

## Lunet zorg is 'just-in-time' met digitale werkomgeving

05-10-2020 16:30



**Lunet zorg verleent zorg op eigen woonlocaties, maar ook in het huis of de ouderlijke woning van cliënten. Dat betekent dat de zorgmedewerkers op elke locatie 24 uur per dag toegang moeten hebben tot onder meer het elektronisch cliëntendossier. Simac heeft daarvoor een nieuwe digitale werkomgeving gerealiseerd die toegang geeft tot functionaliteit in zowel de private cloud bij Simac als in de public cloud. Daarvan heeft Lunet zorg dit voorjaar maximaal geprofiteerd.**

Lunet zorg nam de nieuwe digitale werkomgeving (DWO) precies op tijd in gebruik. De knop was nog niet omgezet of het coronavirus sloeg toe. De gecreëerde mogelijkheden om thuis te werken, konden meteen maximaal worden benut. "De timing was perfect", lacht Eugenie van Oosterhout, manager informatiemanagement en ICT bij Lunet zorg. De zorginstelling uit Zuidoost-Brabant was aanvankelijk helemaal niet van plan om de digitale werkomgeving zo snel in gebruik te nemen. Het besluit daartoe volgde na het nieuws in januari over een wereldwijd beveiligingslek in Citrix, het platform dat op dat moment nog in gebruik was. "De toenmalige werkomgeving was aan het eind van haar levensduur en in korte tijd al een paar keer uitgevallen. Toen kwam dat lek er ook nog bij. Omdat we al zo ver waren met de voorbereidingen, hebben we besloten om de nieuwe werkomgeving zo snel mogelijk in gebruik te nemen. Achteraf gezien een goede beslissing", zegt Van Oosterhout met enig gevoel voor understatement.



Eugenie van Oosterhout, manager informatiemanagement en ICT, Lunet zorg:

**“Met onze nieuwe digitale werkomgeving zijn we technologisch up-to-date en voorbereid op de toekomst, waarbij we de systemen echt voor ons kunnen laten werken.”**

#### **Ambulante zorg**

De digitale werkomgeving is nodig om de 2700 cliënten met een verstandelijke beperking de zorg te geven die hen toekomt. Deze cliënten wonen op één van de honderd woonlocaties van Lunet, maar ook in hun eigen huis of ouderlijke woning. “Dat betekent dat de medewerkers over een vrij groot gebied zijn verspreid. Overal moeten ze de juiste ICT-ondersteuning krijgen”, vertelt Peter van der Toorn van Creq Management & ICT Consultants, dat Lunet zorg heeft geadviseerd over de ICT-strategie.

Van Oosterhout vult aan: “De werkplekken op de locaties voor wonen of dagbesteding beschouwen we min of meer als vaste werkplekken, maar we hebben ook ambulante medewerkers die naar de cliënten toe gaan. Deze medewerkers hebben een persoonlijke Microsoft Lunet zorg verleent zorg op eigen woonlocaties, maar ook in het huis of de ouderlijke woning van cliënten. Dat betekent dat de zorgmedewerkers op elke locatie 24 uur per dag toegang moeten hebben tot onder meer het elektronisch cliëntendossier. Simac heeft daarvoor een nieuwe digitale werkomgeving gerealiseerd die toegang geeft tot functionaliteit in zowel de private cloud bij Simac als in de public cloud. Daarvan heeft Lunet zorg dit voorjaar maximaal geprofiteerd. Surface Go, een combinatie van een laptop en tablet, die hen toegang geeft tot de digitale werkomgeving inclusief hun mailbox en het elektronisch cliëntendossier. Daarin staat alle informatie over de cliënten, de ontwikkeling die ze doormaken en de zorg die ze nodig hebben. Ook andere medewerkers hebben nu de beschikking over een Microsoft Surface Go, persoonlijk of op groepsniveau, wat ook de flexibiliteit en mobiliteit op onze eigen locaties bevordert.”

#### **Landingspagina**

Begin 2018 is de transitie ingezet. Op dat moment had Lunet zorg op alle locaties voornamelijk vaste Citrix-werkstations in de vorm van desktops met alle beperkingen die daarbij horen. Een deel van de medewerkers had een laptop, maar die draaide eveneens op Citrix. Iets simpels als een filmpje laten zien aan een cliënt was daarmee praktisch onmogelijk. Slechts een deel van de medewerkers had een iPad.

