovatieve werkwijzen met inzet van nieuwe technologie is dat het krapte-model de invoering van innovaties in de weg staat. Esther: "Het succes van een technologische oplossing valt of staat met de manier waarop je deze introduceert en welke begeleiding je aanbiedt. Je moet extra tijd krijgen om eraan te wennen, om de voordelen te ervaren en de kinderziektes te overwinnen, terwijl die tijd door de werkdruk schaars is.

Van de andere kant is de noodzaak te innoveren hoog zodat het gemakkelijker wordt om een nieuwe technologie te introduceren. Doorslag geeft hier vaak de motivatie van de zorgprofessional om met die nieuwe technologie te willen werken en de betrokkenheid van de professionals vanaf het begin." Anne: "We zien dat medewerkers het nieuwe werkproces wel willen omarmen, zeker als ze goed betrokken worden. Het gaat immers over hun werk en vakgebied". Dat benadrukken wij bij de introductie. Je krijgt er niet extra werkzaamheden bij, de bedoeling is dat je het oude werken loslaat

en de voordelen van de technologische innovatie maximaal ervaart."

COMPLEXER EN INTENSIEVER

Hoewel de zorginnovaties razendsnel gaan, durven de projectleiders een prognose te geven van het werken in de zorg over 10 jaar, in 2033. De helft van de poliklinische bezoekers komt niet meer naar het ziekenhuis. Digitale zelfhulpen en virtuele verpleegkundigen helpen patiënten in het dagelijks leven om de ziekte onder controle te houden. Het ziekenhuis houdt de patiënten met een zware zorgvraag, waardoor de complexiteit en intensiteit van het werk zal toenemen.

Om de zorg toegankelijk te houden, moeten we het anders denken over wat we onder ziekte, gezondheid en patiënt verstaan nog meer versnellen, denken beide projectleiders. Esther: "70 procent van de bevolking zal een chronische ziekte hebben. Gezondheid is dan al lang niet meer de afwezigheid van ziekte, maar is ook het vermogen om ermee om te gaan, dat vergt een bredere blik..." Anne: "En we zullen het woord 'patiënt' moeten bewaren voor de ernstige gevallen."



'...de bedoeling is dat je het
oude werken loslaat en de
voordelen van de
technologische innovatie
maximaal ervaart'

