



Empowered by Innovation

NEC

Innovation for Life

Communicatieoplossingen voor de Zorg



www.nec-unified.com



Vier essentiële uitdagingen

Op de volgende pagina's vindt u meer informatie over hoe onze communicatieoplossingen gezondheidszorginstellingen, hun personeel en hun patiënten ondersteunen. Onze oplossingen maken dit mogelijk door personen in het centrum van communicatie te plaatsen en door vier essentiële uitdagingen aan te gaan:

- De kwaliteit van de zorg verbeteren
- Efficiëntie van het personeel optimaliseren
- De patiëntenervaringen verbeteren
- Kosten beheersen en investeringen optimaliseren

“Geeft u de touwtjes in handen wanneer het er op aan komt”

Innovatie voor het leven

De grootste uitdaging voor alle zorgverleners is het continu verbeteren van de kwaliteit van patiëntenzorg. Toch moeten ze ook de algemene efficiëntie van hun instelling verbeteren: Patiënten verwachten elk jaar betere zorg, maar de druk op begrotingen en personeel wordt steeds groter.

Dat is de reden waarom NEC haar uitgebreide ervaring in de gezondheidszorg heeft gebruikt om een volledig assortiment op maat gemaakte communicatieoplossingen voor gezondheidsprofessionals te ontwikkelen. Oplossingen waarmee de efficiëntie van personeel wordt geoptimaliseerd en de totale

kosten worden verlaagd. Daarnaast wordt de kwaliteit van de zorg verbeterd en daarmee ook hoe de patiënt deze ervaart.

Onze draadloze telefonieoplossingen zorgen bijvoorbeeld dat medisch personeel altijd direct bereikbaar is en snel beschikbaar is om de noodzakelijke zorg te bieden. Dit betekent ook een directe verbetering van de kwaliteit van de zorg. Daarnaast voegen onze VoIP-oplossingen (Voice over Internet Protocol) spraak- en datanetwerken samen, zodat er aanzienlijk kan worden bespaard op de kosten voor netwerkinstallatie en -onderhoud. Willekeurige voorbeelden van hoe onze oplossingen een positieve invloed kunnen hebben op

de dagelijkse activiteiten en resultaten van een zorginstelling en onderdeel van onze visie op communicatie binnen de gezondheidszorg. Deze visie heeft van NEC een toonaangevende leverancier gemaakt op het gebied van communicatie aan bedrijven en instellingen over de hele wereld. Onze beproefde oplossingen zijn gebaseerd op innovatieve technologie en worden vaak ontwikkeld in nauwe samenwerking met toonaangevende leveranciers van aanvullende oplossingen.

Het is deze visie op de gezondheidszorg die we 'Innovatie voor het leven' noemen.

“Alle schakels van de gezondheidszorgketen moeten samenwerken om patiënten kwaliteitszorg te kunnen bieden”

Kwaliteit van de zorg verbeteren

Bij NEC begrijpen we dat de kwaliteit van de medische zorg sterk kan worden verbeterd wanneer het personeel toegang heeft tot informatie op het moment dat dit nodig is. Reden waarom onze mobiele tablet-computers en draadloze connectiviteit door het gehele gebouw speciaal zijn ontworpen voor directe toegang tot centraal opgeslagen gegevens en patiëntinformatie aan het bed.

Ook weten we dat artsen bij patiëntenbezoeken soms moeten overleggen met collega's die zich elders bevinden. Daarom hebben we speciale hands-free toestellen ontwik-

keld zodat ononderbroken zorg kan worden verleend. Artsen kunnen op deze manier ook gemakkelijk extra hulp invoeren, zonder de zorg te hoeven onderbreken.

