



## Wijzer in de Zorg Referentieprojecten

**Hertek**

Altijd een veilig idee.



# 'Hallo, digitale zuster'

*Wie wil er niet werken of verzorgd worden bij Zorggroep Elde? Immers, voor de derde keer heeft deze organisatie de triple-A status voor cliënt- en medewerkertevredenheid en bedrijfsvoering verkregen in een onderzoek van ActiZ en PricewaterhouseCoopers. Mede dankzij domotica.*

In verpleeghuis Liduina te Boxtel worden bepaalde cliënten, die 's nachts wel eens aan de wandel gaan, in de gaten gehouden. Als de bewegingssensor naast het

bed registreert dat een cliënt uit bed stapt, stuurt deze een alarmmelding naar de handset van de dienstdoende zorgverlener. Die kan dan polshoogte nemen.



Deze dwaaldetectie lijkt modern en efficiënt, maar is dat niet. Althans niet meer. Volgens Cees Raaijmakers, hoofd verpleging somatiek bij Zorggroep Elde, kan het alweer efficiënter. "Een cliënt die even naar het toilet moet, hoeven wij niet op te zoeken. Maar wel als wij bijvoorbeeld 20 minuten lang geen herhaalmelding ontvangen. Om 'loze' meldingen te voorkomen, voeren we nu in samenwerking met Hertek een proef met tijdsintervallen uit."

### Zoveel mogelijk handen aan het bed

Het voorbeeld illustreert hoe Zorggroep Elde (1.200 medewerkers) continu optimale efficiency nastreeft, zodat cliënten vrij, maar

gecontroleerd kunnen bewegen. "Wij willen zo veel mogelijk handen aan het bed, mede door efficiëntcyverbetering in ondersteunende digitale processen", zegt directeur Finance & ICT Hans Wijgers. "De zorgvraag neemt steeds verder toe en wij willen met dezelfde medewerkers betere kwaliteit zorg bieden." Domotica is daarbij een middel.

De zorgvraag verandert, dus moet je als zorginstelling mee veranderen en zoek je partners die dat begrijpen en willen mee veranderen, zeggen Raaijmakers en Wijgers. "Er komen zeer complexe zorgvragen aan, denk aan dementerenden met gedragsproblemen. Wij anticiperen daarop door Hertek te vragen hoe



Links de heer Wijgers  
en rechts de heer Raaijmakers



wij daarin, ook met techniek, bij krappere budgetten kunnen voorzien." Beeldschermzorg (Raaijmakers spreekt van 'de digitale zuster') is zo'n optie die de stichting bij Hertek heeft aangekaart.

### **Domotica is meer dan techniek**

Circa vijf jaar werkt Zorggroep Elde inmiddels samen met Hertek. Het bedrijf, dat al ruim 20 jaar actief is in de zorg, adviseert en ondersteunt Zorggroep Elde bij het implementeren van domotica. "Hertek is niet alleen een technische partner - natuurlijk moet de apparatuur

werken - maar kijkt ook goed waar onze cliënt naar op zoek is", zegt Raaijmakers. "Zo heeft Hertek eigenhandig een analyse gemaakt van het belgedrag en de -frequentie van onze cliënten. Op basis van die input hebben wij besloten hun Sonovento IP-Zorgplatform als een netwerk over al onze zorglocaties uit te rollen en onze telefooncentrales te vervangen door een IP-DECT-systeem."

### **Gevolgen voor zorgprocessen**

Naast de inzet van bewezen technologie zijn er andere aspecten die



Hertek voor Zorggroep Elde tot een betrouwbare partner maken. Raaijmakers: "Bij een vraag verwachten wij binnen bepaalde tijd antwoord, en dat krijgen we. Zo snel en adequaat reageren kan alleen als je ons primaire proces goed kent. Het gaat hier om mensen, en ook al wordt een storing misschien niet meteen verholpen, er wordt wel gereageerd. Hertek denkt in oplossingen en speelt goed in op veranderingen in de zorg. Niet alleen door naar technische processen te kijken, maar ook door zorggerelateerde vragen

***"Hertek denkt in oplossingen en speelt goed in op veranderingen in de zorg"***

te stellen en de gevolgen voor ons primaire proces goed in te schatten."

### **Neem risico's**

Raaijmakers en Wijgers zijn eensgezind over de efficiency in zorgprocessen die de samenwerking met Hertek al heeft opgeleverd: "De betrouwbaarheid en kwaliteit van de technische systemen is verbeterd en onze medewerkers kunnen meer aan." De zeer hoge score die Zorggroep Elde onlangs behaalde in het eerder genoemde onderzoek naar cliënt- en medewerkertevredenheid bij Nederlandse zorginstellingen is voor hen een bevestiging dat technologische innovaties en arbeidsintensieve zorg elkaar niet hoeven te bijten. "Je moet gewoon afgewogen risico's nemen."





