

Het is toch onze interne klant die daar met zijn smartphone staat. En als hij tevreden is, ben ik tevreden.

Maurits Jansen, Manager Vastgoed, ICT & Facilitair bij Abrona



Abrona is een Ready Business

Geen zorg zonder goede communicatie

The future is exciting.

Ready?



Kwaliteit, kostenbesparing, meerwaarde en flexibiliteit door het netwerk

Zorg is mensenwerk. En om die zorg efficiënt te kunnen uitvoeren communiceren zorgprofessionals voortdurend over cruciale zaken. Zorgverleners hebben contact met hun cliënten, ze wisselen onderling informatie uit, en sturen met hun vragen ondersteunende diensten aan. Technologie maakt die communicatie mogelijk. Abrona zorgt er samen met Vodafone voor dat die technologie altijd in orde is.

Organisatie

Abrona houdt zich bezig met dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking. Meer dan 1.200 professionele en gedreven medewerkers en 800 vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor hun cliënten. Zij proberen die cliënten een eigen plek in de samenleving te geven. Ruim 1.500 mensen met een verstandelijke beperking maken gebruik van deze diensten. De woonvoorzieningen, dagbestedingscentra en bedrijfsmatige activiteiten zijn vrijwel allemaal gevestigd in de provincie Utrecht.

“Communicatie is in de zorg essentieel”, zegt Maurits Jansen, Manager Vastgoed, ICT & Facilitair bij Abrona. “Eigenlijk draait bij ons alles om de vraag hoe en wat je communiceert. Het gaat om belangrijke zaken als de beschikbaar-

heid van het cliëntendossier tot het uitluisteren van cliëntkamers in de nacht. Dat willen we op een stabiele en goede manier borgen. Op allerlei manieren wordt die communicatie ondersteund door techniek. Daarom is het voor ons van levensbelang dat die techniek op orde is, zodat de mensen effectief met elkaar kunnen communiceren.”

Visie

Dit doet Abrona vanuit een duidelijke visie: “In het verleden was technologie nog wel eens leidend, en werd de technische keuze opgelegd aan het primaire proces van de zorg. ‘Hier gaan wij het nu mee doen’. Dat proberen we te kantelen. We willen weten van de mensen in het primaire proces wat zij voor informatie nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen, en wanneer en hoe

ze dat beschikbaar willen hebben. Daarom werken we nu aan een IT-visie.”

Vooruitlopend op die totaalvisie neemt Abrona de communicatie alvast onder handen. “Je ziet dat alles steeds mobieler en flexibeler wordt. Iedereen heeft thuis wel een tablet of een smartphone. Je ziet tegelijkertijd een grote differentiatie in het zorgpalet ontstaan, waar we de communicatie op willen afstemmen. Zorgverleners komen bij de cliënten thuis, waar ze in staat willen zijn om informatie uit te wisselen. Om daar klaar voor te zijn moeten we als organisatie een aantal stappen nemen, en dat vergt dus ook iets van de leverancier die ons daarin moet ondersteunen.”



“We verwachten dat we uiteindelijk meer bandbreedte en snelheid kunnen bieden op een aantal locaties waar dat voorheen minder goed lukte”

Maurits Jansen, Manager Vastgoed, ICT & Facilitair bij Abrona

De zorg heeft daarin een aantal uitdagingen. “Iedereen weet wat er zich in de zorg heeft afgespeeld de afgelopen jaren, met alle veranderingen die zijn doorgevoerd. Als ondersteunende dienst hebben wij daar ook een taak in, en moeten we een bijdrage leveren door technologie slagvaardig en slank te organiseren, voor de best mogelijke prijs. Daar proberen wij ook met de leveranciers die wij contracteren naar te kijken. Kwaliteit is het uitgangspunt, en kostenbesparing is absoluut een item, naast zaken als meerwaarde en flexibiliteit.”

Partner voor communicatie

Vanuit deze visie is Abrona op zoek gegaan naar een partner voor de communicatie. “We hebben onder meer referenties opgevraagd bij een aantal collega’s om te kijken welke partij zich daadwerkelijk opstelt als business-partner, en waarmaakt wat ze in de offerte beloven. Daar kwam Vodafone uit als beste case.”

“Vervolgens is het best spannend om de overstap te maken. Je zit toch bij een leverancier met wie je al jaren zaken doet. Het draait goed, en het is altijd maar weer de vraag of het blijft draaien wanneer je de overstap maakt. Maar mede op basis van de referenties en de visie van Vodafone durven we die overstap wel aan.”

Vorig jaar is de overeenkomst tussen Vodafone en Abrona getekend. Abrona heeft diverse kavelen ondergebracht bij Vodafone, zoals mobiele telefonie, vaste telefonie, dedicated verbindingen tussen eigen servers en de buitenlocaties. Hiervoor gaat Abrona gebruik maken van een breed scala aan diensten, zoals Corporate Net Wireless office, Datagroepsbundel, Onefixed, Indoor Coverage, IPVPN op vijftig locaties en Managed services. “Hiervoor hebben we samen met Vodafone een migratiepad opgesteld.”

Complexiteit

“We verwachten dat we uiteindelijk meer bandbreedte en snelheid kunnen bieden op een aantal locaties waar dat voorheen minder goed lukte. We denken in Vodafone een partner gevonden te hebben die ons gaat helpen in de migratieslag. Wanneer we binnenkort onze ICT-visie gereed hebben zetten we de volgende stappen. Met de flexibiliteit van Vodafone denk ik dat ze ons daar goed bij kunnen helpen. Ze hebben de expertise in huis, en beschikken over goede relaties met andere partijen, zoals Microsoft.”

Vodafone ondersteunt Abrona met een uitrolplan, onder meer met begeleiding van medewerkers, waar nodig kan extra ondersteuning geboden worden zoals uitleg geven over smartphones aan medewerkers. “Dat is waar wij als afdeling straks op aangekeken gaan worden. Het is toch onze interne klant die daar met zijn smartphone staat. En als hij tevreden is, ben ik tevreden.”

De technische complexiteit ligt nadrukkelijk bij Vodafone. “Dat vind ik echt hun taak. Wij zijn een zorginstelling en moeten kijken naar de expertise die we zelf in huis hebben, en wat we eigenlijk zelf kunnen. Dan moet je technologie zo goed mogelijk bij iemand borgen die daar verstand van heeft en die daar goed in is. Het is een weloverwogen beslissing om daar Vodafone bij in te schakelen. Ik hoop dat Vodafone ons mee kan nemen in de toekomst. Laat maar zien wat er mogelijk is.”

