



## WHITEPAPER

# Onbegrensd werken met de Axians Online Werkplek voor de Zorg

### Axians

Esp 120

5633 AA Eindhoven

Tel: +31 88 597 55 00

[axians.nl/onbegrensd](https://axians.nl/onbegrensd)

The best  
of ICT with  
a human  
touch

---



# Onbegrensd werken met de Axians Online Werkplek voor de Zorg

**Steeds meer organisaties in de langdurige zorg realiseren zich dat alle medewerkers, van kantoorpersoneel tot zorgverleners, toegang moeten hebben tot een digitale werkplek die past bij hun behoeften. Immers, hoe gemakkelijker ze met hun digitale tools uit de voeten kunnen en hoe beter een werkplek aansluit op hun wensen, hoe beter een organisatie in staat is de vruchten te plukken van digitalisering. De Online Werkplek voor de Zorg van Axians komt aan alle in de zorg aanwezige behoeften tegemoet.**

De behoeften van medewerkers in de zorg lopen ver uiteen. Een medewerker op kantoor zit de hele dag achter de computer en werkt het liefst met twee schermen omdat hij of zij voortdurend moet switchen tussen applicaties. Terwijl een wijkverpleegkundige via handige appjes op haar telefoon bij het ECD en het rooster wil kunnen komen. Tegelijkertijd werken zorgorganisaties met zeer privacygevoelige data van cliënten. Daarom moet een Online Werkplek voor de Zorg aan heel hoge eisen voldoen wat betreft privacy en security. 'Security by design' is een vereiste, naast voldoen aan de AVG, de NEN7510, NEN7512, NEN7513, ISO27001 en ISEA3402 type 1 en type 2.

Dit alles zorgt ervoor dat een werkplek aan de achterkant vele malen complexer is dan 'water uit de kraan' of 'stroom uit het stopcontact'. Maar het moet voor de gebruiker wél net zo eenvoudig aanvoelen. Dat hebben wij gerealiseerd in de Axians Online Werkplek voor de Zorg.

## ALLE APPLICATIES IN ÉÉN PORTAAL

De Online Werkplek voor de Zorg is een online portaal dat alle applicaties van een organisatie ontsluit, van moderne SaaS-oplossingen tot legacy systemen. En van een maaltijd bestelapp of een beveiligde videobel-applicatie tot het ECD. Het portaal maakt het voor medewerkers makkelijk om bepaalde functionaliteiten in applicaties op een eenduidige manier te benaderen en uit te voeren, ongeacht welk device ze gebruiken (smartphone, tablet, laptop of desktop). Want zeker voor zorgverleners geldt: mobile first. Met single sign-on hoeven ze slechts één keer in te loggen in hun Online Werkplek voor de Zorg om vervolgens direct toegang te krijgen tot alle applicaties die zij nodig hebben voor hun werk. Dat is wel zo handig en efficiënt.



**DE MEDEWERKER CENTRAAL**

Axians is van mening dat de werkplek moet aansluiten op de behoefte. Het volstaat tegenwoordig niet meer om iedereen dezelfde werkplek aan te bieden. Maar het ontwerpen van een aparte werkplek per gebruiker is inefficiënt, niet flexibel en kostbaar. De oplossing hiervoor is een werkplekaanbod per persona. Een persona geeft een ‘gezicht’ aan een groep mensen met dezelfde kenmerken. We kijken daarbij naar mobiliteit, samenwerken en werken met vertrouwelijke informatie. Per persona kan dan een specifieke werkplek aangeboden worden, afgestemd op gebruik en budget. Dit beperkt de variëteit en houdt zaken overzichtelijk, terwijl het toch mogelijk is om een gepersonaliseerde werkplek te ontwikkelen.

Kortom, de gepersonaliseerde Online Werkplek voor de Zorg stelt niet de technologie centraal, maar de medewerker. Wat heeft iemand nodig om zijn werk goed te kunnen doen? Dit is afhankelijk van de applicaties waar hij mee werkt, van het feit of iemands werk al dan niet locatie gebonden is en van het device dat die iemand bij voorkeur gebruikt. Door die factoren te combineren hebben we vier typen werkplekken ontwikkeld die aansluiten bij de behoeften van zorgmedewerkers op locaties, ambulante zorgverleners, kantoorpersoneel, management en extern ingehuurd personeel.

