

# ‘Zorginnovaties moeten vooral fun

Fabrizio Greidanus geeft leiding aan de InnovatieWerkplaats van ZuidZorg, de grootste extramurale zorgaanbieder in Zuidoost-Brabant. Vanaf 2013 onderzoekt men hier het nut van innovaties zoals slimme apps, *screen-to-screen* zorg, track-en-tracesystemen en zorgrobots. Greidanus moet heel wat weerstanden overwinnen. Opmerkelijk genoeg vaker bij zorgprofessionals dan bij cliënten.

Officieel heet zijn functie kwartiermaker InnovatieWerkplaats. Greidanus: ‘In de oorlog trokken kwartiermakers voor de troepen uit om de tenten op te zetten en te zorgen dat er eten was voor de soldaten. Ik ontwikkel een nieuw onderdeel van de organisatie en zorg voor middelen, structuren en ideeën.’

Het kleine team van de InnovatieWerkplaats is direct onder de raad van bestuur geplaatst zodat het met een grote mate van vrijheid allerlei zaken kan uittesten. Daarnaast voert de Werkplaats opdrachten uit voor derden, bijvoorbeeld ziekenhuizen.

## Computerbakbeesten

*Zitten zorgbehoefte mensen wel te wachten op een zorgrobot of een slimme app?*

Greidanus verblijft nog verbloost bij die vraag. ‘Waar het in essentie om draait is dat mensen comfortabeler, gezonder en gelukkiger thuis in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Met innovaties kunnen we daaraan bijdragen. Twaalf jaar geleden was ZuidZorg een van de eerste zorgorganisaties die beeldzorg introduceerden. Dat was in de tijd van die oude computerbakbeesten waar je weinig mee kon. Wij hebben een groep ouderen een tablet gegeven met de boodschap: gebruik dat oude ding drie maanden niet, want met dit nieuwe apparaat kunt u veel meer. Zelf contact leggen met de zorgcentrale van ZuidZorg, maar bijvoorbeeld ook met mantelzorg, het ziekenhuis of de huisarts.

De zorgcentrale kan ook contact met u opnemen. Dat kan gaan van een simpel “hoe is het met u?” tot en met insulinebegeleiding op afstand.’

Greidanus vertelt met smaak hoe tachtig procent van de ouderen na drie maanden hun tablet graag wilde houden omdat hun wereld groter was geworden. ‘Ze werden wel intensief begeleid, want iemand van 92 kun je geen tablet geven en zeggen zoek het zelf maar uit. Zuid-

*‘Wij hebben een groep ouderen een tablet gegeven met de boodschap: gebruik uw oude computer drie maanden niet, want met dit nieuwe apparaat kunt u veel meer’*

Zorg heeft een grote ledenorganisatie met onder anderen vrijwilligers, vaak gepensioneerd, zij nemen die begeleiding voor hun rekening.’

## Beeldschermzorg

*Hebt u een achtergrond in de ICT of in de zorg?*

‘Ik ben een en al zorg! In 1981 ben ik in de zorg begonnen en heb ervaring opgedaan als ambulanceverpleegkundige, ic-verpleegkundige en diabetesverpleegkundige. De laatste dertien jaar

was ik manager in de zorg. Als ik zonder werk zou komen, zou ik het uitvoerende werk zo weer oppakken. Maar als je in de zorg wilt opklimmen, moet je weg van het bed, wordt altijd gezegd en dat klopt ook. Een aantrekkelijk aspect van mijn huidige functie is dat ik invloed kan uitoefenen op hoe de toekomst van cliënten die thuis wonen er gaat uitzien.’

Een gemakkelijk parcours is dat niet. Opmerkelijk genoeg hebben cliënten vaak minder reserves ten aanzien van zorginnovaties dan zorgprofessionals. ‘Wij zien heel vaak dat ouderen zich juist veilig voelen als ze weten dat de dokter of de verpleegkundige op afstand meekijkt.’

Bij huisartsen en medisch specialisten speelt het ontbreken van duidelijke financiering voor beeldschermzorg een rol. ‘Als een specialist vanuit het ziekenhuis een patiënt belt, mag hij dat niet declareren, als hij beeldbelt wel. Bij huisartsen is het precies andersom. Wij zijn op verschillende fronten bezig om die ongerijmdheden weg te werken. Beeldschermzorg heeft zo veel voordelen dat het als reguliere zorg beschouwd zou moeten worden.’

Bij verpleegkundigen is het een ander verhaal. ‘Zelf heb ik het vak nog geleerd van de nonnen in het Sint-Jozefziekenhuis in Eindhoven. En zo heb ik het zelf ook overgedragen aan leerlingen. In het verleden werden verpleegkundigen nauwelijks gestimuleerd om zich af te vragen of het ook anders, simpeler en

# ctioneel zijn'



*Fabrizio Greidanus van de InnovatieWerkplaats bij ZuidZorg: 'Als een specialist vanuit het ziekenhuis een patiënt belt, mag hij dat niet declareren, als hij beeldbelt wel. Bij huisartsen is het precies andersom. Wij zijn op verschillende fronten bezig om die ongerijmdheden weg te werken. Beeldschermzorg heeft zo veel voordelen dat het als reguliere zorg beschouwd zou moeten worden.'* (Foto: Erik Kottier)

beter kon. Natuurlijk speelt angst ook een rol. Hoe zal het straks met mijn patiënten gaan? En kom ik nog wel voldoende in contact met mensen?

