



Intramurale ouderenzorg? De technisch dienstverlener maakt het mede mogelijk!

Naar verwachting zal de vraag naar verpleeghuiszorg tussen nu en 2040 verdubbelen. Zorgaanbieders, zorgkantoren en de overheid staan onder grote druk om de intramurale zorg voor kwetsbare ouderen effectiever en flexibeler te organiseren. De verpleeghuiszorg is al druk bezig met veranderingen en vernieuwingen om de vraag naar zorg beheersbaar en betaalbaar te houden.

Technisch dienstverleners, waaronder de leden van Techniek Nederland, kunnen zorginstellingen adviseren over het inzetten van slimme technologie en helpen met hun kennis van de regio, met expertise van installatietechniek en zorgtechnologie, met instructies voor juist en veilig gebruik van technische zorgoplossingen, met de verduurzaming van vastgoed en technische installaties en bij de dagelijkse technische bedrijfsvoering.

Wat speelt er bij de intramurale ouderenzorg?

Meer en kleinschaliger locaties

Verpleeghuiszorg vindt steeds minder plaats in traditionele instellingen op instellingsterreinen, en steeds vaker in kleinschalige woonzorglocaties. Deze locaties liggen verspreid over een groot verzorgingsgebied en vaak in bevolkingskernen. Het aantal kleinschalige locaties is de afgelopen tien jaar sterk toegenomen en die ontwikkeling zet door. Experts verwachten dat de meerderheid van de intramurale cliënten in de toekomst kleinschalig, “in de wijk” woont. Instellingen zien dus het aantal objecten in hun vastgoedportefeuille flink groeien. Ook ontstaat er veel ruimte voor nieuwe toetreders tot deze intramurale woonzorgmarkt. Het langdurige zorglandschap wordt daardoor groter én veelkleuriger.

Aanpassen aan bewonerswens en zorgbehoefte

Het gebruik van de panden in de vastgoedportefeuille wordt minder voorspelbaar. Nu al zien we sterke groei van langdurige zorg via zorgvormen als Volledig Pakket Thuis en Persoonsgebonden Budget. De belangstelling van ouderen voor ‘woonalternatieven’ in plaats van instellingsverblijf groeit sterk. In de toekomst zijn steeds meer woonlocaties en appartementen niet meer eenduidig óf een zorglocatie, óf een zelfstandige woning. Dit hangt af van wie er op dat moment woont, of zelfs van de dagelijkse zorgbehoefte van de bewoner. Daarmee kan ook de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en veiligheid ter plekke van dag tot dag en voordeur tot voordeur verschillen.

Andere aansturing op kwaliteit huisvesting

Kleinschalige locaties worden steeds vaker gehuurd. Dat is logisch: instellingen zijn in eerste instantie zorgverleners, geen vastgoedexploitanten. Bovendien zijn kleinschalige bouwprojecten buiten de hoofdlocatie vaak onderdeel van grootschaliger projecten, met ook “gewone” woningen en maatschappelijke en commerciële functies. Het betekent wel dat instellingen minder te zeggen hebben over functionele, bouwkundige en technische kwaliteit. Niet alleen tijdens het ontwerp en bouw, maar ook tijdens het gebruik van de voorzieningen. Dat hoeft niet erg te zijn, maar zolang instellingen het operationele vastgoedmanagement nog niet goed los durven te laten, leidt het wel tot spanningen en

onduidelijkheden bij het sturen op kwaliteit van huisvesting. En die kwaliteit luistert steeds nauwer. Het merendeel van de cliënten in de verpleeghuiszorg woont straks kleinschalig. Dat betekent dat op die locaties in de wijk ook zorg wordt geleverd aan mensen met een zware, complexe zorgbehoefte. Een groot deel van de groeiende vraag is bijvoorbeeld toe te schrijven aan de sterke stijging van het aantal cliënten met dementie. Juist voor die cliënten is volgens onderzoek een kleinschalige, huiselijke omgeving de beste oplossing.

Inzet slimme technologie, ook op afstand

Om met schaars beschikbaar personeel steeds complexere zorg te leveren op een netwerk van kleinere locaties zetten zorgaanbieders in op technologie. Logisch, er zijn goede en slimme technische oplossingen voor ondersteuning bij zorgverlening, voor monitoring en toezicht, voor communicatie met cliënten en communicatie en gegevensuitwisseling tussen professionals. Denk hierbij aan robotica, slimme toegangs- en zonweringssystemen, sensoren, zogenaamde “derde generatie” domotica, die semi-autonoom reageert op gedrag van de cliënt en alarmsignalen, maar ook aan bijvoorbeeld in huis gemonteerde tilsystemen en trapliften.

