

## OVER GGZ NOORD- EN MIDDEN-LIMBURG

De GGZ Noord- en Midden-Limburg (GGZ NML) biedt in Noord- en Midden-Limburg op verschillende locaties, een gespreid en geïntegreerd pakket van geestelijke gezondheidszorg en preventie voor (jong)volwassenen en ouderen. De zorgvraag van cliënten is daarbij steeds het uitgangspunt. De behandeling of begeleiding wordt bij voorkeur in de eigen omgeving van de cliënt geboden en is zo 'licht' en kortdurend mogelijk.

## KLANTBEHOEFTE

- Toekomstgerichte technologie
- Volledige integratie van infrastructuur en communicatiemiddelen binnen de organisatie
- Eén systeem voor data, telefonie, messaging en later ook plaatsbepaling en alarmering
- Tevens integratie met technische alarmen, waaronder brandmelding en bewaking en integratie met verpleegopropstelsysteem.

*“Met IP-telefonie van Mitel zijn we in staat om de totale spraakcommunicatie binnen alle locaties van onze organisatie te integreren. Gecombineerd met (draadloze) IP-producten van andere leveranciers, kunnen we spraak, data, messaging en alarmering op basis van IP-technologie ‘aan het bed en in de woning’ brengen. We beschikken hiermee over een innovatieve oplossing die de zorg in de praktijk veel voordelen brengt en past bij het streven van onze organisatie naar efficiëntie en verbetering door innovatie.”*

– Erik Stijnen,  
Manager Dienst ICT



## IP zorgt voor volledige integratie zorgcommunicatiesystemen GGZ Noord- en Midden-Limburg

Zorginstelling GGZ Noord- en Midden-Limburg (GGZ NML) stond in 2003 voor een grote uitdaging. De instelling ging een meerjarenplan in voor ver- en nieuwbouw, dat bovendien pas in 2009 gereed zal zijn. Innovatie is hierbij key, wat ook geldt voor de communicatie binnen GGZ NML. Erik Stijnen, Manager Dienst ICT: ‘De plannen die we hadden, boden ons de kans om te innoveren, aangezien er groot draagvlak was voor vernieuwing. Bovendien paste het bij de ambities van onze organisatie, waarbij efficiëntie en verbetering door innovatie voorop staan.’ Om ook in 2009 met nieuwe technologie te kunnen werken, ging GGZ NML op zoek naar nieuwe, toekomstgerichte technologie.

GGZ NML zocht daarbij naar een oplossing die alle communicatie binnen de organisatie kon integreren. Voorheen verliepen data, telefonie, messaging, de noodknop voor persoonlijke veiligheid en een oproep van patiënten, nog allemaal via verschillende lijnen en systemen. Stijnen: ‘Een verpleger liep met een dect telefoon, een pieper, een knop voor de noodoproep en in de tas nog met een eigen mobiele telefoon. Een verpleger die ook BHV-er was, had bovendien nog een semafoon. Dat wilden we veranderen en het liefst terugbrengen naar een geïntegreerd toestel. Ook de alarmering bij brand en bewaking wilden we meenemen. Daarbij is betrouwbaarheid cruciaal. Je wilt tenslotte niet dat iemand op de noodknop drukt en dat de melding niet doorkomt. Of dat de berichtgeving bij brand niet werkt.’

### OPLOSSING BESTAAT UIT

- 2 x Mitel 3300 LX Controller (redundant uitgevoerd)
- 1 x Mitel 3300 CX Controller
- 60 x Mitel 4025 Supersets
- 750 x Mitel 5212 IP Phone
- 110 x Mitel 5224 IP Phone
- 10 x Mitel 5550 IP Console
- 50 Spectralink i640 WiFi phones
- 150 x Mitel Your Assistant
- 25 x Mitel Contact Center Management & interactive Contact Center
- Mitel Enterprise Manager
- Netwerkkapparatuur van ProCurve Networking by HP

### RESULTATEN

De resultaten van de implementatie bij GGZ Noord- en Midden-Limburg:

- Personeel kan op meerdere manieren communiceren (telefonie, berichtenservice, alarmering) via één IP-handset
- Bereikbaarheid personeel aanzienlijk verbeterd
- Integratie van alle alarmgevers in één applicatie t.b.v. de diverse vormen van alarmering
- Overal draadloze toegang tot Elektronisch Patiënten Dossier
- Dienstverlening aan derden kan worden uitgebreid door schaalbaarheid van de oplossing

GGZ NML is toen gaan zoeken naar een oplossing. Stijnen: 'Op basis van de gebruikerswensen kwamen we al snel tot de conclusie dat IP voor ons de beste oplossing zou zijn. Alleen was er veel scepsis vanuit de markt. Niet alleen van collega-instellingen, maar ook van leveranciers. IP zou niet betrouwbaar genoeg zijn en de kosten zouden veel hoger zijn dan traditionele oplossingen. Na een uitvoerig marktonderzoek hebben we een Europese aanbesteding gedaan. In dat kader werd de leveranciersmarkt uitgedaagd om onze wensen te realiseren. Uit onze contacten kregen we steeds meer de bevestiging, dat IP wel degelijk betrouwbaar is, zeer toekomstgericht is en maar vijf procent duurder dan een traditionele oplossing. Uiteindelijk hebben we een leverancier gevonden die dit stevige project samen met ons wilde gaan doen en die ook het lef had om de verantwoordelijkheid te nemen. Want het project kende natuurlijk wel een zeker risico, zeker gezien wat wij allemaal wilden. We hebben voor Mitel® gekozen omdat het integreerbaar is met verschillende oplossingen (analoog, IP en digitaal). We zouden namelijk nog een hele tijd oude en nieuwe telefoonsystemen door elkaar blijven gebruiken en met Mitel moest dat geen problemen opleveren.'

