wentzo

Een toekomstbestendig netwerk voor Proteion, met oog voor cliënten en medewerkers

Hoe vervang je het complete netwerk van een zorgorganisatie zonder dat bewoners daar last van hebben en medewerkers gewoon kunnen doorwerken? Met een zorgvuldige voorbereiding, nauwe samenwerking en tactvolle migratie maakte Wentzo het netwerk van Proteion klaar voor de toekomst.

Proteion ondersteunt, verzorgt, verpleegt en behandelt meer dan 10.000 cliënten in Noord- en Midden-Limburg. Er werken ruim 3.200 medewerkers. Van Gennep tot Roermond, van Weert tot Venlo.

Verouderde techniek, groeiende zorgvraag

Het netwerk van de zorgorganisatie? Dat naderde in rap tempo zijn houdbaarheidsdatum, cruciale componenten waren niet meer te vervangen. Maar misschien wel belangrijker: de verwachting is dat Proteion in de toekomst meer zorg moet leveren met minder medewerkers. Dat vraagt om een digitale transitie, die nieuwe manieren van zorg mogelijk maakt.

Slimme zorgtechnologie, slim netwerk

Denk bijvoorbeeld aan de inzet van slimme inco: incontinentiemateriaal met een sensor. “Daardoor hoeven we niet meer standaard iedere bewoner ‘s nachts wakker te maken, maar alleen als het nodig is. Dat bespaart niet alleen tijd, maar draagt ook bij aan de kwaliteit van leven”, vertelt Antoinette Rutten, ICT-manager bij Proteion.

Helemaal klaar voor de toekomst

Om met innovatieve zorgtechnologie aan de slag te gaan, is een betrouwbaar netwerk een must. Zeker op locaties in het grensgebied waar niet altijd en overal voldoende 4G- of 5G-bereik is. Wentzo ontwierp een uniforme architectuur voor zowel het LAN- als WLAN-netwerk, op basis van HPE Aruba Networking. “Met het Network Access Control-systeem Clearpass is het interne netwerk van Proteion beschermd tegen toenemende cyberdreigingen, terwijl de oplossingen van Fortinet worden ingezet om de WAN infrastructuur te beveiligen. Ook is er nu al rekening gehouden met de wens om op termijn SD-WAN te implementeren”, vertelt Jeffrey Kleijer, projectmanager bij Wentzo.

Migreren met oog voor bewoners

De migratie bij circa 20 zorgcentra, dagbestedingslocaties en kantoren duurde zo’n anderhalf jaar en vond gefaseerd plaats. Dat gebeurde per locatie, waarbij de engineers van Wentzo zoveel mogelijk rekening hielden met bewoners en medewerkers. Een voorbeeld? “Tussen 11.00 en 13.00 uur zijn veel cliënten in het restaurant, dan

Paul Bremmers

“Een goed netwerk verbindt niet alleen systemen, maar vooral zorgverleners die samen het verschil maken”

kan je dus mooi metingen in hun kamers uitvoeren. Maar het zit ook in sensitiviteit en geduld. Even de tijd nemen om uit te leggen wat je komt doen, je gedragen als een gast in plaats van gewoon doen wat voor jou het handigst is. Daarin merk je dat Wentzo veel ervaring heeft in de zorg", vertelt Pieter Simons van Innervate, die namens Proteion de migratie begeleidde.

Draagvlak bij medewerkers

Ook een zorgvuldige voorbereiding vanuit Proteion droeg bij aan een naadloze overgang naar een nieuw netwerk. "Paul Bremmers, regiomanager bij Proteion, maakte deel uit van het inkoopteam in de aanbestedingsfase en was onderdeel van de stuurgroep van het project, als linking pin met het zorgproces. Verder is op elke locatie een presentatie gegeven en uitgebreid gecommuniceerd op diverse manieren: dit gaat er gebeuren, dat merk je ervan. Dat zorgde voor draagvlak. Tijdens een migratie waren zorgmedewerkers altijd bereid om even ergens een deur te openen of mee te gaan naar een kamer van een cliënt. Dat is echt cruciaal in zo'n traject. Het moet van twee kanten komen en daar zijn we in dit traject samen in geslaagd", vertelt Simons.

