



Case UZ Brussel

UZ Brussel en primion Benelux: samen voor een veilig ziekenhuis

*“We take care of you,
while you take care
of your business!”*



Goede zorg met de veiligheid van primion Benelux

Het Universitair Ziekenhuis Brussel streeft op regionaal, nationaal en internationaal vlak naar een totaalpakket aan erkende gezondheidsdiensten van de hoogste kwaliteit dat zowel basisgeneeskundige zorg als spits technologie omvat en toegankelijk is voor iedereen. Om die missie te kunnen waarmaken, moet het UZ Brussel een veilige burcht zijn voor patiënten en personeel, zonder dat de beveiligingsmaatregelen negatieve invloed hebben op de dagelijkse werking. Het is een delicaat evenwicht, waar UZ Brussel en primion Benelux samen een oplossing voor

vonden en al sinds begin jaren '90 nauw voor samenwerken.

Het was een decennium waar de informatisering van heel wat processen een enorme evolutie in facility management veroorzaakte. Tegelijkertijd werden ziekenhuizen voor het eerst geconfronteerd met veiligheidsproblemen. Een ziekenhuis was een locatie met veel 'potentieel' voor dievenbendes en vanden: parkings vol onbewaakte wagens, duur materieel in het ziekenhuis en kwetsbare patiënten. Iets waarvan niet alleen de patiënten last ondervonden, ook de medewerkers voelden zich onveilig, waardoor er snel actie moest ondernomen worden om toegangscontrole en facilitair beheer te verbeteren.



Complexe omgeving, heldere conclusies

Eeneerste stap in het proces was het door een externe en onafhankelijk partij laten uitvoeren van een grootschalige analyse van de noden en de aanwezige infrastructuur. Die analyse had als doel in kaart te brengen hoe de toenmalige situatie verbeterd kon worden en veiliger kon worden gemaakt. De conclusie was tweeledig: enerzijds moest de 'buitenzone', die de mogelijke toegangswegen tot het ziekenhuis omvat, beter beveiligd worden dankzij toegangscontrole op maat. Anderzijds bleek dat het optimaliseren van de 'bewegingsstroom' in het ziekenhuis essentieel was bij de invoering van een toegangs- en beveiligingssysteem. De looproutes van personeel en bezoekers moesten zoveel mogelijk gescheiden worden, rekening houdend met de verschillende compartimenten van het ziekenhuis. ■

Een uitdagende oefening voor alle partijen

De moeilijkheid was vooral dat het UZ Brussel een heel groot en uitgebreid ziekenhuis is, zowel qua oppervlakte als qua werking. Het groot aantal in- en uitgangen bemoeilijkt de situatie aanzienlijk. Daarnaast moest er ook rekening gehouden worden met het feit dat bepaalde functies (bijv. spoedartsen) niet beperkt mochten worden in hun bewegingsvrijheid. Mocht dat wel gebeuren, dan zou dat de werking van het ziekenhuis schaden.

Een ziekenhuis is één van de meest ingewikkelde en uitdagende omgevingen om te beveiligen. **Niet alleen moeten ziekenhuizen 24 uur toegankelijk blijven, er zijn ook heel wat verschillende doelgroepen: bezoekers, werknemers, onderaannemers, spoedpersoneel, externe ambulancediensten en zo verder.** Dat zorgt ervoor dat een beveiligings- en toegangscontrolesysteem van een ziekenhuis veel complexer in uitvoering en onderhoud is dan voor andere sectoren. ■



Ideale mix tussen proactieve en retroactieve beveiliging

In essentie was er dus nood aan een systeem dat sterk aanpasbaar was voor verschillende doelgroepen, maar ook een gecontroleerde volledige toegang kon verlenen. Dit door middel van een toegangsregistratiesysteem dat het gedrag van alle medewerkers feilloos in kaart bracht. Op die manier werd het medisch hart van het ziekenhuis 's avonds volledig afgesloten voor bezoekers, maar kon het ziekenhuispersoneel quasi zonder restricties verder blijven bewegen. Mocht er iets fout lopen, dan kon er snel ingegrepen worden doordat het systeem elke toegangsbeweging registreerde. Een ideale mix tussen proactieve en retroactieve beveiliging, die zowel een hoog veiligheidsniveau als de optimale werking van het ziekenhuis garandeerde.

Een bijkomende complicatie was de voortdurende groei van het personeelsbestand van het ziekenhuis. Het werd daardoor hoe langer hoe moeilijker om het toegangsbeheer manueel aan te pakken, waardoor ook op de HR-dienst al eerder werd gekozen voor een softwaretoepassing.

