

Beter bereikbaar na ingrijpende operatie

Een bijna twintig jaar oude telefooncentrale en onpraktische processen. Die zorgden ervoor dat huisartsen en patiënten de medici van het Erasmus MC niet goed konden bereiken. Marina de Haan, directeur Facilitair Bedrijf van het Universitair Medisch Centrum (UMC), wil dat oplossen. Samen met Strict werkt ze aan nieuwe telefonievoorzieningen en bereidt ze het UMC Erasmus voor op de multimediale toekomst. Techniek en processen gaan hand in hand. "Bereikbaar zijn betekent veel meer dan een telefooncentrale vervangen."



Marina de Haan (l) samen met Dick Bol van Strict

De huidige telefooncentrale van het UMC stamt uit 1987. "De leverancier garandeert niet langer goede ondersteuning. Daardoor is het risico op uitval steeds groter", vertelt De Haan. Dus moest er wat gebeuren. "We wilden niet alleen verouderde spullen vervangen, maar ook klaar zijn voor de toekomst. Daarom heb ik de Raad van Bestuur geadviseerd om niet alleen de centrale te vervangen, maar ook de processtructurering aan te pakken, ondersteund met andere, nieuwe technologie."

Klik

De directeur kreeg groen licht en zocht een geschikte partner. "We hebben met drie partijen gesproken. Unaniem kozen we voor Strict. Hun projectaanpak sprak ons aan en met de mensen klikte het direct. Strict-consultant Dick Bol is een projectleider met veel ervaring in de gezondheidszorg. Bovendien is ook de tweede man actief betrokken. Jan Zeinstra neemt het over als Dick er niet is en is daarnaast zelf verantwoordelijk voor enkele deelprojecten. We hebben veel vertrouwen in Strict en vinden ook de daadkrachtige aanpak erg sterk. Ze snappen de techniek en beheersen de processen."

Quick wins

Een plan van aanpak was stap één. "We willen onze bereikbaarheid voor eind 2007 met 15 procent verbeteren", legt De Haan uit. "We zijn begonnen met de zogenaamde quick wins." Een belangrijke was de bereikbaarheid van specialisten voor spoedeisend overleg met huisartsen. "De telefoniste verbond eerst door naar de arts die dienst had. Die had niet altijd een telefoon in de buurt en wisselingen in het dienstrooster waren bij de centrale niet altijd bekend." Op advies van Bol kwam er een andere aanpak. "Elk specialisme heeft één mobiele telefoon met één nummer. Deze gsm gaat per dienst mee over. Zo hebben we enkele punten meteen aangepakt."

Mobiel bellen

Ook beleid voor mobiel bellen heeft alle aandacht. "Het hoort bij de samenleving, je kunt het niet meer buiten houden", vindt De Haan. "Sinds 1 november zijn we een van de eerste UMC's die mobiel bellen formeel geregeld heeft." In het verleden was gsm-gebruik in ziekenhuizen taboe, maar volgens Bol is dat niet meer nodig. "Alleen op kritische afdelingen zoals de operatiekamers en intensive care moet je geen mobiele toestellen toestaan." Dus kunnen artsen, patiënten, bezoekers en studenten in de rest van het ziekenhuis mobiel bellen. "Overigens hanteren we wel gedragsregels, zoals het toestel op stil of trilstand zetten, niet te hard praten en 's nachts niet bellen", vult De Haan aan.



Aanbesteding

Strict begeleidt ook de Europese aanbesteding voor de realisatie van een nieuwe telefonievoorziening in 2007. “We hebben een pakket van eisen samengesteld op basis van interviews kris kras door de hele organisatie”, legt Bol uit. “Fasern is heel belangrijk, want Erasmus MC pleegt tot 2012 nieuwbouw op de huidige locatie. We maken de infrastructuur gereed voor moderne toepassingen, zodat we kunnen overschakelen als de bouw dat toestaat. De nieuwe backbone is straks compleet klaar voor Voice over IP (VoIP). Alleen de afdelingen met veel telefoonverkeer krijgen nu al VoIP-toestellen. Analoge telefoons werken er ook op. Daarnaast gaan we draadloze IP-telefonie inzetten, die de zoemers vervangen. We werken momenteel een pilot uit om te kijken of de toestellen op de plaatsen waar nog geen Wifi beschikbaar is, automatisch over kunnen schakelen op een normaal gsm-netwerk. Die combinatie is helemaal nieuw.”

‘De consultants van Strict snappen de techniek en beheersen de processen’

Nummerplan

Een andere uitdaging is de integratie van de centrale van de faculteit geneeskunde in het telefoonnetwerk. In 2003 werd de faculteit onderdeel van Erasmus MC, maar de centrale is nog aangesloten op de Erasmus Universiteit Rotterdam, waartoe deze vroeger behoorde. Daarnaast gaat Erasmus MC call center functionaliteit inzetten op drukke afdelingen om de telefoniste te ontlasten. En er komt een nieuw nummerplan. Bol: “De Opta schrok zich een hoedje toen we 15.000 nieuwe nummers in blok aanvroegen.” Maar telefonie is niet het enige dat de aandacht heeft. “We werken met Strict aan een roadmap voor het multimediale beleid in de toekomst”, vertelt De Haan tot slot. “We willen het gebruik van telefonie de komende jaren sterk terugbrengen. Onze organisatie moet op verschillende manieren bereikbaar zijn voor verwijzers, specialisten, cliënten en medewerkers, bijvoorbeeld via internet en e-mail. Overdag, maar ook 's avonds.”

Over Erasmus MC

Erasmus MC is het grootste Universitair Medisch Centrum van Nederland en is gericht op onderwijs, onderzoek en patiëntenzorg. Ongeveer 12.500 medewerkers spannen zich hier dagelijks voor in. Daarmee is Erasmus MC de grootste werkgever in de regio na de gemeente Rotterdam. Het Facilitair Bedrijf, dat onder meer verantwoordelijk is voor telecommunicatie, staat onder leiding van Marina de Haan. In maart 2006 werd zij uitgeroepen tot Facility Manager van het Jaar door de leden van Facilitair Management Nederland. Ze vormde haar 400 mensen tellende team in korte tijd om van een leverende naar een adviserende en regisserende afdeling.