

# De juiste combinatie van snelheid, flexibiliteit en beveiliging

*“Toen we Imprivata gingen uitrollen, ondervonden we geen enkele weerstand bij de verpleegkundigen en de specialisten. Iedereen zag direct de voordelen en de tijdsbesparing van tot wel vijftig seconden per aanmelding op een systeem.”*

Bob Fenneman, hoofd beheer en ontwikkeling ICT

## Organisatie

Industrie: **Gezondheidszorg**

Lokatie: **Deventer**

Medewerkers: **2,200**

Bedden: **381**

## Uitdagingen

- Arts wisselt tussen de behandelkamers.
- Het bestaande (Active Identity) systeem was geen oplossing.
- Voor de poliklinieken snel van gebruiker kunnen wisselen.
- Afdwingen dat een werknemer maar op één plek tegelijk één scherm open heeft.
- Snelheid en de veiligheid van informatie verhogen

## Resultaten

- Klinische medewerkers hebben naadloze toegang tot hun applicaties en multimedia.
- De juiste combinatie van snelheid, flexibiliteit en beveiliging.
- Inloggen neemt nog maar tussen de vijf en zeven seconden in beslag, terwijl dit voorheen wel een minuut kon duren.

## Introductie

Het Deventer Ziekenhuis is een perifeer ziekenhuis met een regionale functie. Per jaar komen er een kleine 300.000 patiënten bij de poliklinieken en worden ruim 20.000 mensen opgenomen en behandeld door de 2.200 zorgprofessionals. Het ziekenhuis maakt deel uit van de Samenwerkende Topklinische opleidingsziekenhuizen (STZ), een organisatie van 28 Nederlandse ziekenhuizen die samenwerken op het gebied van educatie, toegepast wetenschappelijk onderzoek en innovatie. Naast algemene zorg richt het Deventer Ziekenhuis zich op complexe oncologie met als specialisatiegebieden darm-, long-, prostaat- en borstkanker. Daarnaast investeert de organisatie veel in innovatie en e-Health om de dienstverlening te verbeteren, hetgeen geheel in lijn is met de cultuur van effectiviteit en efficiëntie binnen het ziekenhuis. In 2012 werd het Deventer Ziekenhuis tweede in de verkiezing ‘Meest patiëntvriendelijke ziekenhuis van Nederland’.

## De zakelijke uitdaging

Bij de verhuizing naar een compleet nieuw gebouw in 2008, koos het Deventer Ziekenhuis voor een nieuwe inrichting van de zorgverlening. Hierbij zijn de medewerkers op de poliklinieken dicht bij elkaar geplaatst, waardoor ze efficiënter kunnen samenwerken. Een arts heeft op de nieuwe locatie geen eigen kamer, maar wisselt tussen de behandelkamers. Daarbij moet hij wel telkens opnieuw toegang hebben tot de patiëntgegevens op de computer. Om de werkprocessen te versnellen en de IT-infrastructuur efficiënter in te richten, besloot het Deventer Ziekenhuis over te stappen op een Citrix XenDesktop oplossing, die op thin clients draait. Voor het inloggen op de thin client computers werd gebruikgemaakt van pasjes en pincodes. Klinische medewerkers moesten via hun UZI-pas en een kaartlezer snel kunnen inloggen op de systemen. De pasjes moesten in de lezer en er moest een pincode worden ingevuld, waarna het systeem opstartte. Het was echter niet goed mogelijk om dit te doen met het (Active Identity-)systeem waarvan het ziekenhuis gebruikmaakte. De IT-afdeling van het Deventer Ziekenhuis vond een manier om het probleem op te lossen, maar deze ‘workaround’ was verre van ideaal.

Omdat het inloggen en werken op de thin clients nu zo soepel loopt, is de flexibiliteit in het type device dat we gebruiken erg toegenomen en worden laptops en tablets nu dagelijkse praktijk

Bob Fenneman, hoofd beheer en ontwikkeling ICT, vertelt: “We wilden dat medewerkers sneller konden inloggen dan in de oude situatie. Met name voor de poliklinieken is het nodig dat er snel van gebruiker gewisseld kan worden, omdat daar per uur tot wel dertig patiënten behandeld worden en veel verschillende artsen en specialisten gebruikmaken van één ruimte. We wilden ook afdwingen dat een werknemer maar op één plek tegelijk een scherm open heeft. Medewerkers waren wel eens op verschillende plekken bezig en sloten de systemen niet af. Dat ging ten koste van de snelheid en de veiligheid van informatie.”



### De oplossing

Bij het vinden van een oplossing voor het inloggen was het zeer belangrijk voor het ziekenhuis om draagvlak te creëren voor het nieuwe systeem bij degene die er mee moesten gaan werken: de zorgverleners. Zonder hun goedkeuring zou het systeem falen. Dit draagvlak werd onder andere gerealiseerd door de gebruikers nauw te betrekken bij de samenstelling van het Pakket van Eisen waaraan de nieuwe oplossing moest voldoen.

Snelle toegang tot patiëntgegevens stond bij vrijwel alle betrokken werknemers bovenaan de lijst. Andere thema's waren:

- Het stabiel en snel kunnen wisselen van werkstation. Een gebruiker moet gegarandeerd terugkomen binnen zijn bestaande sessie. Het inloggen op een ander type werkstation moet geen verschil uitmaken.
- Werken met meerdere beeldschermen. Het dient mogelijk te zijn om van werkplek met twee beeldschermen te kunnen wisselen naar een andere werkplek met twee beeldschermen en direct door te kunnen werken in de actieve sessie.
- Vloeiend afspelen van videobeelden. Het Deventer Ziekenhuis wilde zoveel mogelijk applicaties meenemen in het traject, inclusief 'rich media'-toepassingen.



