

Klantcase HWW
Peter Bollaart van Haagse Wijk- en Woonzorg:

“We hebben vertrouwen in Hands on ICT”

Zorgorganisatie Haagse Wijk- en Woonzorg (HWW) vindt in Hands on ICT de betrouwbare ICT-businesspartner die begrijpt hoe de zorg werkt en de vertaalslag weet te maken naar ICT. Nu én in de toekomst.

Goede zorg is steeds meer afhankelijk van betrouwbare IT-diensten. Zorgprocessen kunnen en mogen niet uitvallen, daarom is continue beschikbaarheid van veilige systemen en data van (levens)belang. Als wijkgerichte zorgorganisatie, met maar liefst elf locaties in Den Haag, levert HWW zorg op maat bij patiënten en cliënten in de buurt. In Hands on ICT hebben ze een ICT-businesspartner gevonden die advies geeft, bijschakelt op de servicedesk en ook de ICT-omgeving heeft overgezet naar de cloud. Peter Bollaart, Manager Informatievoorziening & Automatisering bij HWW: “Om complexe zorgtaken optimaal te kunnen ondersteunen moet IT naadloos integreren met zorg. Dat is het uiteindelijke doel dat we samen willen bereiken.”



Als partner in beeld

Toen Bollaart in 2019 binnenkwam bij HWW was Hands on ICT al als partner in beeld. “De ICT-organisatie liep tegen uitdagingen aan in de samenwerking met de toenmalige werkplekbeheerder. Na een uitgebreide marktverkenning door een externe adviespartij kwamen we uit bij Hands on ICT. “Met Hands on ICT zijn we vervolgens van systemen in huis naar de cloud gegaan. Naar Microsoft Azure en SharePoint om precies te zijn. Tegelijkertijd speelde een migratie van ERP-systeem Visma naar AFAS. Het is ronduit spectaculair dat de migratie naar de cloud door Hands on ICT in twee maanden is gerealiseerd. Dat is zeker een compliment waard. Ondertussen liepen zorgprocessen door, moest bestaande data worden veiliggesteld en kwam er steeds nieuwe data bij, want je moet zorg verlenen en declareren bij zorgverzekeraars.”

Zorgmedewerkers meekrijgen

Een kritiek punt was om de ruim 2.000 zorgmedewerkers mee te krijgen naar een nieuwe werkplekomgeving die anders is dan zij gewend waren. Bollaart: “ICT is altijd een teer punt. Zorgverleners zijn hier niet altijd in geïnteresseerd en hebben liever de handen aan het spreekwoordelijke bed. Logisch natuurlijk. De administratieve last is al zwaar en als je dan ook nog getraind moet worden in het gebruik van een nieuwe applicatie is dat best een opgave.”

Online delen van documenten, 24/7

De migratie was pas het begin. Hierna was het een kwestie van finetunen om alle mogelijkheden van de nieuwe ICT-omgeving zo goed mogelijk te benutten en aan te laten sluiten op de wensen en eisen van de zorgmedewerkers. “SharePoint gebruiken wij voor het digitaal beheren en delen van documenten. Elke woonlocatie heeft zijn eigen ingericht portaal in SharePoint gekregen waar ze hun eigen mappenstructuur hebben. Ook alle ondersteunende diensten hebben zo’n site, zodat iedereen online documenten kan delen, raadplegen en opslaan. Vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week.”

“De ontwikkeling van Microsoft-oplossingen gaat in een rap tempo door. Dan is het belangrijk dat we blijven.”

Samen oplopen

HWW heeft technisch beheer, applicatiebeheer en de servicedesk in huis en vertrouwt daarnaast op Hands on ICT voor Azure-beheer. “Het jaar 2020 stond vooral in het teken van brandjes blussen. Dat vereist veel flexibiliteit van onze organisatie, maar ook van Hands on ICT als partner. Dan moet je hand in hand samenwerken. Van de mensen aan de top tot aan de werkvloer. Afspraken worden nagekomen. Hands on kent onze organisatie, onze systemen en begrijpt hoe onze processen werken. We weten allebei dat ICT functioneel moet zijn. Ik ben blij dat die klik er is. Het vertrouwen is er over en weer. Ook het persoonlijke contact met een vast team speelt daarbij een belangrijke rol.”