De extra uitdaging was dan ook om al die systemen, zowel software- als hardwarematig, zo uniform mogelijk te integreren en te beheren via één centraal systeem. Een systeem waar ook externe 'werknemers' (zoals werknemers van onderaannemers) op een gelijkaardige manier behandeld konden worden. Op die manier kon er bovendien komaf gemaakt worden met de verschillende toegangsbadges en de aparte, manuele synchronisatie van al die verschillende toepassingen. ■

primion Benelux biedt een unieke totaaloplossing

Na een uitgebreide consultatieronde met een aantal mogelijke partners, bleek primion Benelux op dat moment de enige partner op de markt die een totaaloplossing kon bieden. Bovendien liet de oplossing ook toe om in de toekomst modulair en quasi ongelimiteerd verder te bouwen op het bestaande systeem, zowel op het vlak van hardware als van software. Volgens Arlette Verleyen, Directeur Facilitaire Dienst UZ Brussel, bleek ook de proactiviteit en het meedenkend karakter van primion Benelux een belangrijke factor, gezien het UZ Brussel van partners verwacht dat ze meedenken om de organisatie steeds performanter en beter te maken. De keuze voor een partner in dit traject was logischerwijs dan ook niet enkel gebaseerd op expertise, maar ook op continuïteit. De implementatie van een toegangscontrole- en beveiligingssysteem van deze grootorde had een enorme impact op de organisatie, dus was er een partner nodig die daar langdurige ondersteuning kon (en kan) voor bieden. Een partner die ervaring met gelijkaardige trajecten had en die meedacht op de korte en lange termijn. **Zowel die expertise als dat vertrouwen bleek UZ Brussel te vinden bij primion Benelux, primion Beneluxige een samenwerking van intussen meer dan 20 jaar.**