► **Webwerkplek basis**

Dit is de basis van de Online Werkplek voor de Zorg. Deze werkplek is specifiek ontwikkeld voor medewerkers die primair met een smartphone werken, zoals ambulante medewerkers. De werkplek geeft online toegang tot SaaS-applicaties zoals bijvoorbeeld het roostersysteem, het EPD of ECD en e-mail, waarbij de applicaties zo worden weergegeven dat ze goed te raadplegen zijn via het kleine scherm van een smartphone.

► **Webwerkplek standaard**

Deze werkplek is weliswaar ook prima te benaderen met een smartphone, maar is opgezet voor medewerkers die meestal met een groter scherm werken, zoals een tablet. De applicaties worden net wat anders weergegeven, zodat er meer informatie op een scherm past. Naast online toegang tot zorgapplicaties en Outlook biedt deze werkplek ook de toegang tot de Office web apps mocht het noodzakelijk zijn dat een medewerker vanaf een tablet hier gebruik van moet maken. Deze werkplek is vooral populair bij intramurale zorgmedewerkers.

► **Webwerkplek intensief**

Dit is een werkplek die primair is opgezet om te benaderen met een laptop. Naast online toegang tot zorgapplicaties en Outlook biedt deze werkplek ook alle functionaliteiten van de Office web apps, zoals Word, Excel en PowerPoint. Deze werkplek is populair bij kantoormedewerkers, locatiemanagers, innovatiespecialisten en het management.

► **Managed werkplek**

bij deze werkplek wordt de software lokaal geïnstalleerd, waardoor applicaties als Microsoft Exchange, PowerPoint, Word of Excel worden weergegeven zoals mensen gewend zijn. En het is mogelijk om niet-SaaS-applicaties via deze werkplek te ontsluiten.

Hoewel deze werkplekken met ieder type device te benaderen zijn, wil je niet alle applicaties op ieder device gebruiken. Dat dat hoeft ook niet. Een zorgbestuurder heeft op kantoor andere behoeften dan op het moment dat hij of zij een locatie bezoekt om met verschillende teams mee te lopen. Het is daarom logisch dat hij op zijn smartphone minder functionaliteit tot zijn beschikking heeft dan op zijn desktop. Waar het om gaat is dat elke medewerker de juiste werkplek krijgt voor de werkzaamheden die hij/zij op dat moment verricht.

**TYPE WERKPLEKKEN**



Webwerkplek basis



Webwerkplek standaard



Webwerkplek intensief



Managed werkplek

### WELKE WERKPLEK PAST BIJ WELKE ROL?

In de hiervoor genoemde omschrijving hebben we enkele voorbeeldfuncties genoemd die zouden passen bij een bepaald type werkplek. De eigenlijke vaststelling van welke werkplek het best past bij welke functie doen we aan de hand van gesprekken met representatieve gebruikers. We pakken uit iedere functiegroep één of twee medewerkers met wie we detaillistisch doornemen hoe hun processen eruitzien, welke applicaties ze gebruiken en welke behoeften ze hebben. Op basis hiervan bepalen we welke werkplek het best past. Soms is een combinatie nodig van typen werkplekken, bijvoorbeeld bij ambulante medewerkers die intensief gebruikmaken van kantoorautomatisering. In dat geval maken we een werkplek die de karakteristieken van de beide genoemde omgevingen combineert.

Dit is overigens een ‘papieren’ exercitie, de praktijk kan altijd anders zijn. Een activiteitenbegeleider op afdeling A kan immers heel andere taken hebben dan een activiteitenbegeleider op afdeling B. Als dat niet duidelijk uit de initiële inventarisatie naar voren komt, dan wordt dat wel duidelijk uit de manier waarop ze in de praktijk werken. Aan de hand daarvan kunnen we achteraf eenvoudig een eerder gemaakte keuze bijstellen en een zwaardere of lichtere werkplek aanbieden. De cloud én het bijbehorende pay-per-use model bieden deze flexibiliteit.

