



PQR stelt nuttige diagnose in Vlietland Ziekenhuis

Zoals in elk ziekenhuis draait het Vlietland Ziekenhuis in Schiedam en Vlaardingen dag en nacht door. Elke dag wordt van duizenden patiënten een diagnose gesteld. Het stellen van de juiste diagnose is een gecompliceerd proces. In het Vlietland Ziekenhuis gaat het om 430 bedden en zo'n 2000 medewerkers. Daar komen alle poliklinische patiënten nog bij. De ICT in een ziekenhuis is al even complex. Het Vlietland Ziekenhuis heeft ruim 1000 werkplekken en vele honderden applicaties draaien. Het valt niet mee om dat gezond te houden. PQR ging naar het Vlietland Ziekenhuis toe met een oplossing om de gezondheid van de Citrix Presentation Serverfarm van het Vlietland Ziekenhuis permanent te bewaken. Wat volgde was een uitgebreide test in dit ziekenhuis met Citrix EdgeSight. Een systeem dat volautomatisch de hartslag van alle Presentation Servers en de daarop draaiende applicaties in de gaten houdt.

Toine Smits, Hoofd ICT a.i., is een druk bezet man. Hij vertelde ons waar het Vlietland Ziekenhuis voor staat. "Ons ziekenhuis is een middelgroot ziekenhuis. Sinds 2000 zijn het Schieland Ziekenhuis in Schiedam en het Holy Ziekenhuis in Vlaardingen gefuseerd. Beiden zitten nu nog in een accommodatie die niet ideaal is. De gebouwen zijn aan het eind van hun Latijn en dus gaan we dit jaar samen in een nieuwe locatie zitten. Dat is een grote uitdaging die nog bovenop het dagelijkse werk komt. Verhuizen is serieuze business, maar in een ziekenhuis is het dat helemaal!"

Downtime is geen optie meer

"Ook de ICT in een ziekenhuis is bijzonder complex omdat een ziekenhuis een ingewikkelde organisatie is. Je hebt te maken met allerlei medische specialisten. Een maatschap Chirurgie, een maatschap Orthopedie, ga zo maar door. Ze vinden allemaal dat het hele ziekenhuis belangrijk is. Maar elke maatschap wil natuurlijk wel het beste voor hun eigen afdeling. Dat is menselijk. Ik heb dus altijd te maken met een krachtenspel tussen de Raad van Bestuur en de medische staf. Welke prioriteiten gaan we stellen? Dat maakt zo'n ziekenhuis anders dan een normaal bedrijf waar de directie de keuzes maakt. In een ziekenhuis zijn er altijd meerdere belangen en oplossingen."



“Er wordt dus voortdurend aan budgetten getrokken. Wij hebben een omzet van ruim 100 miljoen. Met die inkomsten kun je iets doen. De radioloog wil dan een nieuwe MRI-scanner. Maar de chirurgen willen nieuwe snijtafels. In dat krachtenveld wordt van de afdeling ICT gevraagd om dat allemaal goed te ondersteunen. Ik vind de ziekenhuiswereld en zeker de ICT bij ziekenhuizen heel boeiend. Niet gemakkelijk, maar altijd heel uitdagend. ICT staat nooit stil. Door haar diversiteit is de ICT hier breder dan gemiddeld. We hebben te maken met allerlei krachten en eisen uit maatschappij en overheid. Neem het Electronisch Patiënten Dossier dat voor elke medisch specialist iets anders inhoudt. Kijk naar de privatisering van het zorgsysteem, waardoor je op een hele andere manier met verzekeraars te maken krijgt. De overheid wil meer grip krijgen op kosten in de zorgsector. Prijsbewust werken wordt steeds belangrijker. Voor mij als ICT-Manager betekent dit dat de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de ICT steeds hoger worden. Het moet steeds sneller, beter en efficiënter. Downtime is eigenlijk geen optie meer vandaag de dag. Met name daarom was ik zo blij met het aanbod van PQR.”

De hele ziekenhuis ICT aan de monitor

“Wij werkten al met PQR voor onze Exchange Server. En toen ze bij mij kwamen met het voorstel om Citrix EdgeSight hier te testen, was ik daar direct voor te vinden. Wij hebben een Citrix Presentation Serverfarm van 24 servers met daarop ruim 1000 remote desktop sessies. De specialisten in de OK of de Polikliniek zitten achter een thin client zonder harde schijf of programmatuur. Eigenlijk zijn we weer terug bij het oude mainframe-concept. Op die manier vermijden wij alle risico's die losse, volwaardige PC's hebben. Geen verpleegster kan er een USB-stickje met virussen instoppen. Je loopt ook niet het gevaar dat een PC met waardevolle gegevens gestolen wordt. En wij kunnen als ICT-afdeling het beheer centraliseren.