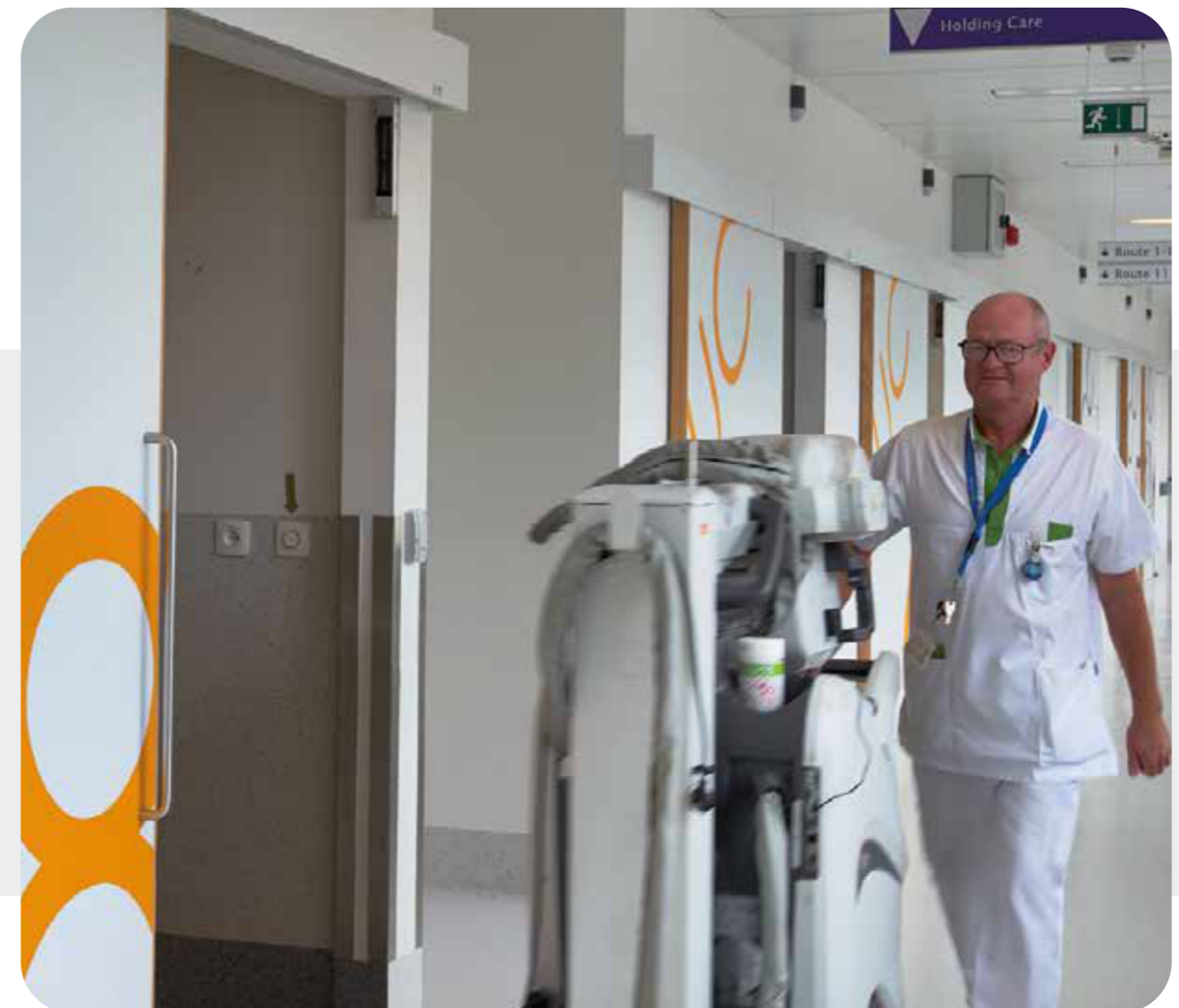
Goed voorbereid op storingen

Aangezien een ziekenhuis nooit stil ligt, zijn continuïteit en een snelle opvolging en oplossing van storingen onontbeerlijk. Of het nu soft- of hardwarematig is, in een ziekenhuisomgeving zijn die storingen altijd van levensbelang en moet er razendsnel op gereageerd worden. Een proces waar zowel UZ Brussel en primion Benelux snel in moesten bijleren hoe daarmee om te gaan. Wat onder meer ook de denkwijze omvatte om bij het bepalen en uittekenen van nieuwe wensen en behoeften steeds proactief rekening te houden met de mogelijke gevolgen van een storing. ■ Een oefening die zelden vanzelfsprekend was.

Meer snelheid, flexibiliteit en rendement

Van bij het begin werd door UZ Brussel gekozen voor een online systeem. Het grote voordeel hiervan zit in de synchronisatiesnelheid van de ingegeven data. Initieel is het een complexere en duurdere oplossing dan een offline systeem, maar het is bijzonder betrouwbaar. **Door de snelheid waarmee Security Manager mevrouw Bossier nu kan schakelen om bepaalde zones open te stellen of af te sluiten, zijn het rendement en de flexibiliteit ettelijke malen hoger.** Dat wil niet zeggen dat alle delen van het systeem volledig online draaien. De software waar de liften mee worden aangestuurd, is bijvoorbeeld niet opgewassen tegen de grote hoeveelheid data die UZ Brussel beheert in het toegangscontrolesysteem. Daarom werd een oplossing uitgedokterd door primion Benelux waarbij er elke nacht een update vanuit de toegangscontrole software gebeurt, enkel op basis van wijzigingen. Hierdoor kan de software voor de liftsturing toch alle data op zeer korte tijd verwerken. ■

“Het grote voordeel hiervan zit in de synchronisatiesnelheid van de ingegeven data”



Wat brengt de toekomst?



De kwaliteit van het systeem blijkt ook uit de termijn waarin het al gebruikt wordt. Gedurende de jaren zijn er upgrades geweest, is de capaciteit verhoogd en is de gebruiksvriendelijkheid sterk verbeterd, maar de basis van het huidige systeem is in essentie nog altijd zoals aanvankelijk opgezet. Het UZ Brussel evolueert en groeit voortdurend, waardoor ook het aanwezige beveiligingssysteem mee moet evolueren. Ook de te beveiligen omgeving en de vereiste rollen in het systeem worden steeds complexer, wat betekent dat nieuwe tools en aangepaste software steeds belangrijker worden. Doordat die technologische evolutie de laatste jaren zo snel is gegaan, zit UZ Brussel momenteel op een kantelpunt. De toekomst brengt een aantal uitdagingen waaraan het huidige systeem zal moeten voldoen. Het systeem zal dus mee blijven evolueren.

Door extra te gaan inzetten op integraties met tools die niet per se met veiligheid of toegangscontrole te maken hebben, kan UZ Brussel van de security hub een volledige controlehub maken die een overzicht biedt van alle operationele, facilitaire en personeelsgebonden data. Dat maakt het ziekenhuis niet alleen veiliger en overzichtelijker, maar zorgt er ook voor dat alle diensten rendabeler werken en dat er sneller geschakeld kan worden bij problemen.

