

# Geen zorg meer om ICT

17-06-2022 03:10



**Tweeënhalf jaar geleden startte Trajectum met het opstellen van een nieuwe ICT-strategie. Als de uitvoering daarvan eind dit jaar is afgerond, beschikt de zorginstelling over een moderne ICT-omgeving. Dat maakt de weg vrij voor verdere innovatie in de zorg**

Trajectum levert zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en onbegrepen, risicovol gedrag. De meeste cliënten hebben een forensische aantekening, wat varieert van reclasseringstoezicht tot tbs met dwangverpleging. "Wij behandelen complexe cliënten die om het minste of geringste kunnen ontregelen. Een klein knipperend lampje op een onderdeel van het wifi-netwerk kan al voldoende zijn", vertelt Gertjan Fiers, projectmanager bij Trajectum.

## **Digivaardigheid**

Het voorbeeld toont aan dat het leveren van ICT-systemen en -diensten aan een zorginstelling zoals Trajectum extra aandacht vergt. Niet alleen vanwege de cliënten, maar ook vanwege de medewerkers. "De digivaardigheid van zorgprofessionals is doorgaans niet van het allerhoogste niveau", stelt Fera Oldenzel, manager ondersteunende diensten bij Trajectum. "Bovendien werken deze professionals in een organisatie die 24 uur per dag en 7 dagen per week zorg levert. Onze medewerkers kunnen niet zomaar een uurtje van de werkplek weg voor een IT-training. Zeker niet in een beveiligde instelling zoals wij die hebben."

Bekendheid met de uitdagingen in de zorg was een belangrijk selectie criterium toen Trajectum besloot om een

groot deel van het ICT-beheer en -onderhoud uit te besteden. Simac voldeed aan dat criterium. "Simac begrijpt heel goed wat er speelt in de zorg", stelt Oldenziel, die bijval krijgt van Fiers. "Zij hebben de ervaring dat een knipperend lampje op een accesspoint van het wifi-netwerk al te veel kan zijn voor een cliënt. Zij schakelen dat lampje op voorhand uit om te voorkomen dat cliënten ontregelen. Dat is misschien maar een klein detail, maar je moet er wel aan denken."



*Gertjan Fiers en Fera Oldenziel, respectievelijk projectmanager en manager ondersteunende diensten bij Trajectum.*

### **Beeldbellen**

De uitbesteding aan Simac is een van de maatregelen die voortvloeien uit de informatiserings- en automatiseringsstrategie van Trajectum. Die is tweeënhalf jaar geleden ingezet om het bestaande ICT-landschap te moderniseren. “Tot begin mei 2022 maakten wij gebruik van een klassiek datacentrum dat was ingericht op maximale capaciteit. Dat was een dure, niet-schaalbare omgeving met verouderde ICT-technologie”, verklaart Fiers, die de uitvoering van de strategie heeft geleid. Oldenziel is binnen Trajectum eindverantwoordelijk voor de ICT-voorzieningen. “Niet alleen de verouderde ICT-technologie vormde een probleem, maar ook de gebruikte applicaties. Omdat die niet zijn overgezet naar de huidige stand der techniek, waren we veel tijd kwijt aan applicatiebeheer.”

Toen kort na de start van het project het coronavirus uitbrak, werd Trajectum hard met de neus op de feiten gedrukt. De instelling behandelt 600 cliënten op de vier hoofdlocaties in Appelscha, Boschoord, Rekken en Zutphen, maar ook 1000 cliënten die thuis wonen. Behandeling van deze ambulante cliënten vereist veel overleg tussen de verschillende disciplines, maar hoe doe je dat als medewerkers noodgedwongen thuiswerken en niet kunnen beeldbellen? Oldenziel: “De pandemie heeft ervoor gezorgd dat alle 2000 medewerkers versneld nieuwe apparatuur en nieuwe applicaties hebben ontvangen, zodat zorg en behandeling op afstand mogelijk werd.”

