



# Naar een digitale en zélfs slimme werking voor meer welzijn en een duurzame gezondheidszorg

**Frank Prinsen**

**Customer Engagement & Public Affairs, Ciral Schaubroeck**

**Isabel Van den Eynde**

**Manager Customer Relations, Ciral Schaubroeck**

## UITDAGING #1 – DIGITALISEER EN INVESTEER IN DIENSTVERLENING

Digitalisering is een evidentie, toch? Of wordt u nog geregeld geconfronteerd met papieren formulieren die moeten worden ingevuld? Zoeken uw medewerkers nog informatie op in ouderwetse archiefkasten? Of hebt u een zolder of kelder vol kartonnen dossiermappen? In dat geval



We worden ouder. De statistieken liegen er niet om. Volgens voorspellingen zullen we binnen enkele decennia met z'n allen de kaap van 100 jaar halen. Een tendens die zich in alle westerse geïndustrialiseerde landen voordoet. Een mooi vooruitzicht, nietwaar? Termen als waardig ouder worden, recht op een gezond leven en betere (thuis)gezondheidszorg zijn vaak gehoord en duiden erop dat we die gezegende leeftijd willen omarmen, áls dat ook met de nodige levenskwaliteit gepaard gaat. Onderzoek en technologie kunnen daarbij uiteraard baanbrekend werk verrichten. Trends wijzen er ook op dat we met z'n allen gezonder willen leven, ongeacht de leeftijd. Minder vervuiling, meer beweging, gezonde voeding ... Zo komt de totale levenscyclus in beeld, van geboorte tot overlijden. Hoe zet u technologie en innovatieve oplossingen in om meerwaarde te creëren voor uw medemens? Welke uitdagingen moet u in de zorgsector het hoofd bieden om slimme technologie in te zetten voor meer welzijn en betere zorg?

is uw eerste uitdaging: digitaliseer! Uw archieven opruimen, uw dossiers scannen en uw werkprocessen bijstellen, dat lukt niet zonder investering, zonder inspanning door uw medewerkers en zonder *change management*. Maar uiteindelijk levert het u een besparing op én creëert het ruimte om méér in te zetten op dienstverlening. En is dát niet wat er echt toe doet?

Het Sociaal Huis Mechelen deed het u voor. Stad Mechelen ontwikkelde – samen met OCMW Hasselt, OCMW Turnhout, OCMW Genk, OCMW Brasschaat en de IT-partners Cival Schaubroeck, Ometa en Arco – een geïntegreerd digitaal dossier. Zo hoeven armoedebestrijders maar één dossier per gezin te raadplegen en beschikken ze meteen over alle documen-

ten die ze nodig hebben. Zo besparen ze tijd, kunnen ze efficiënter samenwerken en kunnen ze veel sneller actie ondernemen. Bovendien past het digitale dossier perfect in het plaatje van Het Nieuwe Werken aangezien het ervoor zorgt dat archiefkasten en kamers vol papieren dossiers nu definitief tot het verleden behoren.

“Vroeger werkten hulpverleners wel eens naast elkaar, elk vanuit hun expertise en invalshoek”, zegt Koen Anciaux, schepen van Welzijn bij Stad Mechelen. “Het digitale dossier bundelt de vooruitgang van al die trajecten en is toegankelijk voor elke betrokkene, uiteraard in een sterk beveiligde omgeving. Daardoor kunnen hulpverleners armoede veel gerichter bestrijden. Ze kunnen sneller actie ondernemen en hebben meer tijd om met de hulpverlening zelf bezig te zijn.”

Zorginstellingen moeten vandaag voldoen aan hoge eisen inzake betere zorg, met minder budget steeds efficiënter en mobieler werken en dat alles binnen de trend van Het Nieuwe Werken. Zorginstellingen moeten daarom de zorgprocessen nog slimmer en efficiënter inrichten, om plaatsonafhankelijk en mobiel te kunnen werken, met verbindingen die altijd *up and running* zijn en die het mogelijk maken om gemakkelijk en veilig informatie uit te wisselen en samen te werken.