### ALTIJD INZICHT EN CONTROLE

Als je zoveel flexibiliteit biedt, dan is het een uitdaging om tegelijkertijd ook controle te houden. Dat lijken immers twee verschillende zijden van de medaille te zijn. Toch is het wel degelijk mogelijk om beide aspecten hand in hand te laten gaan. Dat doen wij door aan de achterkant gebruik te maken van standaard bouwblokken. De medewerker ervaart zijn werkplek als maatwerk, maar deze valt binnen één van de omschreven standaardtypen. Op deze manier houden we de omgeving eenvoudig en overzichtelijk. Dat betekent dat de omgeving snel is uit te rollen en ook voorspelbaar te beheren en te beveiligen is.

In een dashboard maken we inzichtelijk hoe medewerkers hun werkplek gebruiken: welke applicaties gebruiken ze veel en weinig? Is de laatste update netjes uitgevoerd?

Zoals gezegd zijn privacy en security voor ons een randvoorwaarde voor de Online Werkplek voor de Zorg. We volgen daarbij de ISO- en NEN-richtlijnen voor de zorg: NEN7510, NEN7512, NEN7513, ISO27001 en ISEA3402 type 1 en type 2. Daarnaast helpen we onze klanten met het inrichten van hun processen en applicaties op zo'n manier dat medewerkers worden ondersteund in het naleven van de AVG. Zo kunnen we bijvoorbeeld inregelen dat ze een seintje krijgen op het punt dat ze informatie over cliënten of patiënten willen versturen naar iemand die geen deel uitmaakt van het zorgteam rond deze patiënt of cliënt.



### EFFICIENCY ÉN EFFECTIVITEIT VERHOGEN

Als je medewerkers een nieuwe werkplek aanbiedt, is het verstandig om parallel een adoptietraject uit te voeren. Zo kun je ervoor zorgen dat medewerkers optimaal gebruikmaken van de Online Werkplek voor de Zorg en dat zowel hun efficiency als effectiviteit stijgen. Op die manier kun je ICT voor je laten werken.

Onder adoptie verstaan we het goed gebruiken van de applicaties en de data die deze applicaties genereren. Benutten medewerkers de tools en de data op de juiste manier? Vullen ze de systemen met de juiste informatie? Gebruiken ze de juiste communicatiemiddelen op het juiste moment? Want ICT belooft weliswaar een hogere efficiency, een hogere effectiviteit of beide. Maar zonder adoptie worden die vruchten niet geplukt.

Neem bijvoorbeeld een verpleeghuis dat leefcirkels voor dementerende bewoners heeft geïntroduceerd. De cliënten dragen een polsbandje met een zender die automatisch deuren kan openen, maar ook juist gesloten kan houden. De kamers zijn uitgerust met sensoren die waarnemen of iemand uit bed komt, in bed plast et cetera. Dit scheelt niet alleen de zorgmedewerkers veel tijd, het kan ook hele nuttige informatie opleveren waarmee de zorg beter kan worden gepland. Denk aan: hoeveel beweging krijgt een bewoner overdag door te wandelen of in de rolstoel te trappelen? Resulteert meer beweging overdag in een betere nachtrust? Hoeveel alarmen en wat

voor type alarmen genereert een bewoner als hij op zijn kamer is? Door deze data inzichtelijk te maken in een zorgdashboard, kan de bezetting op de afdeling beter worden afgestemd op de behoeften van bewoners. Als je ziet dat een bewoner overdag vaker alleen op zijn kamer zit, 's nachts vaker wakker is en meer alarmen genereert, weet je dat hij achteruit gaat en kun je passende maatregelen treffen.

### AANDACHT VOOR ADOPTIE

Het mag duidelijk zijn dat een Online Werkplek voor de Zorg alleen succesvol kan zijn als medewerkers worden meegenomen in het gebruik van de nieuwe toepassingen en mogelijkheden. Omdat de digivaardigheid van medewerkers ver uiteen kan liggen en hun taken sterk verschillen, werkt een 'one size fits all'-training niet. Een adoptieprogramma is daarom altijd breed en bestaat uit verschillende onderdelen. Op basis van die componenten kan voor iedere medewerker een adoptieprogramma op maat worden ontwikkeld. Axians maakt daarbij gebruik van drie verschillende adoptieprogramma's, afhankelijk van waar de behoefte ligt en wat de digivaardigheid van een organisatie van de medewerkers is. Deze programma's zijn: eenvoudige adoptie, gemiddelde adoptie en complexe adoptie. In alle drie de programma's staat de medewerker centraal. Hij of zij moet zo snel mogelijk de functionaliteiten die de nieuwe werkplek biedt optimaal gebruiken.