In en rond de IC-afdeling bijvoorbeeld verbeteren onze oplossingen ook de kwaliteit van de zorg. Hier worden patiënten elektronisch bewaakt en soms is er een verpleegkundige per bed nodig om constant de apparatuur in de gaten te houden. Maar met onze oplossingen kunnen de verpleegkundigen ook andere zorgtakenactiviteiten uitvoeren en hoeven ze alleen naar de patiënt wanneer dit echt nodig is. De apparatuur op de IC-afdeling wordt cen-

traal bewaakt en de specifieke verpleegkundige kan indien nodig worden opgeroepen via een van onze draadloze apparaten.

Patiënten kunnen ook een apparaat krijgen waarmee ze een verpleegkundige kunnen oproepen. Als een verpleegkundige nodig is op een specifieke locatie (bijvoorbeeld voor een medisch noodgeval), kan een alarm worden verzonden naar hun persoonlijke apparaat dat hun aanwezigheid is vereist. Alarmsignalen kunnen zelfs worden ingesteld per soort noodgeval, zodat de verpleegkundige de aard van de oproep meteen herkent.

Verbeterde zorgoplossingen:

- Dankzij geïntegreerde **Unified Communications** kunnen alle partijen met elkaar communiceren en samenwerken en snel en gemakkelijk toegang krijgen tot de meest actuele informatie
- **Fixed Mobile Convergence**-oplossingen voor personeel dat buiten de locatie is, zodat mensen volledig geïntegreerd blijven binnen het telefonienetwerk van de instelling
- Rijke draadloze **DECT**-communicatie op locatie en geïntegreerde messaging houden mobiele artsen altijd binnen bereik via één persoonlijk nummer



Efficiëntie oplossingen:

- Draadloze-telefonietoepassingen met messagingfunctie
- Externe netwerkservices ter ondersteuning van personeel op locatie en thuis
- Online persoonlijke Unified Communications:
 - Telewerken, desk sharing en presence
 - Mobiele messaging voor technische en medische alarmen
 - Voicemail en Unified Messaging

“Innovatieve mobiele oplossingen zorgen ervoor dat medisch personeel altijd bereikbaar is, waar dan ook”

Efficiëntie van het personeel optimaliseren

Wanneer zorgmedewerkers gemakkelijk bereikt kunnen worden en ze direct informatie kan worden uitgewisseld over urgenties, dan wordt de gehele organisatie veel efficiënter. Meteen contact opnemen met de juiste medewerker is niet alleen efficiënt maar ook van essentieel belang om de juiste medische behandeling te geven.

Reden waarom onze mobiele oplossingen ervoor zorgen dat personeel altijd bereikbaar is via één persoonlijk nummer, ongeacht waar ze zich bevinden. Hiermee heeft men onderweg ook toegang tot patiëntendossiers. Zo kunnen bij noodgevallen kostbare seconden worden gewonnen. Met de M155 Messenger, die als hanger aan een ketting,

clip of horloge wordt gedragen, kan men berichten en oproepen hands-free aannemen.

Efficiëntie en productiviteit worden nog verder verbeterd met onze geïntegreerde desktopoplossingen. Hiermee kan personeel flexibeler en efficiënter telewerken en samenwerken. Waardevolle bedrijfsmiddelen en kantoorruimte worden zo ook optimaal benut.

Onze oplossingen zorgen dat alle berichten (spraak, tekst, IM of video) alleen worden verzonden naar de mensen die ze nodig hebben. Hierdoor wordt de hoeveelheid informatie voor de drukbezette medewerkers geminimaliseerd.

Middels aanwezigheidsdetectie bieden we ook oplossingen die inzicht kunnen geven in de beschikbaarheid van personeel in de gehele organisatie. Op basis daarvan heeft men goed inzicht wanneer en hoe een collega opgeroepen kan worden.

En niet alleen de efficiëntie binnen uw eigen instelling wordt met onze oplossingen verbeterd. Doordat onze oplossingen zijn gebaseerd op open standaarden, zal de communicatie met andere organisaties ook verbeteren. Dit betekent dat u moeiteloos gegevensbestanden, onderzoeksresultaten en archieven kunt uitwisselen.

