



**Hanze University Groningen**  
University of Applied Sciences

## Zorg & Technologie in de noordelijke regio

**Een initiatief van de Hanzehogeschool, tot stand gekomen in samenwerking met het Noorderpoortcollege, Healthy Ageing Network Noord Nederland en het Zorg Innovatie Forum.**

### krimp

Terwijl voor Nederland in de komende decennia nog een bevolkingsgroei van 5% wordt verwacht, gaan de prognoses er voor de noordelijke regio van uit dat gedurende deze periode de bevolking en het aantal huishoudens afneemt. De prognoses laten in Oost-Groningen een krimp zien van 9% en in Noordoost Groningen zelfs 17%.

Deze krimp heeft grote gevolgen voor de arbeidsmarkt in de zorg. Terwijl de jongeren wegtrekken om elders aantrekkelijk en passend werk te vinden, blijft er een sterk vergrijzende bevolking achter. Een groep die bovendien gebukt gaat onder een slechtere gezondheidssituatie dan elders in het land, omdat er in deze regio sprake is van een hogere frequentie van chronische aandoeningen. Vanwege beperkte vaardigheden en laaggeletterdheid is er een geringe motivatie om iets aan de eigen situatie te doen.

### arbeidsmarkt

Hierdoor zullen niet alleen de zorgvraag maar dientengevolge ook de zorgkosten gaan stijgen. Intussen daalt het aantal (potentiële) verzorgers op de arbeidsmarkt. Deze problematiek is in aard en omvang extremer en urgenter in het noorden en noordoosten van Groningen dan elders in het land.

Het bedrijfsleven in deze regio is zich helaas nog onvoldoende bewust van de gevolgen van bevolkingskrimp en van de urgentie van handelend optreden.

De werkgelegenheid in de Eemsdelta en in Oost Groningen is de afgelopen jaren afgenomen. De verslechterde economische situatie maakt deze regio's extra gevoelig voor bevolkingskrimp.

## Noorderpoort

Er is bovendien sprake van een mismatch tussen vraag naar en aanbod van personeel.

### zorg is fysiek

In de zorg heerst de gedachte dat goede zorg alleen maar mogelijk is door fysiek aanwezig te zijn. Helaas is dit in de toekomst niet meer mogelijk. Kunnen we ervoor zorgen dat we dit met behulp van techniek nog wel kunnen? Bovendien bestaat de zorg nu uit mensen die ook graag met hun handen werken, maar als je dit optelt bij de onregelmatige werktijden, is het zwaar werk en dat *matcht* niet zo goed met de belangstelling van jongeren voor de zorg.

Door de techniek in te zetten hopen we dat we meer ruimte kunnen creëren voor de medewerkers in de zorg en dezelfde zorg kunnen bieden met minder inzet. Met de inzet van techniek kunnen verzorgers zich blijvend inzetten voor werkzaamheden waar menselijk contact noodzakelijk zal zijn en blijven, kan de kwaliteit van zorg worden gehandhaafd en de stijgende zorgkosten in de hand gehouden.

### interactie zorg en techniek

Door de ontstane problematiek zal in de zorg op termijn een ander soort medewerker nodig zijn: een medewerker die ook om kan gaan met techniek.

Dat is een behoorlijke uitdaging binnen een sector waar techniek heel gewoon is voor de gespecialiseerde verpleegkundigen, maar voor hun collega's vooralsnog geen gemeengoed is. Techniek zal daarom in deze groep ook niet zonder slag of stoot worden geaccepteerd.

Ook toekomstige beroepsbeoefenaren in de techniek zullen anders moeten leren werken en ontwikkelen. Zij zullen ervan op de hoogte moeten zijn hoe de sectoren werken, waar ze producten en diensten voor ontwikkelen, en welke vragen er leven om zodoende producten te ontwikkelen die ook in de zorgsector geaccepteerd en gebruikt worden. Dit zal dus binnen de opleidingen leiden tot andere accenten.

Scholing *in de zorg* heeft behoefte aan meer aandacht voor technologie en scholing *in de techniek* dient meer aandacht te hebben voor zorg - vergroten van interesse bij technici voor zorg (motivatie) en meer inhoudelijke kennis bij technici die werkzaam zijn voor een vakgebied in de zorg (kwaliteit en aansluiting).

#### samenwerking in de regio

In de herfst van 2010 heeft een aantal ziekenhuizen en zorginstellingen in de noordelijke regio de handen ineengeslagen en een convenant ondertekend.

De Hanzehogeschool Groningen is tesamen met het Noorderpoortcollege gesprekken aangegaan met de Raden van Bestuur in de zorgsector, woningbouwcoöperaties en de financiers van de zorg, zoals de zorgverzekeraars, provincie en gemeentes. Sindsdien zijn er vele verkennende gesprekken gevoerd met betrokkenen. Veel van de opgedane bevindingen zijn verwerkt in een presentatie naar alle betrokkenen. Deze presentatie had tot doel bestaande wensen rondom ICT en technologie te inventariseren, maar ook om een beter beeld te krijgen van wat nu de hindernissen of struikelblokken zijn bij het bedenken en/of implementeren van technologische hulpmiddelen ten behoeve van het optimaliseren van processen en het beter mogelijk maken van zorg op afstand.

#### uitkomsten Cure

Uit de diverse gesprekken kwam naar voren dat het nu al moeilijk is om gekwalificeerd zorgpersoneel aan te trekken door de heersende krapte op arbeidsmarkt. Ook is er een stijgende vraag naar zorg en zorgpersoneel dat met technologie om kan en wil gaan.

