

Pantein standaardiseert communicatieomgeving op basis van Zetacom Zorgconcept

15 december 2016



Pantein is een veelzijdige zorgorganisatie in het oosten van Brabant. Met één ziekenhuis, tien verpleeghuizen, thuiszorg en kraamzorg levert zij zorg van de wieg tot aan het graf. Een goede integratie van al deze verschillende zorgonderdelen is een van de speerpunten. Daar hoort ook een geïntegreerde communicatie-infrastructuur bij, vindt Adviseur Zorgvastgoed Arie Mennen. Hij is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de tien V en V-locaties in Boxmeer, Cuijk, Gennep, Haps en Mill en werkt nauw samen met de ICT-afdeling in het Servicebedrijf, die diensten levert aan de gehele organisatie.

Vertaalslag van zorg naar techniek

“Mijn rol is het maken van de vertaalslag van zorg naar de architecten die plannen maken voor nieuwbouw”, verduidelijkt hij. Een rol die in 2007 in het leven is geroepen omdat Pantein er wel achter was dat maar weinig architecten, aannemers en installateurs een idee hadden van de behoeften van verpleeg- en verzorgingshuizen. “Voor iets simpels als een verpleeghuis zonder dorpels moet je echt vechten. We zetten het duidelijk in het bestek, maar toch zie je op vrijwel iedere tekening dorpels verschijnen. En als ze niet staan ingetekend op de plannen, dan moet je tijdens de bouw nog opletten of een aannemer niet toch stiekem een dorpel plaatst om een klein hoogteverschil te overbruggen.”

Dit voorbeeld van de dorpels kan eenvoudig worden doorvertaald naar domotica en zorgcommunicatie: vaste en mobiele telefonie, wifi, het verpleegoproepsysteem. “De meeste leveranciers hebben geen idee van de specifieke eisen en wensen die een verpleeghuis of verzorgingshuis heeft. Ze roepen allemaal dat ze gebruikmaken van open standaarden, maar als puntje bij paaltje komt dan integreren de systemen toch niet goed. Dan blijken de koppelingen bijvoorbeeld opeens niet meer te werken als een van de systemen een upgrade krijgt. Dit blijft je achtervolgen totdat het systeem is afgeschreven. Je wilt niet weten hoeveel irritatie dat veroorzaakt op de werkvloer. Om maar niet te spreken over het omslachtige beheer als je allemaal losse systemen moet onderhouden.”

Verder denken dan vandaag

Mennen kwam in 2007 in dienst. Zijn eerste grote project was de nieuwbouw van De Orangerie in Boxmeer. Hij wist vanuit zijn eerdere werkomgevingen wel hoe belangrijk het is dat verschillende systemen goed integreren, ook al had hij zelf op dat moment nog geen ervaring in de zorg. Hij zocht daarom naar een system integrator die juist die zorgmarkt wél goed kende. Stichting Thuiszorg Brabant Noord-Oost deed al zaken met Zetacom en was heel tevreden over de dienstverlening. Reden om hen uit te nodigen om ook eens te komen praten over verpleeg- en verzorgingshuizen.

Mennen herinnert zich: “Toen wij met Zetacom in gesprek raakten merkten we direct dat zij wisten waar ze het over hadden. Wij wilden telefonie koppelen met het verpleegoproepsysteem waar wij destijds mee werkten, want dat was nog niet afgeschreven. Maar we wilden ook kijken naar betere integratie tussen het verpleegoproepsysteem en telefonie in de toekomst. Zetacom had daar goede ideeën over en heeft ons verderop in het traject ook uitstekend begeleid bij de migratie.”

Eén standaard voor de hele organisatie

Het belangrijkste advies van Zetacom, dat naadloos aansloot bij de ideeën van Mennen was: standaardiseer de omgeving op alle locaties, want alleen dan hou je het overzicht en kun je ervoor zorgen dat de systemen ook echt op elkaar aansluiten. De standaardomgeving bestaat bij Pantein uit een Mitel telefooncentrale en een verpleegoproepsysteem en draadloze telefoontoestellen van Ascom, die zowel voor spraak als datacommunicatie worden gebruikt.