Fenneman zegt daarover: “Specialisten hebben het liefst dat alles openstaat en dat ze overal terecht kunnen voor hun gegevens. Die

Inloggen neemt nog maar tussen de vijf en zeven seconden in beslag, terwijl dit voorheen wel een minuut kon duren.

benadering zorgt voor risico's op het gebied van privacy en veiligheid. Door samen de wensen vanuit de gebruikers en de eisen vanuit het ziekenhuis te bespreken, creëerden we onderling begrip. Er kwam consensus over het feit dat het inloggen vijf tot maximaal tien seconden mocht duren, tegenover meer dan een minuut."



IT-dienstverlener Commit-IT werd ingeschakeld om te bepalen of Imprivata voldeed op technologisch vlak en op het gebied van de gebruikersbehoeften. Na de positieve uitkomst van deze verkenning werd besloten een Proof Of Concept (POC) te doen.

Voor de pilot werden drie poliklinieken geselecteerd. Dat waren de 'kritische' Kinderafdeling, Heelkunde met meerdere beeldschermen en Dermatologie met iedere vijf minuten een nieuwe patiënt. Gezamenlijk geven deze afdelingen een goed overzicht van de scenario's die je binnen een ziekenhuis mag verwachten.

De POC begon met het informeren van de afdelingen over de gebruiksscenario's met Imprivata. Alle systemen binnen deze afdelingen werden uitgerust met een nieuwe kaartlezer en het zorgpersoneel werd gevraagd een nieuw wachtwoord in te toetsen als vervanging van de pincode die ze eerder gebruikten. Nadat ze één keer het wachtwoord hadden ingevoerd, kregen de afdelingsmedewerkers gedurende vijf uur toegang tot hun toepassingen door hun badge tegen de kaartlezer te tikken. Ze hoefden daarbij niet telkens opnieuw hun wachtwoord in te voeren met als gevolg dat de aanmeldtijd daalde van bijna een minuut tot minder dan tien seconden. Tegelijk werd het wisselen van systeem een erg makkelijke oefening met de garantie dat medewerkers maar op één computer tegelijk aan het werk zijn.

Na een succesvolle POC van drie maanden werd er een uitvoerige pilot gestart op tien afdelingen. Daarna is Imprivata in het hele ziekenhuis uitgerold. Na de introductie van de single sign on oplossing en de nieuwe kaartlezers als aanvullende authenticatiefactor, erkenden gebruikers dat ze soepeler door werkprocessen konden heenlopen en meer de focus konden leggen op hun werk. "Toen we Imprivata gingen uitrollen, ondervonden we geen enkele weerstand bij de verpleegkundigen en de specialisten. Iedereen zag direct de voordelen en de tijdsbesparing van tot wel vijftig seconden per aanmelding op een systeem. Dat zegt alles", verklaart Fenneman.



## Over Imprivata

Imprivata, het IT-beveiligingsbedrijf voor de gezondheidszorg, zorgt ervoor dat de sector wereldwijd op een veilige en eenvoudige manier patiëntgegevens kan gebruiken, delen en verwerken. Het Imprivata-platform biedt oplossingen voor essentiële compliance- en beveiligingsproblemen en zorgt tegelijk voor een hogere productiviteit en een betere patiëntervaring.

## Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen op:

+44 20 8744 6500  
of online op  
[www.imprivata.nl](http://www.imprivata.nl)

## Vestigingen in:

Lexington, MA USA  
Uxbridge, UK  
Melbourne, Australia  
Nuremberg, Germany  
The Hague, Netherlands

## De resultaten

In de nieuwe setting met Imprivata kunnen klinische medewerkers bij binnenkomst inloggen met hun werknemerspas en een mifare ring tag (tevens voor toegangscontrole) en een wachtwoord en daarna vijf uur lang wisselen van werkstation door de pas voor de lezer te houden. Ze hebben naadloze toegang tot hun applicaties en multimedia, indien nodig met twee beeldschermen. De enige handeling die daarvoor is vereist, is de universele medewerkerspas voor een cardreader te houden.

“Door de nieuwe werkplek zijn we nu in staat om de juiste combinatie van snelheid, flexibiliteit en beveiliging aan te bieden. We hebben de vier belangrijkste voorwaarden van de werknemers ingewilligd op het gebied van snelheid, stabiliteit, ondersteuning voor twee beeldschermen en multimedia. Inloggen neemt nog maar tussen de vijf en zeven seconden in beslag, terwijl dit voorheen wel een minuut kon duren volgens Fenneman.”

Bij verlies van hun eigen pasje kunnen mensen eenvoudig een nieuwe tijdelijke pas aanvragen bij de afdeling Personeelszaken. Daarmee melden ze zich aan op het systeem met hun eigen naam en wachtwoord, hun profiel wordt dan automatisch gereactiveerd. Dit werkt veel intuïtiever, omdat de IT-afdeling niet het profiel hoeft te herstellen en toegangsrechten toe te kennen.

In samenhang met de implementatie van Imprivata is het computerpark verregaand gestandaardiseerd op thin clients, wat de gebruikerservaring ten goede is gekomen. “Omdat het inloggen en werken op de thin clients nu zo soepel loopt, is de flexibiliteit in het type device dat we gebruiken, erg toegenomen en worden laptops en tablets nu dagelijkse praktijk”,