De huidige bezuinigingen in de zorg geven een extra stimulans aan de noodzaak van het ontwikkelen van slimme technologische oplossingen: het gevoel van urgentie geeft hier een kansrijke impuls. Tevens kan bij het bezuinigen op de (bekende) kostenposten zoals ondersteunende diensten (patiëntenregistratie, logistieke processen)

## Noorderpoort

ICT een belangrijke rol spelen.

Er bestaat behoefte aan efficiëntere werkprocessen met een gedegen verdienmodel. Er zal eerst in kaart gebracht moeten worden waar de *Quick Wins* behaald kunnen worden. In het primaire proces (planning en organisatie) valt 5-10% te winnen.

Er is meer behoefte aan ondersteuning bij innovatie in de vorm van meer ondernemerschap en meer multidisciplinariteit.

Er zijn nu voldoende mensen in opleiding voor de komende 7 jaar. De urgentie bij de ziekenhuizen is op dit moment laag.

#### uitkomsten Care

Ook in de Care sector staan kostenanalyse, procesoptimalisatie en verandermanagement voorop.

Personeelsontwikkeling is bovendien een belangrijk speerpunt.

Er is een grote behoefte aan frisse ideeën van buitenaf en aan innovatieve projecten. De uitnodiging naar de Hanzehogeschool luidde dan ook: "help ons buiten de gebaande paden te kijken, want intern zien we het niet. ICT moet naar de zorg toekomen: jullie studenten zijn van harte welkom om mee te lopen (snuffelstage) binnen een zorginstelling. Kom voelen, ruiken, proeven – ervaar de uitvoering van dagelijkse routines en verwonder je!"

#### verbindingen in de regio

Binnen de noordelijke regio bestaat een toenemende behoefte aan onderlinge samenwerking en deling van informatie. Een betere samenwerking door het onderbrengen van bepaalde administratieve werkprocessen (bijvoorbeeld facturering) zou het neerhalen van de bestaande schotten kunnen bevorderen.

Doel is een innigere samenwerking tussen gemeente, kennisinstellingen en bedrijfsleven in *de nieuwe zorg*: efficiënter, lagere kosten, preventie (met referentie aan het programma *Zorg voor de toekomst*). Ook de ontwikkeling van het EPD zou op regionaal niveau veel sneller kunnen plaatsvinden.

## welke techniek?

Over het algemeen gaat de voorkeur uit naar het gebruik van reeds bestaande toepassingen, apparaten die we doorgaans al in huis hebben, zoals laptops en i-Pads. Door gebruik te maken van mooie en aantrekkelijke apps, wordt zo'n toepassing door de gebruiker (vaak ouderen) sneller en makkelijker geaccepteerd.

Voorbeelden van toepassingen zijn een klantenportal, een menukeuzesysteem of het online afspraak maken met een specialist.

Apps en modules moeten met elkaar kunnen communiceren en uitwisselbaar zijn. Voor de flexibiliteit in de ontwikkeling ervan neigt de voorkeur naar het werken met het regionale MKB, hoewel het werken met grote softwareleveranciers wel meer eenheid kan scheppen in het op te leveren eindproduct.

## en nu verder

Het voorstel om een aantal *Ronde Tafels* te organiseren, mits binnen klein comité en beperkt tot een enkel thema, wordt erg goed ontvangen. Ronde tafels kunnen de heersende stramien doorbreken.

## Ronde Tafel procesoptimalisatie

In maart wordt een Ronde Tafel over procesoptimalisatie en verandermanagement georganiseerd, uitgegaan en ontwikkeld vanuit de werkprocessen van de zorgverleners, zoals sneller kunnen overschakelen naar een arbeidsextensievere vorm van zorg (revalidatie), het logistiek patiëntproces in ziekenhuis, ketenzorg – zorg op afstand (maar ook resultaatmonitoring), employee selfservice (de medewerker roostert zichzelf in), client self service (cliënt roostert zelf online afspraak in bij specialist), en vervoer van cliënten of patiënten naar en van ziekenhuis of de zorgverlener.

Voorafgaand aan deze Ronde Tafel zullen een aantal honoursstudenten (van de studierichtingen ICT, Verpleegkunde, Financieel Economisch Management, HIT, Technische Bedrijfskunde) meelopen bij o.a. het Wilhelmina Ziekenhuis (1-2 studenten

per studierichting) in het kader van “de verwondering”.

Zij zullen een of meer dagdelen meedraaien en kennisnemen van de verschillende processen binnen de zorginstelling.

Zij zullen werken aan de hand van een van te voren vastgestelde vragenlijst.

Bevindingen zullen worden meegenomen in het Ronde Tafel overleg.

## Ronde Tafel Domotica

Tijdens de Ronde Tafel Domotica worden 1-2 thema's behandeld, die in een vervolgssessie verder worden fijngeslepen en uitgediept. Focus ligt op een enkele doelgroep.

## projecten

Parallel aan bovengenoemde initiatieven is er bij de Hanzehogeschool een tweetal projecten opgestart.

---

## Meer informatie:

Peter Boonstra, tel: 050 - 595 4936 /  
06 8324 6260 / [P.H.Boonstra@pl.hanze.nl](mailto:P.H.Boonstra@pl.hanze.nl)

Hugo Velthuijsen, tel. 050 - 595 4551 /  
06 539 60 439 | [H.Velthuijsen@pl.hanze.nl](mailto:H.Velthuijsen@pl.hanze.nl)

---