Een tweede punt waarop een evolutie is te zien, is het afstappen van klassieke cilindersloten. Deuren die nog gesloten moeten worden met sleutels, moeten binnen afzienbare termijn vervangen worden door deursystemen die afgesloten kunnen worden via badges. Ook hier speelt dat centrale systeem een belangrijke rol, want door zo'n implementatie wordt de toegang tot de gevoelige omgeving automatisch ontzegd aan voormalige werknemers of onderaannemers van wie het contract is afgelopen. ■

primion Benelux-oplossing als basis voor beter samenwerken en sterkere groei

Directeur Facilitaire Dienst, Arlette Verleyen, ziet ook een derde element voor de toekomst, nl. ervoor zorgen dat verschillende partners gemakkelijk kunnen samenwerken. De database blijft centraal in het beheer van het UZ Brussel maar moet de samenwerking tussen meerdere partijen faciliteren. Door de snelle groei en de constante vraag naar nieuwigheden van UZ Brussel aan de verschillende partners, is het voor die partners ook moeilijker om aan alle vragen te blijven voldoen. Daarom kiest UZ Brussel ervoor om samen te werken met verschillende partners die elk hun discipline tot in de details kennen en elkaar kunnen versterken via één centraal systeem. Dat komt zowel de kennisdeling als de standaardisatie ten goede, wat de beheersbaarheid van een immer groeiend systeem verhoogt.

Een belangrijke factor daarbij is de open technologie die door primion Benelux wordt gebruikt. Daardoor kan de door primion Benelux aangemaakte en geconfigureerde badge - in oorsprong enkel voor toegangscontrole bestemd - ook gebruikt worden voor andere toepassingen zonder dat primion Benelux bij die extra configuratie moet assisteren. **Via de HR-software worden de rechten en HR-details per medewerker gekoppeld. In de praktijk kunnen de medewerkers met hun badge inloggen op de computers, zelf monitoren of ze aan de hygiënische voorschriften voldoen, kortingen in het personeelsrestaurant valideren, gereinigde werkkledij uit de automaten halen en de lift aansturen.** Het zijn allemaal voorbeelden van functionele toepassingen die het werk vergemakkelijken. ■

Voordelen van een lokale speler op de internationale markt

primion Benelux wil blijvend op die evolutie inspelen dankzij een nieuwe generatie van badgelezers en andere hardware enerzijds en een stevige upgrade en optimalisatie van de bestaande softwaresystemen anderzijds. En dat zonder het lokale karakter van primion Benelux te verloochenen.

Een van de grootste voordelen van de samenwerking voor UZ Brussel is dat er op korte termijn maatwerk kan geleverd worden. Soms moet er een specifieke koppeling of integratie voorzien worden die een aanpak op maat vereist en vaak ook nog binnen een relatief korte tijdsspanne. Doordat primion Benelux een zeer sterke lokale verankering heeft, is het veel eenvoudiger om dat soort vragen ook tot een goed einde te brengen. Er wordt altijd gekeken naar hoe de vraag zo efficiënt mogelijk kan ingevuld worden en of er geen bijsturing kan gebeuren om het geheel te vereenvoudigen. Doordat alle ontwikkeling en opvolging lokaal gebeurt, kan primion Benelux klanten door de band genomen veel sneller helpen dan

Zo is de samenwerking tussen UZ Brussel en primion Benelux klaar voor het volgende decennium.



primion Germany

primion Technology GmbH
Steinbeisstr.2-5
72510 Stetten a. k. M.
Germany
+49 7573 9520
info@primion.de
www.primion.de

OPERTIS GmbH
Lüttersheimer Str. 20
34471 Volkmarsen
Germany
+49 5693 23397-0
info@opertis.de
www.opertis.de

primion Benelux

sa GET nv
Antwerpsesteenweg 107
2390 Malle
Belgium
+32 3 312 92 30
info@primion.be
www.primion.be

GET Nederland bv
Albert Einsteinweg 4
8218 NH Lelystad
The Netherlands
+31 320 25 37 90
info@primion.nl
www.primion.nl

primion Spain

primion Digitek SLU
Calle Isla del Hierro 7.
Oficina 3.2
28703 San Sebastián
de los Reyes (Madrid)
Spain
+34 934 774 770
info@primion-digitek.es
www.primion-digitek.es

primion France

primion SAS
Immeuble Le Nautile 1
45 rue des Hautes Pâtures
92000 Nanterre
France
+33 (0)141 10 43 70
info@primion.fr
www.primion.fr