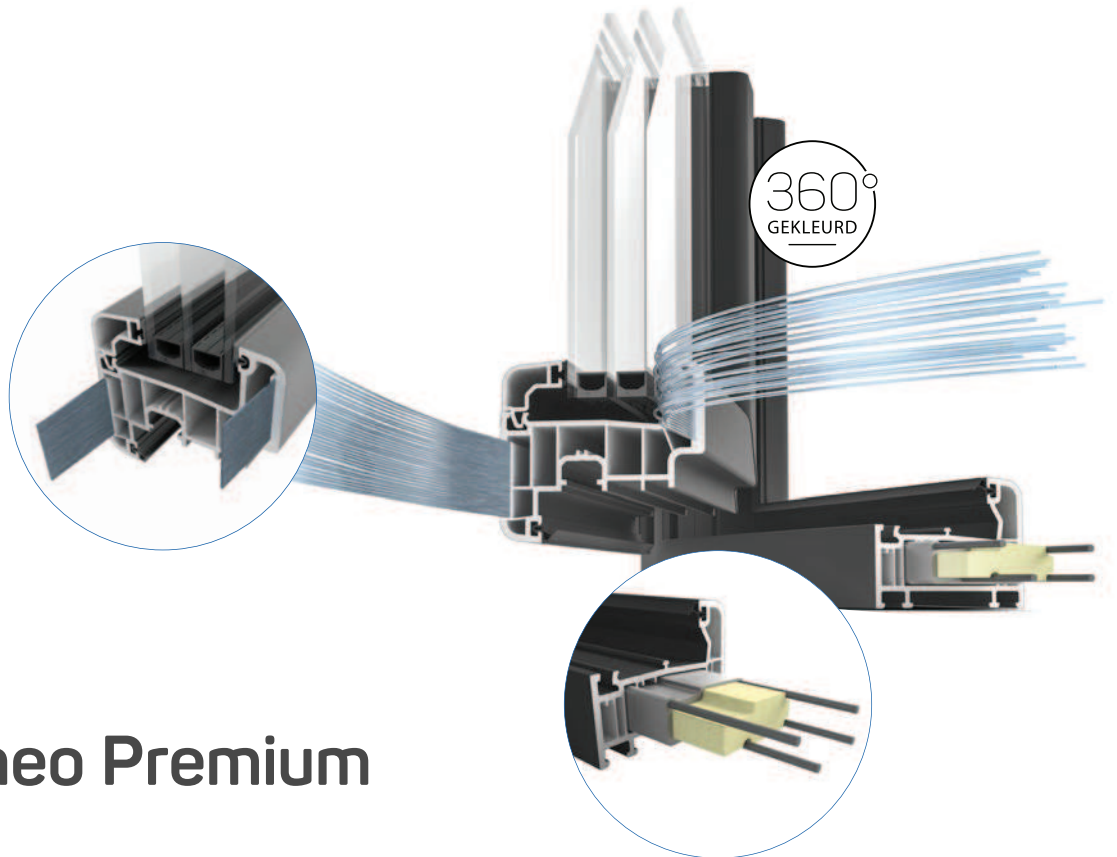
## UITDAGING #2 – WERK SAMEN, DEEL KENNIS EN HOUD CONTROLE

Bovenstaand voorbeeld lijkt vrij triviaal en is slechts een eerste stap binnen de omslag naar een digitale samenleving. Tot op heden werd digitalisering vooral bekeken door de bril van de ambtenaar of de hulpverlener. Processen moeten echter ook worden herdacht vanuit het gezichtspunt van de cliënt of de burger of meer specifiek vanuit de zorgbehoevende. Applicaties moeten intelligenter worden gemaakt, zodat ze kunnen anticiperen op verwachtingen. Denk aan subsidieaanvragen en belastingaangiften waarin data al proactief ingevuld zijn. Onze systemen bevatten al massa's data. Moderne innoverende technieken onder de vorm van data-analyse en artificiële intelligentie kunnen ons helpen om de zorg op zich te verbeteren, maar ook om die anders te benaderen. In plaats van als zorgbehoevende zelf op zoek te moeten gaan, moeten nieuwe applicaties in staat zijn om behoeften te ontdekken. Innovatie kan

ons bijvoorbeeld helpen om kansarmoede op te sporen, om zorgbehoevenden beter te begeleiden in de veelheid van steunmaatregelen, om hun budget te beheren ... Ons tempo van innovatie ligt momenteel nog veel te laag. We gaan schoorvoetend vooruit binnen de welzijn- en zorgsector.

Samenwerking, kennisdeling en cocreatie kunnen ons met rasse schreden vooruit helpen. Een mooi voorbeeld van samenwerking vinden we bij de biofarmacie. België staat, na Zwitserland en Denemarken, op de derde plaats in Europa inzake innovatieve ondernemingen op het vlak van biowetenschappen. Bedrijven als Galapagos, ArgenX, BoneTherapeutics en Biocartis zijn maar enkele van de meer dan 300 bedrijven actief binnen deze sector. Die status hebben we zorgvuldig opgebouwd dankzij een zeer goed uitgebouwd ecosysteem, waarbij onze universitaire instellingen, onderzoekscentra, de bedrijfswereld en de overheid zeer nauw samenwerken.