“Altijd bereikbaar voor mijn dierbaren via mijn eigen nummer, waar ik ook ben”

Verbeterde communicatie voor de patiënt

Naast hoogwaardige zorg moeten zorginstellingen hun patiënten ook een comfortabele en vriendelijke omgeving bieden. Onze communicatieoplossingen hebben op elk contactmoment een positieve invloed op de beleving van de patiënt, meteen al bij het eerste telefoongesprek.

Per jaar ontvangen instellingen tienduizenden telefoontjes van patiënten en hun familie. Het grootste gedeelte hiervan kan worden afgehandeld door onze geautomatiseerde telefoonbeantwoordsystemen. Maar wanneer een beller specifiek advies nodig heeft, integreren onze geavanceerde afhandelingsooplossingen met andere ziekenhuissystemen, zodat

wanneer een patiënt belt, personeel direct toegang heeft tot de relevante patiëntinformatie. Dit draagt allemaal bij aan een professionele en vriendelijke benadering van de beller.

En wanneer men liever de website van de organisatie gebruikt om informatie op te zoeken, zorgen onze online toepassingen en VoIP-technologie ervoor dat dit efficiënte en persoonlijke antwoord via internet wordt gestuurd.

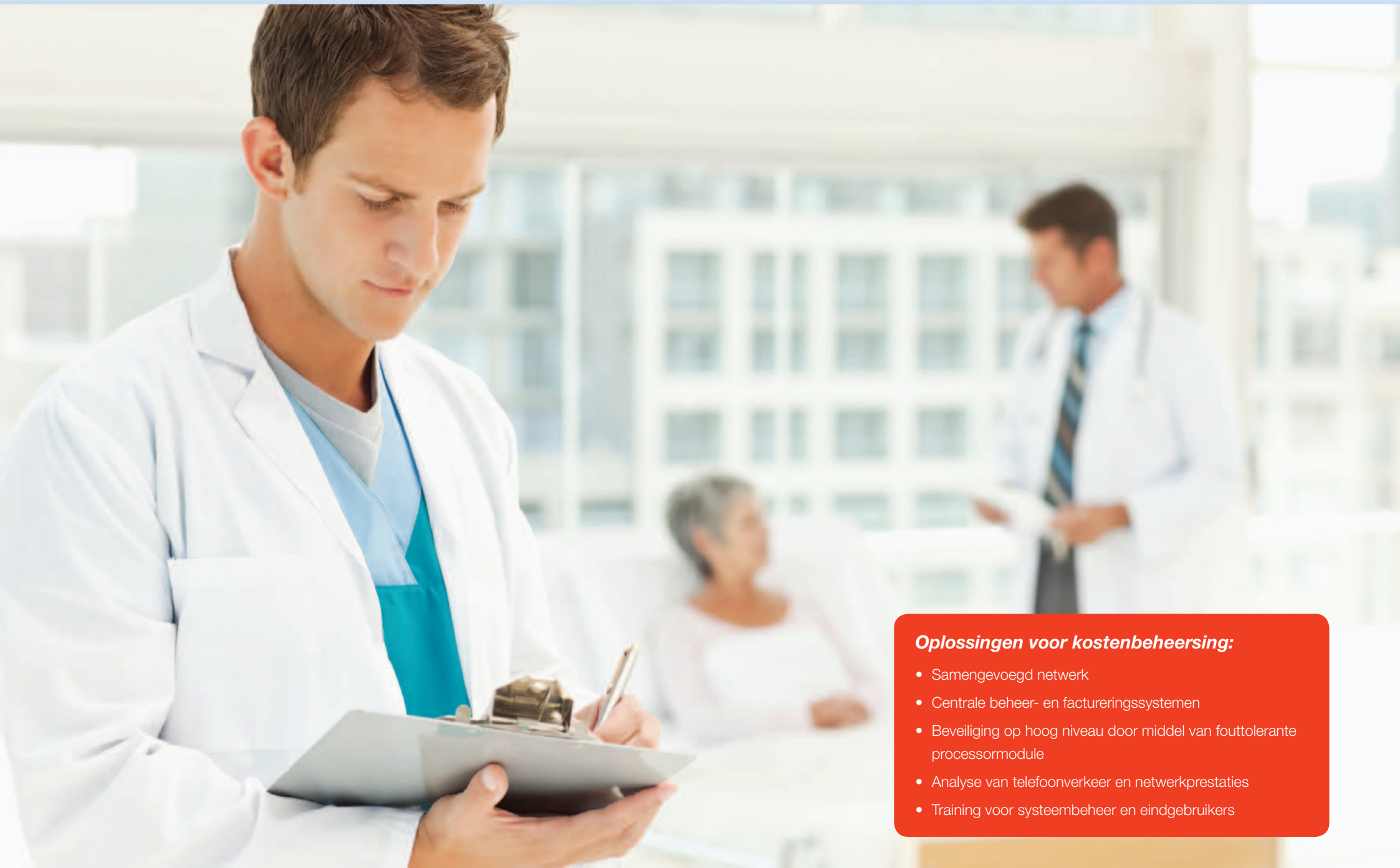
Infotainmentsservices, zoals telefoon, tv en internet op de kamer en drank- en snoepautomaten, verbeteren de kwaliteit van het verblijf van de patiënt en versnellen het herstel. Patiënten krijgen hun eigen telefoonnummer, waardoor er