Op die Citrix Presentation Serverfarm draaien honderden applicaties. Bijvoorbeeld het Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS). Hier zitten alle patiëntgegevens in; behandelingen, planningen, verzekeringsgegevens, uitslagen van laboratoria en dergelijke. Dat is een generiek systeem. Maar de maatschappen hebben doorgaans individuele eisen die ze aan het systeem stellen. Dus heb je per afdeling weer subsystemen die voor een afdeling aanvullende functionaliteit verzorgen. En dan komt de complexe situatie dat je die subsystemen wilt koppelen aan het algemene ZIS. Zo heb je als ICT-afdeling diverse hardware- en softwaresystemen die je moet ondersteunen. Erg actueel is nu het EPD, Electronisch Patiënten Dossier. Dat stelt weer nieuwe eisen aan je ZIS. Wat is een EPD? Dat is voor een uroloog weer anders dan voor een chirurg. Om dat allemaal zo te beheren dat de specialisten zonder storingen kunnen werken valt niet mee.”

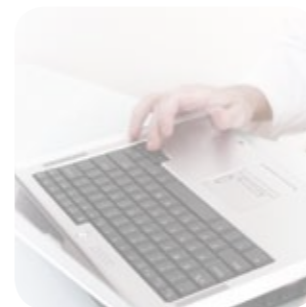


Belangrijke bijdrage aan pro-actief beheer

“PQR heeft Citrix EdgeSight hier geïnstalleerd als try out. Voor PQR was de toepassing van dit product in de zorg toentertijd nieuw. Deze testperiode was dus zowel voor ons als voor hen heel interessant. Citrix EdgeSight heeft een maand gedraaid op onze Citrix Presentation Serverfarm en het heeft goede resultaten opgeleverd. De monitoring gaf directe inzage in datgene wat er nog verbeterd kan worden. Voor de gebruikers is vooral de responsetijd van groot belang. Als er een patiënt in kritieke toestand op je tafel ligt, is een snelle responsetijd soms van levensbelang. Citrix EdgeSight geeft inzage in de bottlenecks zodat je je Citrix Serverfarm beter kunt inrichten. Nog belangrijker is dat je als ICT-afdeling al pro-actief kunt acteren naar de klant toe. Dat je al in kunt grijpen voordat de chirurg klaagt over een probleem. Anders moet je altijd ad hoc reageren op klachten. Nu kun je storingen voorkomen en heb je niet de stress die de kop opsteekt als chirurg A ineens met een acuut probleem zit dat NU moet worden opgelost. Je kunt je mensen beter plannen. En je hebt klanten die meer tevreden zijn. En dus ook blijere patiënten. Want als de wachtkamer van de poli vol zit en de poli-arts kan niet werken omdat het systeem er uit ligt, heb je een probleem. Citrix EdgeSight kan een belangrijke bijdrage leveren aan een pro-actief en beter beheer. Ik verwacht dat je op die manier bovendien kunt gaan besparen op je beheerskosten. Je hebt de patiënt al genezen voordat hij door heeft dat hij ziek is.”

Citrix EdgeSight heeft zich in ons ziekenhuis bewezen

“PQR heeft die monitoringsoftware netjes ingericht. We hebben het een klein beetje begeleid en zij hebben zelf voor alles gezorgd. We hebben er geen moment last van gehad. De proef heeft resultaten opgeleverd en ons laten zien wat EdgeSight kan doen. Citrix EdgeSight heeft bewezen dat het in een ziekenhuis goed werkt en daar een zinvolle bijdrage kan leveren. Er zijn resultaten uitgekomen die voor ons belangrijk waren. We hebben er van geleerd dat we bepaalde toepassingen beter anders kunnen inrichten op de Citrix Presentation Serverfarm. Gebruikers hadden soms last van vastlopende applicaties. Met name Internet Explorer, Windows Verkenner en Acrobat hebben daar een handje van. Dat kunnen we nu verbeteren dankzij de resultaten uit Citrix EdgeSight. Ik ben blij om van EdgeSight te leren dat onze Citrixfarm op zich goed functioneert en reageert. De responsetijden zijn goed. Ik zou EdgeSight graag willen inzetten. Nu liggen de prioriteiten nog eventjes bij de nieuwbouw en de verhuizing, temeer er uit de scan bleek dat er geen urgent probleem is.”



“PQR heeft die monitoringsoftware netjes ingericht. We hebben het een klein beetje begeleid en zij hebben zelf voor alles gezorgd.”



Doelstellingen:

- Testen Citrix EdgeSight in ziekenhuisomgeving
- Permanente en pro-actieve bewaking Citrix Presentation Servers
- Inzicht in prestaties en knelpunten
- Trendanalyses en capaciteitsplanning

De PQR-aanpak:

- Inventarisatie wensen en eisen van klant
- Opstellen resultaten Proof of Concept (PoC)
- Installatie en configuratie Citrix EdgeSight Server
- Inrichting SQL Reporting Server
- Installatie EdgeSight Agents
- Uitleg functionaliteit EdgeSight
- Monitoring periode
- Analyse en troubleshooting performance problemen in klantomgeving
- Opleveren en toelichting EdgeSight PoC verslag

Voordelen:

- Pro-actief beheer
- Verminderen helpdeskcalls
- Voorkomen in plaats van genezen
- Besparen op beheerskosten
- Optimalisatie Citrix Presentation Serverfarm configuratie
- Betere klanttevredenheid
- Een voorspelbare en betrouwbare ICT-omgeving



CITRIX® partner

Platinum
Solution Advisor



Eenvoud in ICT