



Marieke van der Lans (business development manager) en Dick Dompeling (directeur) van Zetacom.

## Grip op kritieke alarmering

Bidragen aan een betere zorg en een efficiencyslag maken op de werkvloer. Dat is de missie van Zetacom in een notendop. Met slimme systemen wil de system integrator zijn focus op de zorg vergroten.

Op ziekenhuisvloeren op verschillende plekken in Nederland krijgen medewerkers een stuk minder alarmen dan voorheen. Een reductie tot soms wel 70 procent. Het is een even tastbaar als aansprekend voorbeeld uit het werkveld van Zetacom. Dankzij een slimmere ICT-richting en het koppelen van de juiste (medische) apparatuur worden alarmen veel gericht en doelmatiger doorgegeven. “Met dit soort praktische oplossingen bevinden we ons in het hart van het zorgproces”, zegt Dick Dompeling, oprichter en directeur van Zetacom. Naast een breed scala aan communicatie-oplossingen die de system integrator levert aan het bedrijfsleven, heeft het bedrijf een grote focus op de zorg.

### Eén geheel

Het is een sector waarin tegen het decor van een stijgende zorgvraag en tekorten slimme systemen op verschillende plekken hun nut bewijzen. De system integrator verzorgt de gehele infrastructuur voor zorgalarmering en integreert hiervoor de ‘bouwstenen’ van verschillende leveranciers tot een totaaloplossing. “Alle componenten in de alarmketen functioneren als één geheel en worden teruggebracht naar één app en één toestel”, zoals business development manager Marieke van der Lans het verwoordt. Inmiddels is ook in de zorg smartphonegebruik de standaard, wat de adoptie voor de technologie vergroot.

### Regiefunctie

Dat alle verschillende systemen bij elkaar gebracht worden in een app heeft ook een keerzijde. De gehele alarmketen is hierdoor veel afhankelijker van de volledige technologiestack. Dick: “Dit is waar Zetacom het verschil maakt. Juist door de gehele technische keten te begrijpen en de basisinfrastructuur goed in te richten, worden de zorgcommunicatieproducten echt succesvol. Er wordt niet alleen gekeken naar de huidige technologie maar ook rekening gehouden met toekomstige oplossingen die probleemloos moeten kunnen worden toegepast. Dit ontzorgt de medewerker, geeft vertrouwen in de technologie en realiseert veilige zorg. Zo koos

woonzorgconcern IJsselheem voor Zetacom als haar vaste partner. Daarbij ging de organisatie niet over één nacht ijs, maar kregen de zorgmedewerkers een belangrijke stem bij de keuze voor de nieuwe zorgtechnologie (specifiek domotica). Een aanpak die wordt toegejuicht door Zetacom, omdat het gebruikersperspectief zo vanaf het begin vooropstaat. De combinatie van ICT en zorgtechnologie heeft gezorgd voor de definitieve keuze van IJsselheem.”

'Soms kan er nog een apparaat worden aangekoppeld en scheelt dat weer een alarm'

### Praktijk

Op de werkvloer zijn verschillende toepassingen te vinden. Zo is Zetacom bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de techniek achter de alarmering die is gekoppeld aan dwaaldetectie, dwaalpreventie, persoonsalarmering en valdetectie. Sensoren registreren het wanneer zich zo'n situatie voordoet. Vervolgens komt er direct een melding binnen op het device van de juiste medewerker. Meer efficiëntie zit verder voor een deel in gerichtere alarmering.

Dankzij de juiste instellingen krijgt de verpleging niet meer standaard elk alarm van de patiënt binnen. Met zorgdifferentiatie wordt het systeem zo ingericht dat de juiste medewerker opgeroepen wordt bij de zorgvraag; of dit nu de behoefte aan een praatje, een kopje thee, hulp bij de toiletgang of het bespreken van een medische kwestie is. Dat maakt, zoals Marieke opmerkt, niet alleen het werk efficiënter maar zorgt ook dat de autonomie van de patiënt of cliënt wordt vergroot.

### Kennis van componenten

Met dienstverlening in de cure en care bevindt de ICT-specialist zich geregeld in een complexe omgeving. “Er hangen levens vanaf. Het is vanzelfsprekend cruciaal dat alle componenten van een alarmketen altijd goed functioneren. Dat betekent dat we over de juiste expertise moeten beschikken bij het implementeren maar ook als zich een probleem voordoet. Als communicatie-expert snappen we hoe het werkt en kunnen we de service bieden die we beogen”, vervolgt Dick.

Daarnaast zorgt nog een andere drijfveer voor onderscheidend vermogen volgens Marieke: passie. “Onze zorgengineers en zorgconsultants zijn vaak op de vloer te vinden en inventariseren in een ziekenhuis of zorginstelling wat er al is ingeregeld, of het optimaal functioneert, wie er een alarm ontvangt en waar het nóg efficiënter kan. Soms kan er toch nog een apparaat worden aangekoppeld en scheelt dat weer een alarm”, zegt ze.

### Groei

Zetacom maakte in de loop der jaren een groei door. Het bedrijf nam vier jaar geleden Creaforti en BproCare over. Een stap waarmee respectievelijk meer expertise in alles rond mobiele telefonie en de beschikking over een eigen zorgcommunicatieplatform in huis werden gehaald. Zo kan de klant nog beter worden geholpen. Het past bij de ambitie om de focus op de zorg verder te vergroten. Al zijn er verschillen in de dienstverlening aan care en cure. Dick: “De langdurige zorg is al langer geneigd te kiezen voor een totaaloplossing bij één partij zoals wij, waar de organisatie geen verder omkijken naar heeft. De ICT van de cure is complexer en grootschaliger, en vaak in eigen beheer van het ziekenhuis. Daar leveren we meer oplossingen op projectbasis, alhoewel ook daar juist vanwege die complexiteit steeds vaker de regie bij één partij wordt gezocht. Cure is ten opzichte van care wel bezig met een inhaalslag in het gebruik van technologie om de zorg efficiënter te maken. COVID heeft die ontwikkeling helpen versnellen. De adoptie van videobellen in thuisondersteuning van de patiënt vanuit het ziekenhuis is daarvan een voorbeeld, maar ook de eerdergenoemde integratie van medische alarmeringen.”

### As-a-service

In ICT volgen de ontwikkelingen elkaar in rap tempo op. Uiteindelijk vertaalt zich dat ook door naar de zorg. Voor een (zorg)instelling die bij wil blijven en de techniek up-to-date wil houden is het meestal niet mogelijk om daarvoor benodigde producten aan te schaffen. Zetacom springt hier graag op in. In verschillende branches is dienstverlening volgens het As-a-Serviceprincipe al enige tijd in opmars. Dick meent dat het servicemodel ook kansen biedt voor de zorg. “Het kan de efficiency vergroten. Klanten zitten niet aan bepaalde apparatuur vast, maar nemen functionaliteit af die ze nodig hebben en waar en wanneer ze die nodig hebben. In het As-a-Service-model kan relatief eenvoudig worden op- en afgeschaald. Daarnaast versterkt het onze binding met de klant en past het natuurlijk bij onze servicegerichte aanpak.”