# St. Joseph

## Zorg op maat met flexibele techniek

*Hoe garandeer je optimale zorg met behoud van privacy?  
Bij zorgcentrum St. Joseph kan men met de modernste technieken de zorgalarmering per cliënt(groep) flexibel en veilig regelen. Wat een rust.*

St. Joseph in Nederweert is een nieuw, modern zorgcomplex met kleinschalige groepswooningen. Naast zorg voor ouderen met dementie en met somatische klachten (resp. 58 en 32 plaatsen) is er een gespecialiseerde afdeling voor patiënten met de ziekte van Huntington (8 plaatsen).

Op basis van haar eigen Programma van Eisen had stichting Land van Horne advies gevraagd aan Hertek over zorgalarmering, communicatie, brandveiligheid en noodverlichting. Dat heeft geleid tot een afgewogen implementatie van moderne systemen en technieken.



### Liever geen techniek

Land van Horne is zorgvuldig te werk gegaan bij de keuze van de nieuwe systemen voor St. Joseph. "Liever hadden we bijvoorbeeld helemaal geen zorgalarmering nodig, maar dat is niet reëel", zegt Rob Gijsen, manager facilitair bedrijf regio. "Op basis van het Sonevo IP-Zorgplatform hebben we daarom per doelgroep en cliënt geïnventariseerd welke techniek minimaal nodig is. Vervolgens hebben we alle bekabeling laten aanleggen, zodat we extra opties later makkelijk, zonder kabelgoten, kunnen aansluiten en programmeren."

### Flexibel zorgsysteem

Het Sonevo IP-Zorgplatform is een flexibel systeem met interessante uitbreidingsmogelijkheden. St. Joseph is vrij om bepaalde functies in of uit te schakelen respectievelijk meer of minder intensief te gebruiken. Zo kunnen zorgmedewerkers via gebruiksvriendelijke touch panels in het complex per bewonersappartement het deurcontact 24/7 activeren of de-activeren. Mocht een cliënt gaan 'dwalen', dan kan de medewerker in de nacht-zorgruimte vanachter de Sonevo-Client bedienPC de videobeelden op een 32" groot beeldscherm volgen. Deze beelden zijn afkomstig van de





IP camera's met bewegingsdetectie in de gangen en centrale ruimten. Flexibel is ook de mogelijkheid om cliënten akoestisch te bewaken. Daartoe is elk appartement uitgerust met een IP kamerunit, zodat zorgmedewerkers vanuit de nacht-zorgruimte een kamer kunnen uitluisteren of een spreek-luister-verbinding maken. De akoestische bewaking is nader in te stellen (periodiciteit, geluidsniveau, enzovoorts), bijvoorbeeld wanneer het (tijdelijk) nodig is een cliënt intensiever te bewaken.

Aan het zorgsysteem kunnen andere systeemcomponenten gekoppeld worden. Zo zijn de badkamers en toiletten van St. Joseph voorzien van trekschakelaars en beschikken sommige cliënten over een halszender met locatiedetectie.



### Betrouwbare communicatie

Voor de communicatie is het zorgsysteem (net als de telefooncentrale en de brandmeld- en ontruimingsinstallatie) gekoppeld aan een betrouwbaar IP DECT-systeem. Overdag ontvangen zorgmedewerkers de zorgoproepen op hun handhelds en 's nachts komen ze binnen op de PC in de nacht-zorgruimte. Van hieruit







kan de nachtzorgmedewerker oproepen direct afhandelen of alsnog doorsturen naar de handheld van een collega.

Om te garanderen dat brandalarmen altijd binnen komen (eis van de brandweer, red.) beschikt St. Joseph ook over een Hertek OCP paging-systeem met functiebehoud. In plaats van de DECT-installatie volledig uit te rusten met functiebehoud volstaat dat de dienstdoende BHV'er naast een IP DECT-handheld ook een pager op zak heeft.

### **Meedenken en besparen**

St. Joseph is gerustgesteld door de technische systemen en wijze van realisatie. Gijsen: "Dankzij de moderne technieken van Hertek behoren de vaste nachtrondes tot het verleden en hoeven wij cliënten alleen nog te wekken indien echt nodig. Hun nachtrust wordt niet

meer verstoord." De implementatie van de gecertificeerde brandmeld- en ontruimingsinstallatie met volledige bewa-

king, het zorg- en communicatiesysteem plus de energiebesparende noodverlichting is perfect verlopen. "Hertek is een goede partner, die luistert en waar nodig afremt. Zo bespaarden we op kosten van functiebehoud en duurdere infraroodcamera's. Ook heeft zij ons personeel goed geïnstrueerd, zodat we er snel aan gewend raakten. Techniek leveren kan iedereen, maar Hertek is onze hofleverancier."