# deceuninck



## Ontdek Zendow#neo Premium

Ramen & deuren

[www.deceuninck.be](http://www.deceuninck.be)

**LINKTRUSION**  
by deceuninck

**DECOROC**  
by deceuninck



In Vlaanderen werd in 1980 Flanders bio opgericht dat heel wat instanties en wetenschappers samenbracht. Een topvoorbeeld van hoe we een betere gezondheid én een sterkere economie kunnen verzoenen en hoe een zorgvuldig opgebouwd ecosysteem voor de nodige cohesie en verankering zorgt. Maar laten we de vruchten niet uit handen geven en er zélf controle over houden.

Al te vaak verdwijnen onze inspanningen in groeisectoren in buitenlandse handen en laat het beleid kansen liggen om Vlaamse bedrijven op eigen kracht te laten groeien. Economische statistieken geven weer dat deze tendens nog veel uitgesprokener is in de IT- en datawereld. Het gevaar is hier nog veel groter, door de enorme impact van data. Data zijn immers het nieuwe goud.

Laten we niet de Facebook-methodologie volgen waarbij data van miljoenen burgers verkocht werden om verkiezingen te manipuleren en opinies te beïnvloeden.

Laten we ervoor zorgen dat we niet de controle verliezen. In 2016 vroeg Douglas Rushkoff zich in het boek *Throwing Rocks at the Google* bus al af waarom de explosieve groei van bedrijven zoals Facebook, Google en Uber niet meer welvaart oplevert voor iedereen. Dergelijke bedrijven lijken wereldwijde monopolies geworden, gebouwd op businessmodellen die informatie verzamelen op ons en uw grondgebied. Die bedrijven maken monsterwinsten met data die zij delgen in onze straten en pleinen, bij onze burgers. Het is een moderne vorm van 'mining': *data mining*. En het grote geld dat die bedrijven daarmee verdienen, repatriëren ze naar hun thuisland, de VS of China, zonder dat ze in onze regio of in uw stad er enige noemenswaardige belasting op betalen. De grondstof van de toekomst, onze data, wordt weggehaald op uw grondgebied en de winsten die eruit gemaakt worden, stromen niet terug naar onze regio, maar wel naar de VS en China. Om vervolgens daar weer

geïnvesteed te worden in lokale tewerkstelling en knowhow zodat de voor-sprong verder uitgebouwd kan worden. Laten we innovatie en investering in slimme steden van morgen drijven vanuit Vlaanderen. Laten we de krachten bundelen over de lokale grenzen heen en samen investeren in slimme oplossingen die onze zorg ten eerste ten goede komen én die ons toelaten om te investeren in onze lokale economie, wat zo alweer meer kansen voor onze Vlaamse medemens zal creëren.

Zo groepeerde S-Lim al 44 Limburgse gemeenten die samen bouwen aan een 'Smart Regio Limburg'. Door schaalvergroting via een samenwerkingsverband kan er beter worden gebouwd aan een slimme regio. Ook Smart Flanders bundelt krachten met het oog op de evolutie naar *Smart Cities* om stadsgegevens te verzamelen en te analyseren om onze levenskwaliteit te verbeteren. Alvast een mooie evolutie richting slimme zorg.



## Wil u ook minder papier en meer dienstverlening?



## Al gedacht aan het DIGITAAL SOCIAAL DOSSIER?

Informatie overal beschikbaar • Weg met overvolle dossierkasten • Kostenbesparend en efficiënt

Contacteer ons op  
[zorgwelzijn@cipalschaubroeck.be](mailto:zorgwelzijn@cipalschaubroeck.be)



*“Een thema als mobiliteit kan je als stadbestuur niet in je eentje oplossen, mobiliteit vergt per definitie een gezamenlijke aanpak over de gemeentegrenzen heen. Daarom kiezen we ervoor om met de Limburgse steden en gemeenten samen te werken.” – Raf Drieskens, S-Lim-bestuurder en burgemeester van Neerpelt<sup>1</sup>*