minder oproepen via de centrale receptie lopen. En aangezien dit telefoonnummer aan de patiënt en niet aan een toestel is toegewezen, kunnen vrienden en familieleden de patiënt tijdens het ziekenhuisverblijf op één nummer bellen, ongeacht op welke afdeling deze verblijft.

De implementatie van één nummer per patiënt en de infotainmentbeheeroplossingen stroomlijnen tevens de facturatieadministratie. De geautomatiseerde overdracht van patiëntinformatie tussen verschillende systemen verlaagt de werkdruk van administratief personeel en vereenvoudigt facturering aan de patiënt.

***Oplossingen voor de patiënt:***

- Gecentraliseerde operatorservices, oproepafhandeling en beheeroplossingen
- Contact center, receptie- en online toepassingen voor gestroomlijnde multimediacommunicatie
- Infotainmentservices voor patiënten



Oplossingen voor kostenbeheersing:

- Samengevoegd netwerk
- Centrale beheer- en factureringssystemen
- Beveiliging op hoog niveau door middel van fouttolerante processormodule
- Analyse van telefoonverkeer en netwerkprestaties
- Training voor systeembeheer en eindgebruikers

“Gezondheidszorginstellingen zijn ook commerciële, concurrerende organisaties”

Kosten beheersen en investeringen optimaliseren

Gezondheidszorginstellingen zijn op de eerste plaats gericht op het verlenen van de best mogelijke medische zorg, maar ze moeten ook commerciële, concurrerende organisaties zijn die omzet genererende patiënten kunnen aantrekken. Dit is zelfs een nog grotere uitdaging voor instellingen die fuseren of bedrijfsmiddelen delen. De grote vraag is, hoe een uitgebreide onderneming zorgvuldig is te beheren, met een kostenbesparend resultaat, zonder extra druk op bedrijfsmiddelen.

De oplossing ligt in nieuwe communicatietechnologieën die het gebruik van de huidige systemen optimaliseren. Zo worden investeringen beschermd en worden de bedrijfskosten geminimaliseerd. Met geavanceerde VoIP-

technologie worden toepassingen aangestuurd die kosten verlagen, maar die de patiëntenzorg zekerstellen en verbeteren. Bovendien wordt door het creëren van één spraak- en dataplatform, onderhoud en beheer gestroomlijnd.

Gedistribueerde beheeroplossingen maken essentiële bewaking en onderhoud mogelijk door problemen snel te detecteren en op te lossen. Hierdoor worden de netwerkprestaties en systeembeschikbaarheid gemaximaliseerd.