### Implementatietraject

GGZ NML is in 2005 gestart met de Europese aanbesteding. Stijnen: 'Begin 2006 maakten we de keuze voor Mitel, waarna we een pilot zijn gestart. Op basis van no cure no pay zijn we de volledige benodigde functionaliteit gaan simuleren, om te kijken of het naar wens zou werken. Daarbij wisten we dat het geen gespreid bedje zou zijn.' In het voorjaar van 2006 is de pilot succesvol opgeleverd. Later dat jaar heeft de migratie plaatsgevonden van het oude platform naar Mitel. Stijnen: 'We zijn daarbij in een weekend overgegaan met zo'n 1.000 aansluitingen. Dat was echt een big bang, maar gelukkig hebben we daar nauwelijks problemen mee gehad. Begin 2007 is de eerste nieuwbouwlocatie opgeleverd en enkele maanden later hebben we nog een tweede nieuw gebouw in productie genomen. In deze gebouwen zit alle functionaliteit volledig verwerkt: van camerabewaking via IP, tot intercom, de verpleegoproepen en draadloze datacommunicatie voor het Elektronisch Patiënten Dossier. Eind 2008 wordt alles opgeleverd, maar ook daarna hebben we te maken met een mengvorm aan oplossingen. Ik verwacht dat in 2009 de laatste oude installaties weg zullen zijn.'

### Uitdaging

Een van de grootste uitdagingen voor GGZ NML was om alle mensen op één lijn te krijgen. 'Iedereen had een visie en iedere doelgroep zijn eigen wensen en eisen. Die moesten wel samen in een vat gegoten worden. Dat heeft nog wel voor de nodige spanningsvelden gezorgd, en voor aanpassingen. En ook nu nog blijven er wijzigingen komen. Het was en is nog steeds de grootste uitdaging om dat allemaal te managen', aldus Stijnen.

### Vergaande integratie

IP-technologie biedt GGZ NML meerdere voordelen en kansen. Stijnen: 'De bereikbaarheid van onze mensen is enorm verbeterd. Onze verplegers kunnen nu gebeld worden en berichten ontvangen via de IP-telefoon. Maar ook de pieper en het alarmsysteem zijn erop aangesloten. Bovendien kunnen we door de alarmeringsmogelijkheden nu zorg op afstand gaan bieden, waardoor er minder mensen aan het bed nodig zijn. Valt er een patiënt uit bed, of dwaalt een patiënt 's nachts door het gebouw, dan wordt een verpleger automatisch gealarmeerd. Dat maakt dat verplegers zich veel flexibeler kunnen bewegen. Alle informatie is daarnaast draadloos bereikbaar. Verplegers en artsen kunnen vanaf 2008 in elk gebouw draadloos toegang krijgen tot het Elektronisch Patiënten Dossier. Bijkomend voordeel is bovendien dat we onze dienstverlening aan externen kunnen uitbreiden. Zo bieden we nu al aan een vijftal collega-instellingen ICT-hosting en ASP-diensten aan. Dat is ongeveer 20% van onze totale ICT-dienstverlening en dit levert een extra geldstroom op die ons primaire proces weer wat goedkoper maakt. Met IP-spraakcommunicatie kunnen we nu ook op dit vlak veel meer voor externe klanten gaan bieden.'

### Toekomst

Vrijwel alle communicatielijnen zijn nu geïntegreerd. Op dit moment maakt GGZ nog wel gebruik van een aparte semafoon voor de BHV-ers. Stijnen: 'We willen dit graag uitfasen, maar messaging via IP-telefonie is helaas nog niet gecertificeerd voor brandveiligheid. Dat is dus nog toekomstmuziek, maar wel zeer gewenst! Verder zullen we ons de komende tijd gaan richten op uitbreiding in functionaliteit, bijvoorbeeld door IP-communicatie in te gaan zetten voor woonhuisbesturing en zorg op afstand. Daardoor is er minder huisbezoek nodig en kan de cliënt langer zelfstandig wonen. Met IP-technologie beschikken we over de technologie die dat mogelijk maakt. Volop kansen dus.'

MITEL  
it's about **YOU**

Bedrijven nemen geen beslissingen: mensen wel. Daarom wijst Mitel de weg naar een nieuwe en meer persoonlijke benadering van communicatie voor grotere en kleinere ondernemingen. Onze innovatieve oplossingen, applicaties en desktop-apparatuur stellen u in staat uw communicatie- en informatieprocessen op natuurlijke, eenvoudige en efficiënte wijze te benaderen, te beheren en te besturen. Met onze systemen kunt u onafhankelijk van afstand en tijd samenwerken en interactief communiceren met uw klanten, collega's en zakelijke partners zoals nooit tevoren. Door de kracht van spraak, data en video in geconvergeerde hogesnelheidsnetwerken te combineren, biedt Mitel u flexibele en persoonlijke hulpmiddelen waarmee u de meest recente communicatietechnieken met persoonlijk en zakelijk voordeel kunt aanwenden.

**Hoofdvestiging voor Noord- en  
Zuid-Amerika Corporate hoofdkantoor**

Tel: +1 613-592-2122  
Fax: +1 613-592-4784

**Hoofdvestiging voor Europa,  
Midden-Oosten en Afrika**

Tel: +44 (0) 1291 430000  
Fax: +44 (0) 1291 430400

**Hoofdvestiging  
voor Azië-Pacific**

Tel: +852 2508 9780  
Fax: +852 2508 9232

Bezoek onze website [www.mitel.com/offices](http://www.mitel.com/offices) voor meer informatie over onze internationale vestigingen

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2007, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 13404 PN 51011631RA-DU