Kennis is belangrijk

“De ontwikkelingen in de ICT gaan razendsnel. Er is ongelofelijk veel te doen”, concludeert Bollaart. “Ook de ontwikkeling van Microsoft-oplossingen gaat in een rap tempo door. Dan is het belangrijk dat we blijven.” Daarbij vindt HWW het prettig om deskundig advies te krijgen. “Als wij op servicegebied zien dat er een proces niet goed loopt, dan willen we de link kunnen leggen naar een betere oplossing. De ICT-specialisten van Hands on ICT kunnen dan adviseren hoe we het systeem beter kunnen maken en betrouwbaarder of tegen minder kosten kunnen draaien. Die expertise hebben wij niet in huis. Daarvoor vertrouwen we op Hands on ICT.”

Een ICT-strategie bouwen

Ook de zorg wordt steeds complexer. HWW staat voor de uitdaging om de ICT-omgeving aan te laten sluiten op de veranderende wensen en eisen die de zorg stelt aan de organisatie en haar medewerkers. “Voor ons is het belangrijk om van onze zorgmedewerkers te horen wat zij nodig hebben om optimaal met onze systemen te kunnen werken, zodat zij met minimale administratieve inspanningen hun werk kunnen doen. Op dit punt kunnen we nog zeker nog slagen maken. De input van onze zorgverleners is heel waardevol als basis voor onze ICT-roadmap. Daar wil ik samen met Hands on ICT dan ook in de toekomst naartoe. Dat we gezamenlijk de vraag stellen aan onze zorgmedewerkers waar we hen kunnen ondersteunen en dat we mede daarop gezamenlijk een ICT-strategie bouwen. We willen in principe zoveel mogelijk bij één vaste ICT-partner neerleggen, zonder dat we een single point of failure creëren.”

Veilige applicaties, data en documenten

De veiligheid van (persoonsgebonden) data en applicaties heeft bij HWW topprioriteit. Hiervoor is een solide en flexibele ICT-omgeving nodig die voldoet aan alle voorwaarden voor compliance en beveiliging. Zeker als medewerkers op afstand werken is het belangrijk om de toegang tot belangrijke applicaties, data en documenten goed te beveiligen. Hands on ICT adviseerde een oplossing op basis van multi-factor authenticatie. Bob Daems, Klantteammanager bij Hands on ICT: “Dat is een methode om de identiteit van een gebruiker te verifiëren met authenticatie in twee

stappen. Dat hebben we ingericht om zo onder meer de cliëntendossiers te beveiligen. De toezichthouder wil dat ook. Met multi-factor authenticatie krijgen zorgmedewerkers die inloggen op het systeem op hun telefoon een extra code waarmee ze – naast hun wachtwoord – veilig kunnen inloggen.”

ICT in de zorg moet doorgaan

ICT in de zorg moet altijd doorgaan, stelt Bollaart. “Het is belangrijk dat ICT-medewerkers dat begrijpen. Als zuster Jansen niet bij het medicatieoverzicht kan, moet een ICT-medewerker alles laten vallen om het op te lossen. Het is geen optie om geen medicijnen te geven.” HWW huurt voor de servicedesk ook medewerkers van Hands on ICT in. “Als flexibele schil. Daarvoor moet je het probleem van zuster Jansen snappen en de soft skills hebben om de situatie aan te gaan. De mensen van Hands on ICT hebben gevoel voor het zorgproces en begrijpen dat. Daarbij komt dat Hands on ICT snel en flexibel handelt als wij moeten bijschakelen op de servicedesk. Als we mensen nodig hebben, dan staan ze er ook.”



Peter Bollaart, Manager Informatievoorziening
& Automatisering bij HWW

“Om complexe zorgtaken optimaal te kunnen ondersteunen moet IT naadloos integreren met zorg. Dat is het uiteindelijke doel dat we samen willen bereiken.”

Toekomstgerichte oplossingen

Tot slot zegt Bollaart: “Het is nu zaak om samen de volgende stappen te zetten en de strategie te bepalen. Hoe de zorg functioneert en opereert zal over vijf jaar volkomen anders zijn. De ontwikkelingen gaan razendsnel, zoals bij de toepassingen van domotica. We kijken nadrukkelijk naar slimme oplossingen en hoe dit past binnen onze strategie. Dat samen met onze zorgcollega's en partners zoals Hands on ICT.”

Kennismaken?

Heb je vragen of zoek je deskundig advies?
Neem net als HWW contact met ons op. Onze IT-specialisten staan voor je klaar en zijn op de hoogte van de ontwikkelingen en uitdagingen binnen de zorg.

CONTACT