

Betere zorg met de cloud

06-07-2021 12:31



Sinds 2015 opereert Humanitas DMH in Microsoft Azure, maar lange tijd profiteerde de zorginstelling onvoldoende van alle kansen die de public cloud biedt. Drie jaar geleden ging het roer om en besloot Humanitas IT-diensten extern in te kopen. Nu worden cloudoplossingen ook ingezet om de zorg aan cliënten te verbeteren.

Humanitas DMH verleent zorg aan ruim 3300 mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problemen. Dat zijn mensen die begeleid wonen op één van de bijna tachtig locaties in Nederland of daar hun dag besteden, maar ook mensen die zelfstandig wonen. “Wij begeleiden bijvoorbeeld jongeren die met justitie in aanraking zijn gekomen, dakloos zijn geworden of met verslavingsproblemen kampen. De zorgvraag staat centraal. Wij laten de mensen weer wat sterker in hun schoenen staan, zodat ze op eigen kracht verder kunnen”, vertelt Marcella van Kraaij, die de humanistische zorgorganisatie begeleidt bij de digitale transformatie.



Snoepwinkel

Zes jaar geleden heeft Humanitas bewust voor de cloud gekozen. Werken vanuit de cloud stelt de 1400 medewerkers in staat om veilig, verantwoord en plaatsonafhankelijk zorg te verlenen. Maar de overstap die destijds is ingezet, was suboptimaal. Van Kraaij gebruikt de uitdrukking 'lift & shift': de bestaande systemen zijn één-op-één verplaatst naar Microsoft Azure. "Dat is de grootste valkuil waarin een organisatie kan trappen: dat een public cloud als die van Microsoft als een traditioneel rekencentrum wordt ingezet. Dat leidt tot oplossingen die onnodig inefficiënt en kostbaar zijn. Natuurlijk kun je alles 24 uur per dag aan laten staan. Maar als bepaalde systemen na vijf uur niet meer worden gebruikt, kun je ook in servercapaciteit afschalen. Het Azure-platform biedt daarvoor allerlei instrumenten die een traditioneel rekencentrum niet heeft. Dat scheelt in kosten."

De mogelijkheden van het Azure-platform vormen tegelijkertijd een nieuwe valkuil. Van Kraaij praat over een digitale snoepwinkel. "Je kunt met een paar klikken allerlei opties inschakelen en aanzetten. Veel organisaties zien daardoor hun IT-kosten na de overstap op Azure flink oplopen. Zaak is om bewust om te gaan met alle mogelijkheden die het platform biedt."





IT uit de markt

Van Kraaij is begin 2018 ingeschakeld. Tot dat moment had Humanitas nog een eigen IT-afdeling, maar die stroomde razendsnel leeg. Voor de zorgorganisatie was dat het moment om een nieuwe visie op IT te ontwikkelen. Van Kraaij is gestart met het opstellen van die visie. Op basis daarvan zijn keuzes gemaakt voor de toekomst. Wat zijn de maatregelen die nodig zijn op middellange en lange termijn? En wat zijn de 'quick wins' op korte termijn?

Eén besluit stond al snel vast. Humanitas wilde de IT-omgeving niet langer zelf beheren, maar IT-diensten in de markt afnemen en zelf alleen nog maar de regierol vervullen. Dat leidde tot een volgend besluit: het bestaande IaaS-beleid (infrastructure-as-a-service) inruilen voor PaaS (platform-as-a-service) en SaaS (software-as-a-service), onder meer door volop gebruik te maken van het Azure platform. Sinds de zomer van 2018 verzorgt Simac het beheer van de Azure-omgeving.

Familiebedrijf

De keuze van Humanitas voor Simac volgde na een kort selectietraject. Van Kraaij kende de IT-dienstverlener nog uit een vorige functie. "Simac past qua schaalgrootte goed bij Humanitas, beter dan de andere, internationaal opererende dienstverleners die ik ken. Bovendien is Simac een echt familiebedrijf, wat onder meer blijkt uit de grote betrokkenheid en loyaliteit van de medewerkers. Het feit dat veel van hen al jaren bij Simac werken, gaf het bestuur van Humanitas vertrouwen. Een bedrijf dat goed is voor zijn medewerkers, zal ook goed zijn voor zijn klanten. En vergeet niet dat mensen belangrijk blijven. Ook in dit cloud tijdperk zijn mensen de zwakste schakel."

Na het functioneel beheer van de Azure-omgeving kreeg Simac al snel een nieuwe opdracht. Op alle locaties is het bestaande wifi-netwerk vervangen door de 'software defined' netwerkoplossing van Cisco Meraki, waarvan Simac gold-partner is. Omdat ISDN is gestopt, loopt nu ook al het telefonieverkeer via dit netwerk. "Meraki is

een centraal aangestuurde oplossing die geïntegreerd is met onze cloudomgeving, zodat we overal dezelfde beleving kunnen creëren. Het resultaat is een stabiel netwerk, dat medewerkers op alle locaties dezelfde toegang biedt tot onze IT-systemen.”



Domotica

Op dit moment is Simac druk bezig met de implementatie van domotica-oplossingen op de tachtig locaties van Humanitas. De basis daarvoor is IQ Messenger, het softwareplatform dat de systemen en apparaten op de locaties verbindt met de medewerkers van Humanitas. Dat betreft onder meer toegangssystemen, videocamera's, alarmeringsknoppen, en slimme sensoren, zodat medewerkers op afstand deuren kunnen openen en gewaarschuwd worden als cliënten 's nachts door het gebouw dwalen. "Maar denk ook aan een matje met sensoren in het bed, dat alarm slaat als een cliënt 's nachts een epilepsieaanval krijgt. Daarnaast zijn we bezig met Actiwatches, waarmee we bewegingen kunnen detecteren."

Domotica heeft de toekomst, stelt Van Kraaij. "Als we kijken naar de ontwikkelingen op het gebied van eHealth, kunnen we concluderen dat ICT een steeds belangrijkere rol gaat spelen in de zorg. Wij willen ICT behalve voor kantoorautomatisering steeds meer inzetten in onze primaire processen. Dat Simac uitgebreide ervaring heeft in de zorgsector, helpt ons enorm."



Marcella van Kraaij, digital transformation advisor, Humanitas DMH

“In welke cloud je werkt, maakt niet uit. Als je maar in de cloud werkt.”

Andere clouds

Al die slimme sensoren en andere domotica-oplossingen leveren een schat aan data op, die Humanitas waarde volle inzichten oplevert. Daarbij speelt het Azure-platform opnieuw een belangrijke rol. “We hebben een Microsoft 365-overeenkomst afgesloten en willen nog veel meer gebruikmaken van de mogelijkheden die Microsoft biedt, bijvoorbeeld voor data-analyse.”

Microsoft Azure is niet de enige cloud die Humanitas gebruikt. De zorgorganisatie gebruikt SaaS-oplossingen die draaien in andere public clouds, maar ook enkele systemen in private clouds. Van Kraaij: “Daar ontkom je niet meer aan. Multicloud heeft de toekomst. In welke cloud je werkt, maakt niet uit. Als je maar in de cloud werkt.”