

# Alle lijntjes in het ZCC aan elkaar knopen

TEKST: FRANK VAN WIJCK FOTO: ADOBE STOCK

In juni jongstleden is het Zorg Coördinatie Centrum Midden Nederland (ZCC) van start gegaan. Dit initiatief van de Regionale Ambulance Voorziening Utrecht (RAVU) speelt gericht in op de doelstelling om de juiste zorg op de juiste plek door de juiste zorgprofessional te laten verlenen. Veel regionale zorgpartijen, zoals huisartsen, huisartsenposten, ggz, ziekenhuizen en verpleeghuizen en verloskundigen, zijn hierbij betrokken. Deze samenwerking sluit naadloos aan bij de *Houtskoolschets acute zorg*, zoals deze door de minister van VWS in juli is aangeboden aan de Tweede Kamer.

Om het verbeterpotentieel van dit regionale initiatief zo goed mogelijk uit te nutten is ervoor gekozen om met een aantal partijen fysiek bij elkaar te zitten. HAP Eemland, GGZ Altrecht, Zorgcoördinatie tijdelijk verblijf en RAVU zijn als eerste van de partij. Met hulp van Vcare is er nu een *proof of concept* om dit ook in technologisch perspectief tot een succes te maken.

Het klinkt zo eenvoudig: regel het telefonieverkeer van en naar de samenwerkende partners in het ZCC op een flexibele wijze waarbij de continuïteit gewaarborgd is. Houdt hierbij rekening met de verschillende tijden van bereikbaarheid van partijen in het ZCC. Immers, een deel van hun activiteiten vindt nog op een andere locatie plaats.

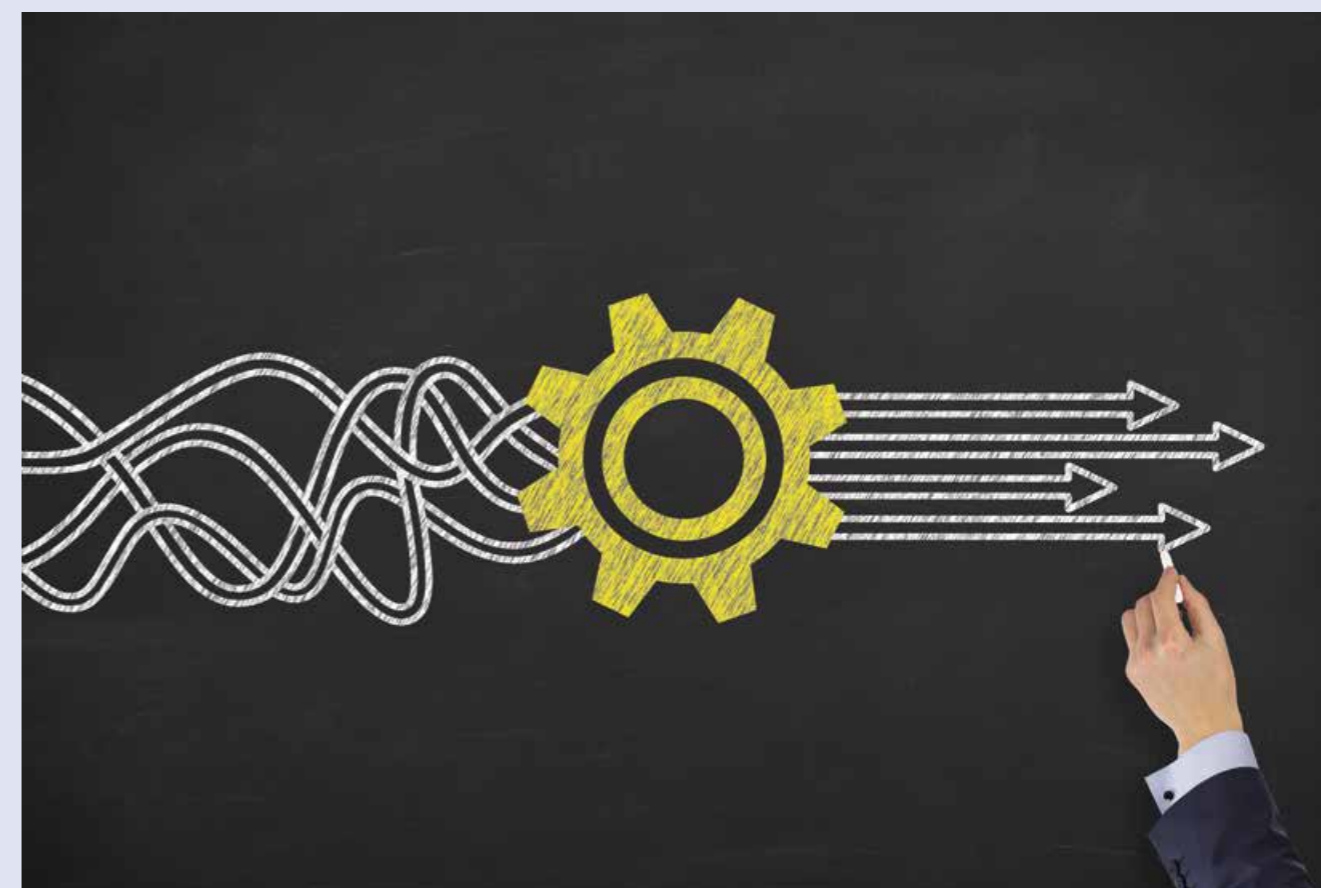
## 'De ketenpartners gebruiken de centrale van de HAP'