Greidanus vertelt met onversneden enthousiasme over zorginnovaties. 'Er zijn apps die een beenwond fotograferen en de actuele afmetingen en het beloop vastleggen. De dermatoloog kan er meteen naar kijken. Dat bespaart de cliënt een ziekenhuisbezoek. Met de gegevens kan een protocol opgesteld worden en de zorgverlening toegespitst, zodat die wond zo snel mogelijk geneest.'

### *Iedereen tevreden, ZuidZorg ook?*

'Dat is inderdaad een spanningsveld. Wij zijn de klant sneller kwijt. Zorginnovaties die ons werk uit handen nemen zijn eigenlijk contradictoir. Maar

we gaan ermee door omdat we erin geloven. We denken dat we met behulp van zorginnovaties betere, efficiëntere en goedkopere zorg kunnen leveren. En ook de cliënt moet de meerwaarde ervaren. Bovendien, het aantal mensen dat in de zorg gaat werken wordt minder, terwijl het aantal mensen dat zorg nodig heeft groeit. We moeten meer mensen helpen in minder tijd. We zullen dus iets moeten verzinnen.'

### **Robot Rose**

Sprekend over zijn motivatie grijpt Greidanus terug op zijn ervaringen als verpleegkundige. 'Ik weet dat mensen hun sociale leven vaak organiseren rondom het bezoek van de verpleegkundige. Maar wil je elke dag zitten wachten tot de wijkzuster of de verzorgende komt?

Of wil je de vrijheid hebben om als het jou uitkomt met je tablet contact te leggen met de zorgcentrale? Wil je afhankelijk zijn van je schoonzoon of een taxi voor een controlebezoek aan het ziekenhuis? Of wil je zelf metingen doen en je waarden met de app doorgeven? Als er iets niet goed is, wordt er automatisch contact opgenomen en kun je via beeldbellen overleggen met je zorgverlener.'

De InnovatieWerkplaats heeft samen met een andere organisatie zorgrobot Rose getest bij mensen met dementie. Zowel bij ouderen die intramuraal verbleven als bij mensen thuis. 'Men vindt het vaak koud en kil, zo'n ding in huis. Je weet nooit precies, zeg ik altijd, wanneer de verpleegkundige of de verzorgende komt. Met zo'n zorgrobot die

door de cliënt zelf, maar ook op afstand bestuurbaar is – dan is er altijd eerst menselijk contact – kun je zelf bepalen wanneer je gaat eten. Dus heb je meer vrijheid en meer privacy.’

***Robot Rose kan toch geen kopje soep voor je maken of je helpen met het aantrekken van steunkousen?***

‘Het is een zeer moeilijk ontwikkelingsproces. Robot Rose kan iets te drinken pakken, een kopje thee aanreiken en de magnetron aanzetten. Maar wassen en plassen, daar geloof ik voorlopig niet in.’

De InnovatieWerkplaats speurt naar ideeën, wensen en gedachten bij cliënten en medewerkers, maar ook buiten ZuidZorg. Zo test de werkplaats op het moment verschillende track-en-trace-systemen voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. De beste komen op de website van ZuidZorg. ‘Cliënten weten dan dat ze door ons getest zijn en dat ze erop kunnen vertrouwen. Juist in moeilijke situaties is dat belangrijk.’

Directe commerciële motieven schuilen hier niet achter, verzekert Greidanus. Het onderstreept de betrouwbaarheid van de organisatie en brengt mensen ertoe om ook in andere situaties een beroep te doen op ZuidZorg.

maar er kan ook een eerste ontmoeting plaatsvinden via de tablet. Wat heeft de voorkeur? ‘Hier wordt over gepraat. Hiermee onderscheidt ZuidZorg zich van zijn concurrenten.’ Maar ook het draagvlak binnen de organisatie is be-

*“Wat zal ik blij zijn als mijn dokter over twee jaar ook meedoet met de tablet”, zei een cliënt van in de negentig!*

**Laten hannesen**

Samen met het St. Anna Ziekenhuis loopt een pilot rond de “warme overdracht”. Vrouwen die in het ziekenhuis bevallen zijn, kunnen kiezen hoe zij kennismaken met de kraamverzorgende. Die kan naar het ziekenhuis komen,

langrijk. ‘Dan zijn medewerkers betere ambassadeurs.’ Mensen van de werkvloer die meewerken om een nieuw product te ontwikkelen of te testen krijgen “innovatieverlof” en derven geen inkomsten.

De InnovatieWerkplaats neemt deel aan de jaarlijkse Dutch Design Week. Vooral om met studenten van verschillende achtergronden in aanraking te komen. ‘Zorginnovaties moeten vooral functioneel zijn. Je kunt iemand van 85 niet laten hannesen met een weliswaar beeldschoon vormgegeven maar veel te klein stekkerkje.’ Toch speelt leeftijd niet altijd een rol bij de acceptatie. ‘De oudste cliënt die ooit heeft meegedaan aan een onderzoek zei toen we gingen evalueren: “Wat zal ik blij zijn als mijn dokter over twee jaar ook meedoet met de tablet.” En dat uit de mond van een negentiger!’ <<

*Els van Thiel*

