



Customer Case Sint-Trudo Ziekenhuis

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Sint-Trudo Ziekenhuis moderniseert communicatie- & samenwerkingsplatform met Microsoft Teams

Geconfronteerd met een verouderde telefooncentrale en een eindig samenwerkingsplatform (Skype for Business), besloot Sint-Trudo Ziekenhuis te investeren in een nieuw, toekomstgericht communicatie- en samenwerkingsplatform. Samen met Inetum-Realdolmen stapte het ziekenhuis geleidelijk over naar Microsoft Teams. Inetum-Realdolmen ontwikkelde daarnaast enkele handige PowerApps voor de 350 smartphones van Samsung die er tegen eind 2021 de plaats innemen van de DECT-telefoon.

Sint-Trudo Ziekenhuis is als regionaal ziekenhuis verankerd in de streek van Sint-Truiden. Met zijn ruime zorgaanbod speelt het in op de noden van patiënten uit de regio Zuid-West Limburg en zuidelijk Vlaams-Brabant. De autonome zorginstelling telt 310 erkende bedden en stelt meer dan duizend medewerkers en een 140-tal artsen tewerk.

Nood aan digitalisering

“Binnen een ziekenhuis is communicatie essentieel om de goede werking van de dienstverlening te garanderen”, benadrukt Daniël Loos, Manager ICT bij het Sint-Trudo Ziekenhuis. “Of om het met een boutade te zeggen: daar kunnen levens mee gered worden.” Bedrijfszekerheid en bereikbaarheid zijn absolute prioriteit, naast mobiele toegang tot gegevens zoals patiëntendossiers, procedures, applicaties...

Hoewel de traditionele analoge telefooninfrastructuur altijd zeer betrouwbaar is gebleken, lieten de functionele beperkingen van deze technologie zich steeds meer voelen. Bovendien had Sint-Trudo nog een analoge DECT-telefooncentrale in dienst die officieel ‘end-of-life’ verklaard is tegen eind 2022. “We konden die dus maar beter in de loop van 2021 al vervangen door een digitaal alternatief”, verklaart Daniël Loos. Idem voor Skype for Business, het samenwerkings- en videoconferentie platform van de instelling: “Microsoft zette de ondersteuning daarvan stop eind 2020.”

“Microsoft Teams biedt een geïntegreerd platform aan om samenwerking en communicatie tussen medewerkers te bevorderen. En het heeft als grote voordeel dat het ook beschikbaar is op de mobiele smartphones van onze medewerkers.”

**DANIËL LOOS,
MANAGER ICT @ SINT-TRUDO ZIEKENHUIS**



Teams

Binnen het ICT-beleid van het ziekenhuis is een strategische keuze gemaakt voor M365. Samen met Microsoft-partner Inetum-Realdolmen opteerde Sint-Trudo daarom voor Microsoft Teams als toekomstgericht telefonieplatform. "Wat die keuze mee bepaalde en tot op zekere hoogte zelfs vergemakkelijkte, is dat we met Microsoft Teams heel snel een oplossing konden aanreiken voor onze medewerkers om te telewerken tijdens de coronapandemie", merkt Daniël Loos op.

Sint-Trudo migreerde eerst zijn Skype for Business-oplossing naar Microsoft Teams, met als doelstelling om aansluitend via Teams ook telefonie te faciliteren binnen en buiten het ziekenhuis. Daarnaast ontwikkelde Inetum-Realdolmen voor het ziekenhuis enkele apps op het Microsoft PowerApp-platform: wachtdiensten en een telefoongids.

Mobiele applicaties

"Bepaalde medewerkers willen we altijd en overal kunnen bereiken, zoals leden van de crisiscel. Maar met de analoge DECT-telefoon toestellen waren ze enkel bereikbaar binnen het ziekenhuis", geeft Daniël Loos aan. "Met smartphones van het ziekenhuis breiden we die bereikbaarheid op makkelijke manier uit, ook buiten de muren van het ziekenhuis. Dat verhoogt de veerkracht en continuïteit van onze dienstverlening. Bovendien faciliteren we nu ook het gebruik van privé smartphones op veilige wijze. Verder zijn de smartphones ook voorzien van een mobiel data- en telefoonabonnement zodat communicatie ook mogelijk is ingeval Teams niet beschikbaar zou zijn. Tenslotte is een ander belangrijk voordeel dat je op een smartphone ook toepassingen kunt gebruiken: e-mail, agenda, procedure portaal van het ziekenhuis, KWS companion app...enz."

Een van die handige toepassingen die Sint-Trudo samen met Inetum-Realdolmen ontwikkelde, is een interne telefoongids. Daarmee kunnen medewerkers steeds de contactgegevens van hun collega's in de verschillende diensten en afdelingen raadplegen op hun smartphone. "Ook voor de wachtdienst ontwikkelden we een PowerApp. Zo hebben onze medewerkers altijd en overal de contactgegevens bij de hand van de verschillende wachtdiensten binnen ons ziekenhuis", legt Daniël Loos uit. "Op de smartphone gebruiken de medewerkers daarnaast ook Siilo, een app voor de gezondheidszorg waarmee ze op een veilige manier en GDPR-conform informatie uitwisselen over patiënten."

Kwaliteit van de dienstverlening

Het telefonieproject past binnen de strategie van het Sint-Trudo Ziekenhuis om in zijn ICT-omgeving eenvoud na te streven. "We hebben 350 Samsung-smartphones aangekocht", klinkt het. "Medewerkers en artsen hadden vaak twee toestellen op zak: een DECT-telefoon en hun eigen smartphone. Dat zal nu nog maar één toestel zijn. Je kan daarnaast ook met Teams via de laptop telefoneren." De alarmen die de medewerkers vroeger via hun DECT-toestel ontvingen, krijgen ze nu op de smartphone: via het netwerk van het ziekenhuis of via 4G. De medewerkers van het ziekenhuis kunnen zo sneller schakelen, wat de kwaliteit van de dienstverlening alleen maar ten goede komt. Het ziekenhuis werd daarbij ook voorzien van een uitgebreid antenne netwerk om indoor dekking te verzekeren voor mobiele operatoren.



Bekijk de testimonial video hier:

MEER INFO?

Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com

Over Sint-Trudo Ziekenhuis: www.sint-trudo.be