Uitwisselbaarheid, betrouwbare en veilige communicatie en beheer

Deze ‘nieuwe’ technologie zorgt voor steeds hogere eisen aan constructie, installatietechniek en ICT-infrastructuur. Uitwisselbaarheid van ICT-platforms, bedrijfszekerheid en afscherming van gegevens zijn essentieel én vaak een probleem. Op veel oudere instellingslocaties en in bestaande woningen is de ICT-infrastructuur niet op deze eisen berekend. Daarnaast wordt technologie steeds meer een verantwoordelijkheid/zeggenschap van bewoners. De zorgverlening heeft dus te maken met technologie onder beheer van verschillende eigenaren, die wel naadloos moeten kunnen samenwerken.

De uitdaging voor aanbieders van intramurale ouderenzorg

Onderhoudsplanning voor alle locaties

De geschetste ontwikkelingen trekken een zware wissel op met name het technisch ontwerp en beheer van de vastgoedportefeuille van instellingen. Een middelgrote tot grote instelling voor ouderenzorg beheert al snel honderden objecten op tientallen locaties, voor verschillende doelgroepen, van verschillende bouwtypes en bouwjaren en in uiteenlopende eigendomsverhoudingen. Het is dan lastig om een doelmatige, financieel verantwoorde technisch onderhoudsplan op te stellen.

Klaar voor toekomstige zorgvraag

Al het vastgoed moet flexibel worden gebruikt. De installatietechniek moet geschikt en betaalbaar zijn voor woongebruik nu, maar ook voor zorgverlening straks. De technische

diensten moeten dus een lange gebruiksperiode kunnen overzien en nu al voorzorgsmaatregelen inbouwen om later te switchen naar een andere functie. Bij voorkeur wordt technologie toegepast die algemeen beschikbaar is. Technologie specifiek ontwikkeld voor de zorg is vaak te duur en gebruiksonvriendelijk. Dit betekent wel dat de technische diensten deze marktoplossingen succesvol moeten kunnen integreren in een zorgcontext.

Techniek en zorgtechniek innoveren razendsnel

Zwaardere zorg op kleinschalige locaties betekent ook complexere installatietechniek en zorgtechnologie in de wijk. Op decentrale locaties kunnen instellingen niet zomaar terugvallen op een technische backbone. Installatietechnisch maatwerk per locatie is nodig voor veilige en verantwoorde zorg. Daarvoor moeten instellingen op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op de markt voor installatietechniek en (zorg)technologie. Bijvoorbeeld: welke technologische ontwikkelingen buiten de zorg kunnen voor de specifieke zorgomgeving relevant zijn? Geen eenvoudige opgave: het aanbod aan diensten, producten en technologieën groeit, en de ontwikkelingen gaan steeds sneller. Wel een cruciale voorwaarde om zorg te kunnen aanbieden die voldoet aan de eisen en wensen van op cliënten en maatschappij.

Verduurzaming en nieuwe vormen van samenwerking en exploitatie

Kennis van zaken is één ding, kennis van samenwerking is een andere belangrijke eis die aan instellingen wordt gesteld. Dat geldt bijvoorbeeld voor de energievoorziening en de verduurzaming van het vastgoed. Bij kleinschalige voorzieningen is het sterk afhankelijk van de mogelijkheden en initiatieven op wijk- en buurtniveau hoe de beste route naar het halen van de [Green Deal-doelstellingen](#) eruit ziet. Bij huurlocaties is het niet altijd in het belang van de verhuurder om te investeren in (duurzame) installatietechniek. Dit vraagt goede onderhandelingsvaardigheden en inzicht in welke argumenten aantrekkelijk zijn voor gebouweigenaren om te investeren. Ook op praktisch technologievlak is creativiteit nodig om nieuwe exploitatiemodellen voor technologie te ontwikkelen en in de markt te zetten. Denk bijvoorbeeld aan “Slim-o-theken” waar ouderen met een zorgbehoefte technologie voor kortere of langere tijd kunnen leasen, inclusief begeleiding bij gebruik.