Gecentraliseerd communicatiebeheer geeft ook de volledige controle over telefoonkosten en facturering, wat met name belangrijk is voor het bijhouden en factureren van infotainmentsservices zonder administratief personeel

extra te belasten. Dankzij geavanceerde factureringso oplossingen kunnen instellingen ook kosten besparen door het telefoonverkeer te analyseren en nog meer verbeterpunten aan te dragen.

Bovendien kunnen innovatieve e-careoplossingen de kwaliteit van de medische zorg verbeteren en gerelateerde processen ondersteunen. Telemedicine kan ook artsenbezoeken en het aantal en de duur van ziekenhuisopnamen verminderen. Dit draagt allemaal bij aan het verlagen van kosten en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

“Huidige dringende problemen aanpakken”

Ziekenhuizen

Tegenwoordig werken veel ziekenhuizen nog steeds met pagingsystemen om personeel op te roepen. Deze systemen voldoen niet meer aan de huidige behoefte aan real-time feedback, hoogwaardige telefoongesprekken en prioritering van informatie. De huidige behoeften vereisen een geïntegreerde messagingoplossing ter ondersteuning van alarmmelding, noodoproepen, localisatie en mobilisatie, waardoor de veiligheids- en serviceniveaus van personeel en patiënten worden verbeterd.

Het antwoord is een mobiel toestel dat deel uitmaakt van een Unified Communications systeem. Wanneer medewerkers de M155 Messenger bij zich dragen, kunnen ze overal in het ziekenhuis worden bereikt. Het apparaat kan als horloge worden gedragen, zodat medici oproepen kunnen maken en ontvangen terwijl ze andere taken uitvoeren. Het kan ook worden gebruikt om telefoongesprekken en tekstberichten te ontvangen (en maken). Berichten kunnen zowel aan groepen als aan personen worden verzonden.

Verzorgings- en bejaardentehuizen

Sommige patiënten hebben constante zorg nodig, zodat hen niets kan overkomen. Sommige geïsoleerde medewerkers lopen risico op Eerste-Hulpafdelingen of beveiligde psychiatrische afdelingen. Ook hier kunnen NEC's communicatie-systemen bijdragen aan het minimaliseren van deze risico's zonder de mobiliteit van het personeel te beperken.

Voor zorgmedewerkers kunnen apparaten worden geleverd die automatisch – of handmatig – een alarm uitzenden. Dit kan een algemeen alarm zijn of een melding aan een specifieke ontvanger. Dit betekent dat hulp snel ter plaatse kan zijn. Zo is men zeer mobiel en hulp is nabij.

Zelfs wanneer ze geen alarms uitzenden, blijft de locatie van de drager volgbaar binnen het draad-loze netwerk. Patiënten in bejaardentehuizen kunnen een hands-free kettinghanger krijgen die ze kunnen gebruiken om alarm te slaan met een simpele druk op de knop. Door middel van locatitraceringsinformatie in het draadloze netwerk, kunnen zorgverleners gedurende de dag en nacht patiënten volgen en ingrijpen waar dat nodig is. Men kan weten of en op welk tijdstip patiënten uit bed zijn gestapt. Per patiënt kan toegang worden ingesteld voor bepaalde ruimtes en op bepaalde tijdstippen gedurende de dag en nacht via de locatie-sensortechnologie.

Artsenpraktijken en thuiszorg

Artsenpraktijken hebben een telefoonsysteem nodig dat tijdens drukke uren veel oproepen kan verwerken. Het is belangrijk dat alle bellers worden beantwoord en een hoog niveau van persoonlijke service krijgen.

Bij het afhandelen van telefonische afspraken, ontvangt de arts een melding wanneer de volgende patiënt in de wacht staat, samen met informatie over de patiënt in een venster. Alle gesprekken worden vastgelegd en gearhiveerd voor latere referentie.

Daarnaast maakt telemedicine het leven gemakkelijker en veiliger voor chronisch zieke patiënten in hun eigen huis. Hulp en assistentie kan automatisch worden ingeroepen dankzij moderne ICT-oplossingen. Hierdoor kan het aantal en de duur van ziekenhuisopnamen en bezoeken aan de arts worden verminderd.