### UITDAGING #3 – INVESTEER IN SLIMME MAAR VEILIGE OPLOSSINGEN

In het revolutionaire 1984 beschreef George Orwell hoe een groot deel van de samenleving dag en nacht gecontroleerd werd door een soort televisie met ingebouwde camera. Vandaag is dat in China realiteit met helmen die hersengolven meten. Via die helmen wordt de gemoedstoestand van de arbeiders continu gemonitord, waardoor arbeidssituaties kunnen worden aangepast en verbeterd. De verzamelde gegevens zorgen ervoor dat zowel de productiviteit als de gezondheid van de medewerkers verbetert. Burn-outeffecten worden bijvoorbeeld tijdig onderkend.<sup>2</sup>

Data-analyse stelt ons in staat ons welzijn op

<sup>1</sup> <http://datanews.knack.be/ict/nieuws/44-limburgse-gemeenten-bouwen-aan-smart-regio-limburg/article-normal-848623.html>

<sup>2</sup> <https://www.hln.be/ihln/chinese-bedrijven-screenen-hersenen-van-werknemers-om-hun-emoeties-te-weten-te-komen~a00d7412/>

het werk te verbeteren, maar data mogen niet in verkeerde handen vallen. Het is belangrijk dat democratische overheidsdiensten over het gebruik van onze data waken.

Een andere mooie vorm van innovatie zien we waar onderzoekers van het MIT Media Lab op het idee kwamen om sensoren in kinderhelmen aan te brengen. Die meten of hersenen zich ontspannen of inspannen. Door de data te verbinden met gps-coördinaten kon men gevaarlijke en veilige locaties in kaart brengen. Toegepast op honderden fietsers geeft dat stadsplanners een ideaal overzicht. Ze komen niet alleen te weten waar er vooral gefietst wordt, maar ook hoe de fietsers zich daar voelen. Zo kunnen ze gevaarlijke punten in kaart brengen en aanpassen, maar ook ‘ontspannen’ routes onder de aandacht brengen.<sup>3</sup>

Dichter bij huis wil de gemeente Bonheiden de kinderen meer laten bewegen door hen aan te moedigen om te voet of met de fiets naar school te komen. Het fietsbeloningsysteem werd ontwikkeld in samenwerking met FlowPilots, een innovatieve start-up en dochteronderneming van Cipa Schaubroeck. Leerlingen die aan de campagne deelnemen, krijgen op school een chip die ze aan hun schooltas of fiets bevestigen. De chip communiceert met een ‘ontvanger’ op school. Die ontvan-

<sup>3</sup> <https://www.hln.be/wetenschap-planeet/stress-op-de-fiets-fietshelm-legt-het-vast~a839a16c/>

ger ‘leest’ de chip zodra een leerling de school binnenkomt. Leerlingen die naar school fietsen of wandelen, verzamelen ‘dukaten’ waarmee ze gratis kunnen deelnemen aan leuke vrijetijdsactiviteiten.

Niet enkel worden ouders en kinderen aangemoedigd meer te bewegen, de chip registreert ook informatie over de afgelegde kilometers, de brandstofbesparing, vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot en verbrande calorieën. De data worden door de gemeente bewaard in goed beveiligde datacentra waar de gemeente in participeert.

*“Het project is een groot succes: 500 van de 800 schoolgaande kinderen in het basisonderwijs registreerden zich voor het project. Vóór de campagne ging ongeveer 12 % van de kinderen met de fiets of te voet naar school. Vandaag is dat 60 %. Samen fietsten en wandelden ze het voorbije jaar maar liefst 146 000 kilometer bijeen. Daarmee werd een uitstoot van bijna 30 ton CO<sub>2</sub> voorkomen.” - Guido Vaganée, burgemeester Bonheiden*

Dergelijke projecten kunnen een mooie bijdrage leveren aan het welzijn van de burger, maar ook de mogelijkheden voor slimme toepassingen in de zorg zijn legio. Sensoren laten toe om behoeftes van en gevaren voor ouderen of zorgbehoevenden te detecteren en zorgen er zo voor dat verzorgend personeel prima op de situatie kan inspelen. Ouderen kunnen virtueel fietsen in hun ‘oude’ omgeving, wat hen niet enkel fysiek maar ook mentaal stimuleert. Dergelijke toepassingen vormen nog maar het topje van de ijsberg. *We ain’t seen nothing yet, the best is yet to come.*

### KORTOM

Ga de uitdagingen stap voor stap aan. Ren niet voor u kunt stappen. Verbeter eerst uw basiswerking om vervolgens de stap te zetten naar écht slimme projecten – maar let op om de boot niet te missen. Verenig de krachten. En uiteraard: vergeet niet dat technologie niet het doel is, maar enkel het middel om tot betere dienstverlening te komen en om meerwaarde voor de medemens te creëren. ■