Zo moet er bijvoorbeeld snel over een weer geschakeld kunnen worden met de meldkamer ambulancezorg en dient het telefonieconcept uitbreidbaar te zijn met andere partijen.

### Regel het even

Door de coronacrisis met de anderhalve meter was de oorspronkelijk bedoelde locatie voor het ZCC te krap geworden. Een nieuwe locatie werd gevonden waarbij de tijd om het qua werkplekken en telefonie goed in te richten krap werd. De vraag die Martin Udo (projectmanager bij ict-specialist XIXO) kreeg was feitelijk: kun je binnen zes weken het technische gedeelte goed inregelen? "De eerste stap is dan het creëren van een werkomgeving die voldoet aan de it-voorwaarden die voor zo'n werkomgeving nodig zijn", vertelt hij. "De mensen moeten kunnen inloggen op een systeem, ze hebben één of meer schermen nodig, het moet goed beveiligd zijn en er moet worden gekozen voor lokale systemen of opslag in de cloud."

Gelukkig bleek dat de partners hun eigen dienstverlening al veilig in de cloud hadden staan. "Dat was een pluspunt", zegt Udo. "Maar we moesten nog wel een veilige koppeling tot stand brengen in een universele ruimte waarin enkele tientallen mensen van die verschillende partners op een willekeurige werkplek kunnen gaan zitten om hun werk te doen. Dus moest van ieder van die werkplekken snel en simpel in- en uitgaand gebeld kunnen worden." En dat bleek toch wat lastiger. Het kon niet worden opgelost door iedereen een vaste werkplek te



geven, want de aantallen medewerkers van de partners in het ZCC wisselen gedurende de zeven dagen van de week. De huisartsenpost bijvoorbeeld is alleen actief in de ANW-uren, terwijl de geplande ambulancezorg en het zoeken van een tijdelijk verblijf zich weer meer in de daguren afspeelt. De verdeling over de ruimte wisselt dus steeds. En bij ieder telefoontje moet het direct duidelijk zijn wie er belt: een patiënt of een collega-zorgprofessional van één van de samenwerkende regionale partners.

### Op zoek naar flexibiliteit

Udo zag een mogelijke oplossing bij Huisartsenpost Eemland. "Vcare had daar al een oplossing gecreëerd voor flexibiliteit in telefonie", vertelt Udo. "Maar zo'n oplossing kun je niet overzetten naar een andere werkplek, want een telefoon kan maar met één telefooncentrale communiceren, in tegenstelling tot een computer die op iedere willekeurige cloud kan inloggen. Mijn eerste voorstel in overleg met Vcare – ik wil dat de medewerker tegen de

telefoon zegt wie hij is en dat de telefoon het dan verder regelt – bleek technisch onmogelijk. Het volgende idee was wel uitvoerbaar: alle ketenpartners gebruik laten maken van de centrale van de huisartsenpost, waarbij je alle partners er als 'afdelingen' onder hangt en een nieuw nummer geeft. De herkenbaarheid van de partners kon zo intact blijven."

### Proof of concept

Al met al een buitengewoon boeiende *proof of concept* periode, vindt Udo. "Die term gebruik ik bewust", zegt hij, "want dat is wat het op dit moment nog is. We zijn nog volop aan het monitoren dat het goed blijft werken, ook als nieuwe partners gaan aansluiten."

In zoverre hebben we dus al een universele werkplek gecreëerd. Het was een proces met heel veel uitdagingen, maar die hebben we tot nu toe dankzij de specifieke kennis van Vcare goed het hoofd kunnen bieden." <<

## OVER VCARE

Vcare is een toonaangevende aanbieder van communicatietechnologieën, gericht op het verbeteren van werkprocessen binnen de zorg. De multichannel communicatieoplossingen optimaliseren de bereikbaarheid van zorgspecialisten, waardoor de zorgvraag altijd adequaat kan worden beantwoord.