Vraag naar technisch kennis, kunde en mankracht

In de afgelopen jaren zijn de facilitaire afdelingen bij veel instellingen ingekrompen: technisch beheer en onderhoud zijn in veel gevallen uitbesteed aan externe dienstverleners. Uit oogpunt van bedrijfsvoering is daar veel voor te zeggen. Ook is het logisch dat instellingen zich vooral willen concentreren op de kernprocessen van zorgverlening. Het betekent wel dat vakinhoudelijke technische mankracht en specifieke expertise binnen de instellingen nog maar beperkt aanwezig

zijn. Daarnaast vinden bestuurders het lastig in hun eigen organisatie een sparringpartner te vinden om de technische aspecten van beleidskeuzes in kaart te brengen.

Hoe kunnen technisch dienstverleners helpen?

Technisch dienstverleners kunnen zorginstellingen in verschillende rollen helpen om hun installatietechniek voor intramurale ouderenzorg toekomstbestendig vorm te geven. Praktisch met techniek en mensen, maar ook als onafhankelijk adviseur in de oriëntatie- en ontwerpfase.

- **Thuis in de regio**

Bedrijven in de branche hebben vaak een sterke regionale binding. Dat maakt ze bij uitstek geschikt om instellingen te ontzorgen door het technisch beheer over een regionaal geclusterd deel van een vastgoedportefeuille over te nemen. De technisch dienstverleners kennen de regio als geen ander en ze kunnen instellingen helpen om slim gebruik te maken van initiatieven die spelen, bijvoorbeeld lokale plannen voor warmteterugwinning.

- **Experts in techniek voor de zorg en mensen**

Technisch dienstverleners zijn vakinhoudelijk specialisten. Die expertise zetten ze in om instellingen te helpen de weg te vinden in het woud aan installatietechnische en zorgtechnologische diensten en producten. Technisch dienstverleners passen momenteel veel woningen aan, zodat kwetsbare ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. Die ervaring met planmatig en grootschalig aanpakken van installatietechnische verbeteringen is een meerwaarde voor zorginstellingen met een divers aanbod van locaties. Ze kunnen instellingen bijvoorbeeld helpen zorginhoudelijke profielen van cliëntgroepen en organisatorische keuzes te vertalen naar (installatie)technische randvoorwaarden. Handige checklists en scenariotools geven inzicht in opties en investeringsbehoefte voor de langere termijn.

- **Modulaire oplossingspakketten**

Ook kunnen technisch dienstverleners modulaire oplossingspakketten samenstellen, zodat betrokken partijen snel zien of en tegen welke kosten tekortkomingen kunnen worden verholpen. Dat inzicht helpt ook bij de onderhandelingen tussen instellingen, gebouweigenaren en bewoners. Technisch dienstverleners kunnen tevens helpen om in beeld te brengen wat er nodig is om technologie van “elders” binnen een zorgomgeving toe te passen en te integreren.

- **Ict en datacommunicatie**

Een belangrijk expertisegebied is ICT en datacommunicatie. Gespecialiseerde technisch dienstverleners kunnen instellingen helpen knelpunten te inventariseren en oplossingen te implementeren. Denk bijvoorbeeld aan

interoperabele platforms voor apparatuur en ICT, “open” datasystemen en datavalidatie, en open standaarden en plug&play oplossingen voor home management systemen, toezichhoudende domotica en sensornetwerken. Daarbij zal de technische dienstverlener zo veel mogelijk kiezen voor open standaarden, zodat de gebruikers snel, makkelijk en kostenefficiënt meerdere technieken en (zorg) oplossingen kunnen toepassen en integreren.

- **Correct en veilig gebruik techniek**

Correct gebruik van techniek en technologie is cruciaal voor veilige en verantwoorde zorg. Veel technisch dienstverleners zijn thuis in het opstellen en uitvoeren van vrijgaveprotocollen en het verzorgen van gebruikerstrainingen. Hiermee kunnen instellingen de risico's van inzet van apparatuur op decentrale, kleinschalige locaties vooraf inschatten en beheersen.

- **[Green deal](#) duurzame zorg**

De Green Deal voor de zorg stelt bindende doelen voor 2030 en 2050. Elke instelling moet nu al aan de slag met een routekaart voor de aanpak van het eigen vastgoed. Juist op het gebied van verduurzaming hebben technisch dienstverleners hun sporen verdiend. Met vak- en productkennis in combinatie met inzicht in technische en financiële haalbaarheid kunnen ze instellingen helpen een realistische route naar CO₂-neutraal vastgoed uit te stippelen.