Tien redenen om te vertrouwen op NEC

Innovatie

Als toonaangevende internationale leverancier van ICT-oplossingen, staan we bekend en worden we gewaardeerd om het aansturen van innovatie

Ervaring

We hebben meer dan 100 jaar ervaring op het gebied van IT en netwerken

Evolutionair

We helpen de huidige investeringen van onze klanten te beschermen dankzij onze evolutionaire benadering van nieuwe technologieën

Mensen

Onze gebruikersgerichte benadering stelt ons in staat mensen in het centrum van communicatie te plaatsen

Groen

Onze milieuvriendelijke producten en oplossingen verbruiken weinig energie

Mobiliteit

We hebben een ongeëvenaarde staat van leiderschap op het gebied van mobiele technologie en oplossingen

Open

Streven naar het stimuleren van en voldoen aan open standaarden, zodat optimale flexibiliteit wordt verzekerd

Betrouwbaarheid

We zijn een stabiele partner met de missie een informatiemaatschappij te creëren die vriendelijk voor mensen en de aarde is

Ondersteuning

Ongeëvenaarde technische ondersteuning en logistiek

Lokaal

Internationale visie en expertise gecombineerd met lokale aanwezigheid

“NEC plaatst mensen – geen apparaten – in het centrum van communicatie”

Overzicht van oplossingen

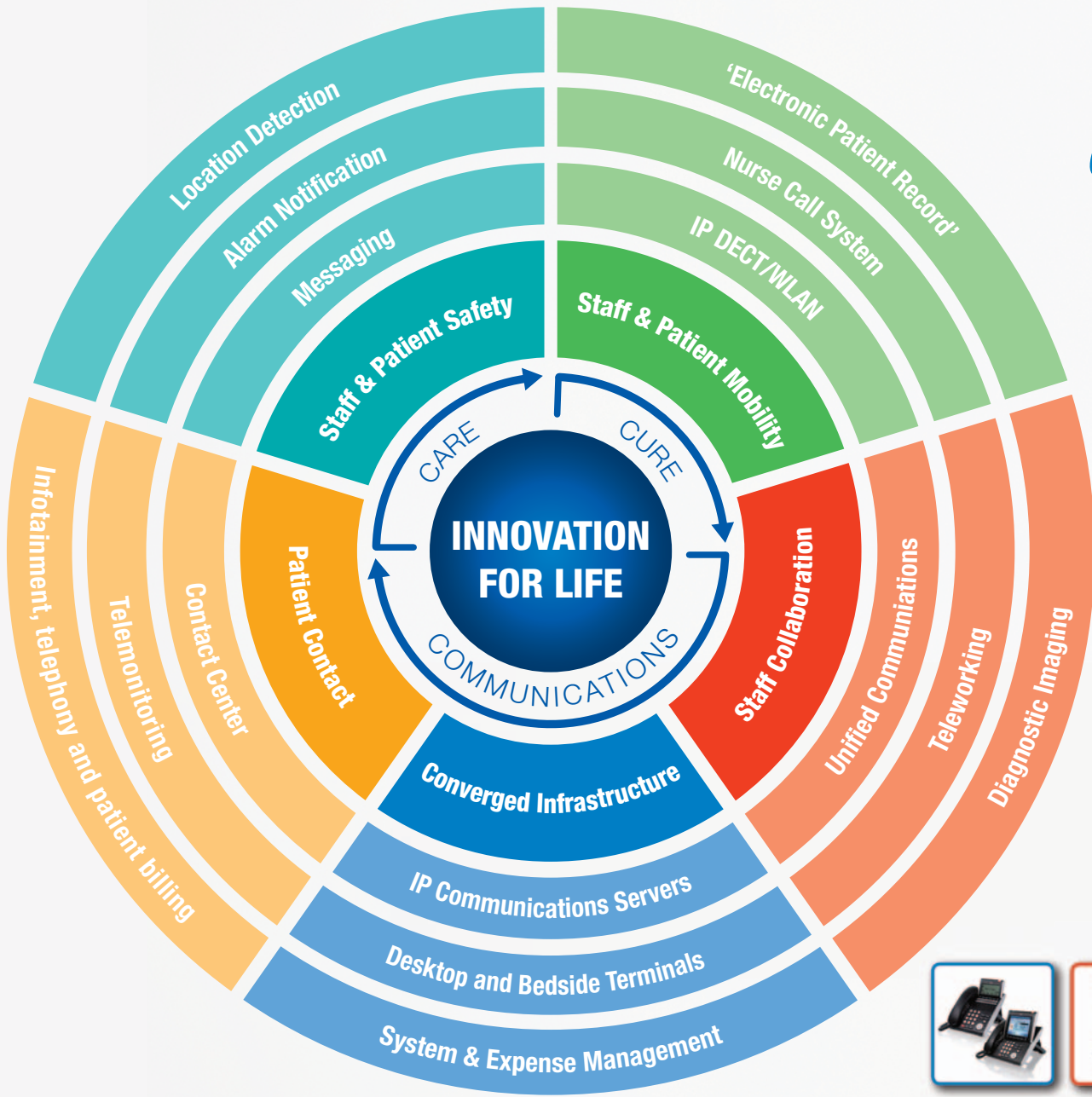
Ons producten- en toepassingenportfolio biedt complete oplossingen voor uiteenlopende gezondheidszorg-behoeften. Doordat alles op elkaar afgestemd is en samenwerkt wordt het rendement op eerdere investeringen verhoogd en de effectiviteit van elke gezondheidszorgorganisatie verbeterd. Onze producten en oplossingen staan bekend om hun betrouwbaarheid, zodat u verzekerd bent van continuïteit.