Gertjan Fiers, projectmanager, Trajectum:

**“Digitale transformatie is een samenspel tussen mens, proces en techniek. Met Simac als partner hebben we de techniek goed geregeld.”**

### **Administratieve last**

De nieuwe strategie geeft antwoord op twee vragen. Hoe moet ICT worden ingezet om de zorgprocessen maximaal te ondersteunen? En hoe kan de administratieve last voor de zorgprofessionals tot een minimum worden beperkt? “Uit onderzoek blijkt dat zorgprofessionals 40 procent van hun tijd kwijt zijn aan administratie. Als we niets veranderen, is straks één op de vier werkenden actief in de zorg. Dat is natuurlijk geen realistisch scenario. Daarom is het zaak om met inzet van ICT de kwaliteit en de efficiëntie in de zorg te verbeteren”, verklaart Oldenziel.

Daarnaast wilde Trajectum de beheersbaarheid en toekomstbestendigheid van de ICT-omgeving verbeteren. Dan gaat het om digitale werkplekken, eerstelijnsondersteuning, beheer van het netwerk, beveiliging van de ICT-omgeving en migratie naar de cloud. Al die zaken zijn nu in handen gelegd van Simac. “Het enige wat we niet hebben uitbesteed, is functioneel applicatiebeheer. Soms hebben we voor een complexe cliënt een specifieke oplossing nodig die tevens past bij het onbegrepen en risicovolle gedrag. Dat zijn geen vragen die we bij Simac kunnen neerleggen. Daarvoor beschikken we over eigen locatiegebonden helpdeskmedewerkers”, legt Oldenziel uit.



### **Nieuw netwerk**

Inmiddels is de uitvoering van de strategie voor driekwart afgerond. Sinds half mei beschikken alle medewerkers over een nieuwe digitale werkplek. De meeste applicaties zijn overgezet naar Azure, de public cloud van Microsoft. “We hebben nog een oud datacentrum met legacy-applicaties die eveneens moeten worden overgezet naar de cloud. Dat traject moet op 1 september zijn afgerond”, weet Fiers.

Tegelijkertijd start de vervanging van het netwerk. Eerder al heeft Simac het aantal access points, switches en andere netwerkonderdelen in kaart gebracht. “We hebben een moderne netwerkomgeving nodig. Niet alleen voor de medewerkers, maar ook voor de cliënten op onze locaties. Als zij een maatregel zoals tbs opgelegd hebben gekregen, kan daar beperkt internetgebruik aan vastzitten. We mogen ze niet de volledige toegang tot internet ontzeggen en moeten dus iets aanbieden, maar natuurlijk niet via ons eigen bedrijfsnetwerk. Met het nieuwe netwerk kunnen we deze cliënten straks een passende, goed beveiligde oplossing bieden.”

Fera Oldenziel, manager ondersteunende diensten,  
Trajectum:

**“Het is zaak om met inzet van ICT de  
kwaliteit en efficiëntie in de zorg te  
verbeteren.”**

#### **Innovaties**

Trajectum is tevreden over de uitvoering van de strategie, die eind dit jaar moet zijn voltooid. “Simac biedt precies wat we nodig hebben. Ze snappen hoe de zorg werkt en weten hoe we de stap moeten zetten van een verouderde Citrix-omgeving naar een moderne cloud-omgeving. Met hun kennis en ervaring weten ze ons goed te begeleiden bij het maken van keuzes”, zegt Fiers.

Als de ICT-voorziening straks helemaal op orde is, kan Trajectum verder aan de slag met innovaties, bijvoorbeeld op het gebied van domotica en e-health. Op dit moment loopt al een project rondom ‘blended behandeling’: een combinatie van behandeling op locatie en behandeling op afstand via een beeldscherm. “Innovatie staat hoog op de agenda”, stelt Oldenziel. “Daarvoor hebben we geld en mankracht gereserveerd. Maar al die innovaties moeten wel goed landen. Dan is het noodzakelijk dat ons ICT-landschap op orde is.”

[Kom meer te weten over Simac](#)