***"Wij hoeven cliënten alleen nog te wekken indien echt nodig. Hun nachtrust wordt niet meer verstoord"***



# Zorgverlener *ontzorgd*



*Stichting NOVO biedt zorg op maat volgens de wensen en hulpvraag van de cliënt. Om die missie letterlijk en figuurlijk luister bij te zetten is haar nieuwe zorg-locatie Helpman uitgerust met het Sonevo IP-Zorgplatform van Hertek.*

Medio juni werd NOVO Helpman officieel geopend. Het zorgcomplex aan de Chopinlaan in Groningen biedt mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking woonruimte, een logeergelegenheid en dagbesteding. Het is één van de 80 zorglocaties die de stichting in Groningen en Drenthe beheert.

## **Betrouwbaar zorgoproep-systeem**

NOVO zocht voor het nieuwe gebouw een betrouwbare, intramurale zorgoproepinstallatie met uitluisterfunctie, zodat de zorgverlener efficiënter kan waken over de 60 vaste cliënten, de logeergasten en dagbestedingscliënten. In overleg met totaalin-



stallateur Vriend B.V. uit Coevorden viel de keus op het Sonevo IP-Zorgplatform van Hertek. Voor Bjorn Ruiten, medewerker ict/telefonie bij NOVO, lag die keuze voor de hand: "Op diverse locaties werkt al een zusteroproep-

systeem van Hertek naar tevredenheid, maar dit is het meest uitgebreide systeem."

### **Diverse opties en functies**

Het Sonevo IP-Zorgplatform biedt meerdere opties; daarom is per cliënt geïnventariseerd welke techniek nodig was. De basis is overal hetzelfde, waaronder de trekschakelaars op alle toiletten en badkamers. Ook heeft elke wooneenheid een kamerunit, waarmee de zorgmedewerker de kamer kan uitluisteren en een spreek-luisterverbinding kan maken. Echter, om eventueel molest te voorkomen is soms een





inbouwversie in plaats van een opbouwversie geplaatst. Ook zijn enkele wooneenheden technisch voorbereid voor observatie.

### **24/7 (de)activeren**

Het systeem biedt tevens de mogelijkheid om bepaalde functies 24/7 te activeren, zoals de magnetische deurcontacten die door het hele gebouw zijn geplaatst om 'dwaalgevoelige' cliënten te detecteren. "Via het speciale touch panel zijn die instellingen

makkelijk en snel te wijzigen", zegt Ruiten enthousiast. Ook het (de)activeren van toekomstige observatiemogelijkheden is eenvoudig, via een speciale laptop, te regelen.

### **Kortere reactietijd**

Zorgoproepen worden via het NEC IP-DECT systeem naar de handset van de betreffende zorgmedewerker verstuurd. Op het display ziet hij direct de aard en locatie van de melding, en dat



scheelt reactie-tijd.  
 "Zeker in zo'n groot gebouw wil je onnodig heen en weer geloop voorkomen." Overigens heeft de handset ook een noodknop, die de zorgmedewerker kan gebruiken om bij agressie assistentie te vragen.

**"Zeker in zo'n groot gebouw wil je onnodig heen en weer geloop voorkomen"**

komstig de NEN-normering. Ook het koppelen van de zorgoproepinstallatie met het NEC IP-DECT systeem en de Hertek brandmeld-en ontruimingsinstallatie heeft Vriend B.V. goed gedaan. Weliswaar is de nieuwe techniek voor sommige medewerkers misschien even wennen, maar uiteindelijk levert zij meer rust, zekerheid en veiligheid op. Voor cliënt én medewerker.

### Meer rust en zekerheid

Ruiten is tevreden. Het installatieproces is goed verlopen en het systeem werkt prima, overeen-





**Brandmeldsystemen**



**Noodverlichting**



**Zorgsystemen**



**Communicatiesystemen**



**Service & Onderhoud**



**Opleidingen**

**Hertek BV**

Postbus 10209  
600 GE Weert  
Copernicusstraat 8  
6003 DE Weert

**T** +31(0)495-58 41 11

**F** +31(0)495-58 41 33

**E** [hertek@hertek.nl](mailto:hertek@hertek.nl)

**I** [www.hertek.nl](http://www.hertek.nl)

[www.wijzerindezorg.nl](http://www.wijzerindezorg.nl)

**Hertek**

Altijd een veilig idee.