Werken met een standaardoplossing betekent volgens Mennen overigens allerm minst dat je jezelf in een keurslijf dwingt. “Juist niet”, roept hij. “Door de omgeving op alle locaties te standaardiseren verhoog je juist de flexibiliteit. Je kunt de oplossing namelijk helemaal op maat configureren. Omdat je van tevoren weet dat de oplossingen goed met elkaar samenwerken, ook als het ene systeem net een upgrade heeft gehad, kun je op ieder moment wijzigingen in de configuratie aanbrengen. En omdat dat op een gestandaardiseerde manier gebeurt kost dat weinig tijd. Medewerkers zijn immers vertrouwd met het systeem.”

De complete omgeving is dubbel uitgevoerd. Een VPN verbindt alle verpleeg- en verzorgingshuizen en het Maasziekenhuis Pantein. Iedere locatie maakt gebruik van de telefooncentrale in de Main Equipment Room (MER) van het ziekenhuis. Valt die onverhoopt uit, of valt de verbinding tussen locatie en het ziekenhuis uit, dan kunnen de locaties terugvallen op een lokale telefooncentrale. Voor het verpleegoproepsysteem geldt hetzelfde.

Infrastructuur van verhuurder, hard- en software in eigen beheer

Vanaf 2008 heeft Pantein fors geïnvesteerd in nieuwbouw. Er zijn maar liefst zeven nieuwe locaties gebouwd. Alle nieuwe locaties maken gebruik van het Zetacom Zorgconcept. "Doordat we met een standaardstelsel werken leren we veel van eerdere implementaties. Je neemt eerdere ervaringen immers mee, inmiddels weten we precies wat wel en niet werkt."

Dat is een groot voordeel nu Pantein steeds vaker de panden huurt van een belegger of woningbouwcorporatie. Mennen: "Met hen maken we de afspraak: de fysieke infrastructuur hoort bij het pand en is van jullie. De hard- en software regelen wij zelf. We geven de verhuurder richtlijnen voor de infrastructuur, maar we merken dat dat niet altijd goed wordt doorvertaald in de plannen. Daarom controleren we voor en tijdens de bouw goed of de infrastructuur wordt aangelegd volgens onze wensen. Omdat wij in ons concept gebruikmaken van Voice over Wifi is het immers heel belangrijk dat de wifi-dekking tot in iedere uithoek van een pand geregeld is. Een investeerder of woningbouwcorporatie let daar niet op, zij hebben geen idee van het belang van 100 procent dekking. Daarom houden wij de regie op dat onderdeel van de bouw, ook al zijn wij niet de eigenaar van de infrastructuur."

Leereffect

Door altijd vanuit hetzelfde concept te werken is er veel leereffect, ook op het gebied van functionaliteit. Mennen lacht. "Toen ik in 2007 binnen kwam, riepen verschillende mensen: we willen domotica. Toen ik vroeg wat ze daarmee bedoelden bleek dat iedereen er wat anders onder verstond. En dat is ook wel logisch, domotica is niets meer of minder dan het automatiseren van elektrotechnische installaties. Daar hebben we er nogal wat van: het verpleegoproepsysteem, de brandmeldinstallatie, wifi, telefonie, toegangsverlening. In onze standaardomgeving hebben we meegenomen dat we optimaal gebruik kunnen maken van domotica op een geïntegreerde manier. En hoe we dat vervolgens inzetten verschilt per situatie. Bij een groep cliënten die dementeren heb je nu eenmaal andere oplossingen nodig dan bij mensen met een somatische aandoening."

Helaas heeft Pantein zo af en toe ook leergeld betaald door in zee te gaan met leveranciers van elektrotechnische installaties die zeiden dat ze konden koppelen met de Mitel/Ascom-omgeving, maar wat in de praktijk toch bleek tegen te vallen. Mennen: "Het lastige is dat je onze situatie op een gesimplificeerde manier best kunt nabootsen in een demoruimte en dan lijkt het allemaal te werken. Maar in de praktijk is de situatie heel complex. Die complexiteit kun je niet nabootsen, je kunt het dus niet vooraf testen. En dan blijkt achteraf toch dat leveranciers teveel beloven."