

# Eén uniforme communicatie- infrastructuur voor SVRZ

## Een groeiende zorgaanbieder in een uitgestrekt gebied

Zorg in Zeeland, dat biedt SVRZ. Een grote organisatie met ruim 2700 medewerkers, acht zorgcentra en talloze kleinschalige woningen die over heel Zeeland verspreid zijn. Er wordt intensief samengewerkt om optimale zorg te verlenen. SVRZ had echter een versnipperde communicatie-infrastructuur, met vele losse omgevingen en ook een grote diversiteit in systemen op de afzonderlijke locaties. Ondertussen groeit de organisatie door en gaat men naar 40 kleinschalige woonvormen.

**“SVRZ zocht een gebruiksvriendelijke oplossing, die tegen lage kosten centraal beheerd kon worden.”**

Hoog tijd om de communicatievoorzieningen voor telefonie en aan telefonie gerelateerde zorgcomponenten te vernieuwen. Er was behoefte aan een gebruiksvriendelijke oplossing, die tegen lage kosten centraal beheerd kon worden. Door SVRZ is een adviseur van WCS TeleAdvies aangetrokken om hen te adviseren en begeleiden tijdens dit project. Kees Veerhoek, projectleider ICT van SVRZ: “De manier van werken, de grote parate kennis op dit gebied en de filosofie van WCS TeleAdvies spraken ons bijzonder aan. Daarom hebben wij voor WCS TeleAdvies gekozen.”

## Van versnippering naar een eenduidig en innovatief concept

WCS TeleAdvies heeft SVRZ begeleid bij het formuleren van de visie op de nieuwe communicatie-infrastructuur. Er is als antwoord op de versnipperde situatie één standaard voor telefonie en zorg gekozen: SVRZ besloot een uniforme en organisatiebrede infrastructuur in te gaan richten voor alle locaties.

Ook is er gekozen voor een innovatief draadloos netwerk. In de zorg is men van oudsher gewend om te werken met het traditionele DECT. Maar vanuit de wens tot eenvoud, innovatie en lage beheerskosten lag een draadloos data-netwerk (WLAN) meer voor de hand.

Met dit draadloze netwerk worden nu alle benodigde toepassingen gefaciliteerd: telefonie, verpleegoproepen en zorgalarmering, draadloos internet voor cliënten, medewerkers en bezoekers, het raadplegen van het EPD en zelfs de brandalarmering gaan allemaal via dit locatie-overschrijdende netwerk.

### **De markt bevragen met een RFI**

Na het uitschrijven van de visie en het gewenste concept volgde er een Request for Information en een aanbesteding om te komen tot een juiste leveranciers- en oplossingskeuze. Hier zat voor SVRZ ook een belangrijke meerwaarde van een extern adviseur. Kees Veerhoek: “WCS TeleAdvies heeft een uitgebreide aanvraag geformuleerd, op een manier waarop wij dat zelf niet gekund hadden. Ook heeft de adviseur het aantal leveranciers waaruit we konden kiezen naar beneden gebracht en de markt hiermee voor ons inzichtelijk gemaakt.” Uit de aanbesteding hebben we uiteindelijk onze nieuwe leverancier Curatec gekozen.

De adviseur van WCS TeleAdvies is als deelnemer van het projectteam ook nauw betrokken geweest bij een deel van de gefaseerde uitrol onder meer met het schrijven van de testplannen en het testen zelf op twee nieuwe locaties en het hoofdkantoor.

### **Maximale veiligheid dankzij redundante componenten**

In de zorg is hoge beschikbaarheid van de communicatie-infrastructuur een absolute vereiste. Bij SVRZ was dat niet anders en men koos daarom voor maximale veiligheid. Door de belangrijkste componenten in de keten redundant uit te voeren is de beschikbaarheid van het systeem maximaal, zelfs bij uitval van één of meerdere componenten.

Verder wordt de hele keten van de communicatie-infrastructuur centraal gemonitord, tot de handsets van de zorgverleners aan toe. Als er zich ergens in de keten een probleem voordoet gaan er op twee plekken rode lampjes knipperen: zowel op de hoofdlocatie van SVRZ als bij de Stichting Personenalarmering Zeeland. Een veilig gevoel voor zowel de cliënten en hun families als voor de zorgverleners en eindverantwoordelijken.