## DE WERKPLEK ALS AANJAGER VAN VERNIEUWING

De digitalisering van de zorg is in volle gang. De recente snelle omarming van tools als beeldbellen leerde organisaties dat zorgmedewerkers veel digitaler zijn dan zorgorganisaties vaak dachten. Medewerkers staan open staan vernieuwing en verandering, mits zij zelf de toegevoegde waarde van die verandering op de zorg maar zien.

Axians geeft duurzame innovatie vorm met het OOI-model, wat staat voor: Outsource, Optimize, Innovate. De eerste stap in dit model is het outsourcen van de bestaande omgeving naar een public, private of hybrid cloud. De tweede stap is het onder handen nemen van de bestaande processen: waar kunnen we die vereenvoudigen en versnellen door slimmer gebruik te maken van ICT? Tot slot kijken we naar volledig nieuwe zorgmodellen die mogelijk worden gemaakt door ICT.

Zo maakt e-health zorg op afstand mogelijk, bijvoorbeeld via videobellen. Domotica zoals slimme deurbellen of het via een knop sluiten of openen van gordijnen maakt het mogelijk dat ouderen langer blijven thuiswonen. In intramurale woonvormen heeft domotica vaak de vorm van Internet of Things. Denk aan sensoren in matrassen om te detecteren of iemand in bed ligt. Of een sensor in een polsbandje om automatisch deuren te openen of juist gesloten te houden (zie de eerder genoemde leefcirkels). Daarnaast komen er steeds betere analytische mogelijkheden om de data die deze nieuwe toepassingen te genereren om te zetten in beslisinformatie. Daarnaast neemt de inzet van robots een vlucht, zoals een revalidatiebot die mensen kan helpen die opnieuw moeten leren lopen of een sociale robot die mensen herinnert aan afspraken en die het nieuws of het weerbericht kan voorlezen.

De mogelijkheden voor zorginnovatie zijn groot. Maar dit vraagt wel dat de basis op orde is. Wil jouw organisatie stap voor stap innoveren en ICT gebruiken als aanjager voor innovatie? Dan ben je bij ons aan het juiste adres.

## WAAROM AXIANS?

Axians stelt niet de techniek centraal, maar de beleving van de eindgebruiker. Daarom gaan we graag een XLA met u aan: een Experience Level Agreement. Daarmee geven we uiting aan het feit dat we niet alleen de technische ondersteuning belangrijk vinden, maar ook de beleving van de medewerkers die met de ICT-systemen gaan werken. Die systemen moeten hen daadwerkelijk ondersteunen in hun werk. Ons doel is dat medewerkers onbegrensd kunnen werken. Daarmee bedoelen we niet alleen 'any time, any place, any device', maar ook dat gebruikers in hun werk geen hindernissen mogen ervaren door gebruik van ICT. ICT moet ten dienste staan aan de medewerker en niet andersom.

We denken daarbij nooit in termen van projecten die een begin- en einddatum hebben, maar altijd vanuit onze Outsource, Optimize, Innovate-visie, waarbij we stap voor stap de processen beter ondersteunen met ICT.

Dit alles vatten we samen in onze vijf kernwaarden:

- ▶ Wij begrijpen jullie mensen;
- ▶ Wij helpen altijd en komen afspraken na;
- ▶ We zetten met plezier een stap extra;
- ▶ We geven techniek een persoonlijk gezicht;
- ▶ We innoveren vanuit een stabiel fundament.

Lees voor meer informatie onze whitepaper 'Van SLA naar XLA: de klantbeleving is belangrijker dan de techniek'.

### WIL JE MEER INFORMATIE OVER DE ONLINE WERKPLEK?

En wil je weten wat voor jouw organisatie mogelijk is? Neem contact met ons op.

Meer informatie: [www.axians.nl/onbegrensd](http://www.axians.nl/onbegrensd)



The best  
of ICT with  
a human  
touch

---



**axians**

Esp 120  
5633 AA Eindhoven  
Tel: +31 88 597 55 00  
[axians.nl/onbegrensd](https://axians.nl/onbegrensd)