Samen blijven bij uitdagingen

Verliep dan alles vlekkeloos? Bij zo'n grote migratie heb je altijd uitdagingen, blikt Rutten terug. Zo bleek op één van de locaties - ondanks testen vooraf - een klein specifiek deel van het zorgalarmeringssysteem in de praktijk onvoldoende stabiel te connecten met het nieuwe netwerk. Dat is in samenwerking met Proteion goed opgelost. "Op zulke momenten blijkt wat je aan een partner hebt. Wentzo kon hier niets aan doen, maar leunde niet achterover. Sterker nog: ze bleven actief meedenken en meewerken om dit probleem op te lossen, tot diep in het weekend."

Van zelf doen naar regie voeren

Inmiddels is niet alleen de migratie afgerond, er vond ook een andere belangrijke transitie plaats. Waar Proteion vroeger het netwerkbeheer zelf uitvoerde, kiest de organisatie nu bewust voor een regierol. "Je kunt niet meer op alle IT-terreinen diepgaande kennis in huis hebben. Daarvoor is het netwerk tegenwoordig te complex, gaan de ontwikkelingen te snel en zijn de dreigingen te groot", aldus Rutten. "Je moet dus durven loslaten en samenwerken met partijen die hierin gespecialiseerd zijn, zoals Wentzo."

IT-beheerders meenemen in verandering

Zo'n transitie naar een regierol is best even wennen voor organisaties, weet Simons uit ervaring. "Je bent gewend om veel zelf te doen, nu moet je aansturen en de juiste vragen stellen. Dat kan lastig zijn. Zeker als je pas met die transitie aan de slag gaat na het vervangen van het netwerk. Daarom hebben we ervoor gekozen dat Wentzo in de projectfase al het beheer van het bestaande netwerk overnam. Zo kon iedereen geleidelijk wennen aan de nieuwe situatie. Bovendien hadden we in die projectfase toch al intensief contact met elkaar, waardoor we makkelijk konden bijsturen als dat nodig was."

Afstemmen achter de schermen

Wentzo monitort en beheert het netwerk

24/7 op basis van een service level agreement. “Daarbij fungeren we als het gaat om het netwerk als single point of contact (SPOC) voor Proteion. Bij een zorgorganisatie heb je altijd te maken met andere betrokken partijen. Van telecompartijen zoals KPN en Vodafone tot leveranciers van zorgsystemen: achter de schermen stemmen wij alles met hen af. Zo merken medewerkers niets van eventueel systeembeheer en – onderhoud, terwijl alles blijft werken”, vertelt Jeffrey Kleijer van Wentzo.
Want dat je kunt bouwen op het netwerk, is uiteindelijk wat telt in de dagelijkse praktijk. “Een goed netwerk verbindt niet alleen systemen, maar vooral zorgverleners die samen het verschil maken”, zegt Paul Bremmers, regiomanager bij Proteion.

Netwerk als fundament voor innovatie
De continuïteit en stabiliteit van het netwerk zijn voor ICT-manager Antoinette Rutten bovendien cruciaal om in de toekomst steeds meer zorgtechnologie uit te rollen binnen Proteion. “Zorgmedewerkers willen het beste voor cliënten en zijn gewend om zelf zorg te verlenen. Werken met zorgtechnologie vraagt om een nieuwe manier van denken en doen. Als er dan technisch iets hapert, is dat funest voor het draagvlak en gebruik van zorgtechnologie. Daarom moeten we 100% kunnen vertrouwen op ons netwerk. Met de ondersteuning van Wentzo is dat geborgd en kunnen we ook in de toekomst zorg blijven verlenen op een manier die aansluit bij wat écht telt voor onze cliënten.”

Meer weten?
We komen graag langs om met je te sparren! Leg contact via wentzo.com, mail naar verkoop@wentzo.com of bel met 0577-460008. We maken graag kennis met je!