**“WCS TeleAdvies heeft de aanvraag geformuleerd, op een manier waarop wij dat zelf niet gekund hadden.”**

## **Gebruiksgemak en kostenbesparing**

Het nieuwe communicatieconcept heeft nog andere positieve gevolgen gehad:

- De hele organisatie krijgt nieuwe telefoonnummers. Een hele overstap, maar voordeel is wel dat er nu een helder, gestructureerd en makkelijk te beheren nummerplan is. Ook treedt SVRZ zo naar buiten als één organisatie.
- Tussen de locaties waar het nieuwe systeem uitgerold is belt men nu kosteloos, omdat deze locaties voortaan onderdeel uitmaken van één communicatie-omgeving.
- Voor medewerkers biedt de gekozen oplossing ook voordelen: dankzij de centrale structuur krijgen ze op één device alle oproepen en alarmen binnen en hoeven zij dus niet meerdere toestellen bij zich te dragen.
- Cliënten en hun bezoekers kunnen kosteloos gebruik maken van het draadloze internet dat vanuit het WLAN-netwerk gefaciliteerd wordt.

Kortom, SVRZ heeft door eerst goed na te denken over het communicatieconcept uiteindelijk een toekomstgerichte, kostenbesparende en veilige communicatievoorziening gerealiseerd.

## **Afspraak is afspraak**

De impact op de ICT-afdeling is nog wel een punt van aandacht wat Kees Veerhoek wil meegeven: “Het is een heel groot project en we zijn nog lang niet klaar. De samenwerking tussen verschillende vakgebieden, van netwerkbeheer tot telecomspecialist, is enorm belangrijk. Hier moet voldoende aandacht voor zijn.”

De manier van werken van de adviseur van WCS TeleAdvies, Frank van Kasteren, is één van de zaken waar Kees Veerhoek heel enthousiast over is: “Frank is enorm punctueel. Afspraak is afspraak en als iets op een bepaalde datum klaar moest zijn, dan was het ook echt klaar. Dat is gewoon hartstikke goed!”

**“De samenwerking tussen verschillende vakgebieden, van netwerkbeheer tot telecomspecialist, is enorm belangrijk.”**

## De uitdaging waar de zorg voor staat

Blindelings kunnen vertrouwen op het communicatienetwerk. Als er één sector is waar dit van levensbelang kan zijn, is het in de zorg. Patiënten zijn aan uw zorg toevertrouwd. De telefonieomgeving is een belangrijke spil binnen dit zorgproces. Goede telefonische bereikbaarheid is van vitaal belang in de zorg.

Moderne zorginstellingen willen graag op meerdere, flexibele manieren bereikbaar zijn voor zorgpartners, cliënten en natuurlijk de collega's onderling. Daarnaast dragen goede bereikbaarheid, domotica en zorgalarming bij aan veiligheid, comfort en zelfstandigheid van cliënten en ondersteunt het medewerkers in hun taken.

## Waarom WCS TeleAdvies

Om telefonie, zorgalarming en domotica op een betrouwbare en toekomstbestendige manier met elkaar te integreren en de juiste infrastructuur te kiezen is kennis nodig. WCS TeleAdvies heeft deze kennis ruimschoots in huis. Wij kennen de leveranciers, het zorgproces en de techniek en hebben ruime ervaring met onafhankelijke advisering en projectmanagement bij zorginstellingen zoals Avoord, SVRZ, GGZ Noord- en Midden-Limburg, Vitras, Promens Care, De Zorgboog, Philadelphia en De Waerden. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking.

“Om telefonie, zorgalarming en domotica op een betrouwbare manier met elkaar te integreren is kennis nodig.”



**Frank van Kasteren, Business Consultant**

**WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg**

**0346 - 350808 | [www.wcsteleadvies.nl](http://www.wcsteleadvies.nl) | [info@wcsteleadvies.nl](mailto:info@wcsteleadvies.nl)**