Een visie op partnerschap

NEC heeft een duidelijke visie op de gezondheidszorg en streeft elk jaar weer naar de verwezenlijking van die visie. Dat is de reden waarom we – naast onze investeringen in onze eigen R&D, innovatieve technologieën en oplossingen – aanzienlijke middelen investeren in het opbouwen en onderhouden van samenwerking met toonaangevende technologieleveranciers en gezondheidszorgorganisaties.

We kiezen voor sterke partners met grondige kennis en ervaring op het gebied van gezondheidszorgoplossingen, zoals: Ekahau, New Voice, iXarma, Telezorg, Philips CareServant. Samen creëren we winnende teams, altijd met het doel om kernproducten te versterken, totale oplossingen te leveren en onze klanten in de gezondheidszorgsector beter te bedienen.

NEC's Communicatie-oplossingen voor de Zorg



Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw lokale NEC vertegenwoordiger of:

NEC Unified Solutions
Healthcare Centre of Excellence
Postbus 32
1200 JD Hilversum
Nederland

Telefoon: +31 35 689 91 11
Email: healthcare@nec-unified.com
www.nec-unified.com

Empowered by Innovation

NEC



NEC Unified Solutions is een toonaangevende leverancier van communicatie-oplossingen aan kleine, middelgrote en grote ondernemingen in zowel de private als publieke sectoren. De geboden oplossingen maken gebruik van de nieuwste spraak-, data- en video-technologieën en zijn ontworpen voor open connectiviteit, hoge beschikbaarheid en flexibele groei. NEC Unified Solutions bedient haar klanten in EMEA (Europa, Midden Oosten en Afrika) via een netwerk van directe verkooporganisaties, distributeurs en value-added resellers en koestert een bedrijfscultuur waarbij deskundigheid, flexibiliteit en toewijding aan klanten centraal staan. Voor meer informatie: www.nec-unified.com/nl.

30-094-01 Maart 11 © 2011 Copyright NEC Unified Solutions. De hier beschreven producten en services zijn niet beschikbaar in alle landen. Met het oog op de continue verbetering zijn wijzigingen aan deze specificatie zonder voorafgaande kennisgeving voorbehouden.