In opdracht van Lunet zorg heeft Creq het ontwerp gemaakt voor een nieuwe IT-omgeving, gericht op de manier waarop de zorginstelling in de toekomst wil werken. Aan dit ontwerp liggen een paar principes ten grondslag, zoals de wens om overal te kunnen werken en de vrijheid om daarvoor elk apparaat te kunnen gebruiken. Daarnaast moeten de gebruikers binnenkomen via een gepersonaliseerde ‘landingspagina’ die hen niet alleen toegang biedt tot nieuws en informatie over Lunet zorg, maar ook tot alle benodigde applicaties zonder daarvoor apart te hoeven inloggen. “En die applicaties hoeven niet meer in het eigen datacenter te draaien, maar kunnen overal in de cloud staan. Niet alles hoeft op één plek te draaien om de totale werkomgeving optimaal te beveiligen en gebruikers één toegangspoort te bieden tot alle applicaties”, legt Van der Toorn uit.



Peter van der Toorn, directeur, Creq Management- & ICT Consultants:

**“Niet alles hoeft op één plek te draaien om de totale werkomgeving optimaal te beveiligen.”**

### **Private cloud**

Onderdeel van de transitie was de selectie van een nieuwe ICT-dienstverlener die de digitale werkomgeving kon opzetten, beheren en onderhouden. Lunet zorg koos voor Simac. “Wij zijn bewust op zoek gegaan naar een partner die niet alleen het beheer uitvoert van de IT-omgeving, maar ook zorgt dat onze omgeving up-to-date blijft, continu kijkt naar mogelijkheden voor verbeteringen en deze ook initieert. Simac wilde deze uitdaging graag aangaan. We maken al gebruik van Careview, Simac’s elektronisch cliëntendossier. We kenden de toewijding van Simac dus al”, verklaart Van Oosterhout.

Samen met Simac heeft Lunet zorg de keuze gemaakt om de applicaties van het bestaande datacenter met 65 servers over te zetten naar Cloud|NEXT, de private cloud van Simac. Daarmee heeft Lunet ook het beheer overgedragen. “Onze kernactiviteit is zorg, niet IT-beheer”, aldus Van Oosterhout. Met de overgang naar de digitale werkomgeving is ook de beveiliging flink verbeterd. Dat is noodzakelijk: één klein lek en alle gegevens liggen op straat. “Onze apparaten zijn zo beveiligd, dat ze buiten Lunet zorg niet te gebruiken zijn. Iemand van buiten krijgt de apparaten niet aan de praat”, aldus van Oosterhout.

### **Samenwerking**

Niet alles draait in de private cloud. Alle kantoorapplicaties inclusief de mail- en communicatietools zijn ondergebracht in de public cloud. “We hebben gekozen voor Office 365 inclusief Microsoft Teams, dat draait in de public cloud van Microsoft”, weet Van der Toorn. “Het voordeel is dat we alleen hoeven af te nemen wat we nodig hebben. Dat biedt voordelen als het gaat om aanpasbaarheid en wendbaarheid.”

De digitale werkomgeving waarover Lunet nu beschikt, past beter bij de zorgmedewerker van nu. De introductie van de nieuwe apparaten, de nieuwe werkomgeving en Microsoft Teams is opvallend soepel verlopen. “Een groot succes”, aldus Van Oosterhout.

Ruim een halfjaar na de ingebruikname is het vertrouwen in de digitale werkomgeving zo groot, dat Lunet zorg klaar is voor de volgende fase: verdere doorontwikkeling van de omgeving. Van Oosterhout: “Doorontwikkeling is nodig om onze andere doelstellingen te behalen: eenvoud in werk en laagdrempelige toegang tot data. Ook willen we de mogelijkheden voor digitale samenwerking met andere partners in de zorgketen verkennen.”

Daarvoor wil Lunet zorg onder meer apps gaan inzetten die bepaalde taken ondersteunen. Met zo’n app hoeft een zorgmedewerker straks bijvoorbeeld niet meer het hele elektronisch cliëntendossier te doorzoeken. Het invoeren of inspreken van de naam is voldoende om de juiste gegevens op het scherm te tonen. “Op dit moment onderzoeken we wat de meest uitgevoerde taken zijn in applicaties. Daaruit selecteren we de top twintig, waarvoor we dan apps gaan ontwikkelen. Samen met Simac.”