



« Le rapport qualité-prix est excellent pour tous les services. »

Xavier Keters, directeur IT



Le défi

- Besoins croissants en communication
- Externalisation de processus back-end
- Service en ligne aux patients



La solution

- VPN sur iFiber sécurisé
- Redondance totale
- Hotspot avec large bande passante
- Tous les services chez un partenaire unique



Les avantages

- Excellent rapport qualité-prix
- Haut niveau de service
- Véritable partenariat

Disponibilité garantie de l'AZ Damiaan via ses applications grâce à une redondance totale

Si vous voulez voir à quoi ressemble un hôpital moderne, poussez la porte de l'Az Damiaan. Issu de la fusion de deux hôpitaux, l'Az Damiaan respire la modernité. Il est baigné de lumière et de couleur. Doté d'un concept architectural contemporain, il dispose également d'une technologie parfaitement en phase avec son époque. De nouvelles applications ont permis de multiplier la capacité du réseau par quatorze.

« Les besoins en communication au fil d'un parcours de soins ont considérablement augmenté ces cinq dernières années », explique Xavier Keters, directeur IT. « Là où nous ne communiquions auparavant qu'entre nos deux campus, nous interagissons aujourd'hui avec 27 hôpitaux via la plateforme CoZo (Collaboratief Zorgplatform). Les changements au niveau de notre back-end ont également accru l'importance de la connectivité ces dernières années. Depuis 2011, nous avons entièrement externalisé SAP. Nous constatons, par ailleurs, une hausse considérable de l'utilisation des applications

télécom par nos patients. Les jeunes apprécient tout particulièrement d'avoir accès à internet partout via le hotspot. »

Un service optimisé

Toutes les nouvelles applications optimisent le service. Xavier Keters : « La plateforme CoZo accélère et améliore significativement notre travail. Imaginez qu'un patient dont le dossier est à l'UZ Gent passe ses vacances à la côte et se présente chez nous à la suite d'un accident. Nous pouvons, moyennant son autorisation,



consulter directement ses données au départ de l'UZ Gent. Cela peut nous faire gagner un temps précieux en cas d'urgence. » Le patient y trouve aussi son compte. Xavier Keters : « À leur admission, nos patients reçoivent un nom d'utilisateur et un mot de passe avec lesquels ils peuvent se connecter à internet. Notre hôpital forme un gigantesque hotspot. Telenet fournit le signal et une bande passante suffisante. Nous distribuons le signal dans tout l'hôpital via 600 antennes. »

Encore plus de possibilités à venir

Xavier Keters : « À l'avenir, nous utiliserons plus souvent notre connectivité pour favoriser l'interaction entre les hôpitaux et les patients. Les patients pourront prendre eux-mêmes rendez-vous en ligne et gérer leur dossier. Nous examinons également les services qu'ils cherchent et la manière dont ils préfèrent les utiliser. Nous collaborerons davantage en ligne avec les médecins traitants tandis que les échanges et la collaboration entre les hôpitaux s'intensifieront. Mais nous n'allons pas nous arrêter là. En 2013, nous avons lancé un projet pilote de 'travail à domicile'. Alors que les médecins étaient auparavant les seuls à pouvoir travailler chez eux, d'autres collaborateurs auront désormais accès au travail à domicile si leurs tâches s'y prêtent. »

Une redondance totale

Plus les services offerts via le réseau sont nombreux, plus la connexion doit être de bonne qualité. Xavier Keters : « Notre pharmacie doit, par exemple, pouvoir passer des commandes

urgentes à tout moment. Elle doit donc pouvoir compter sur une connexion infaillible. C'est pourquoi nous avons mis en place une redondance totale sur notre campus. Nous avons deux salles informatiques distinctes, situées à des endroits différents. Toutes les connexions aboutissent sur deux appareils différents. Notre internet est totalement redondant, de même que notre téléphonie. C'est essentiel dans le cadre du SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation). »

Une excellente collaboration

La collaboration entre Telenet et l'Az Damiaan dure depuis treize ans. Xavier Keters : « Dans la mesure où nous travaillons avec Telenet pour toutes nos télécommunications, cette longue collaboration nous assure un service optimal. Un audit a confirmé que Telenet offrait un bon rapport qualité-prix. Nous apprécions également la communication proactive. Telenet a par exemple amélioré son réseau principal dans la région pour accroître sa capacité. L'entreprise nous a prévenus au préalable et a veillé à minimiser l'impact de son intervention. Nous apprécions ce climat de concertation. Nous avons également pu compter sur une excellente collaboration lors de notre déménagement. Tout s'est déroulé sans encombre. Notre collaboration présente d'autres avantages : nous offrons, via la Telenet Foundation, des ordinateurs portables et un accès à internet aux enfants malades de longue durée dans notre hôpital. La championne de tennis Yanina Wickmayer nous a rendu une petite visite dans le cadre de ce projet. Autant d'avantages qui découlent d'une bonne collaboration. »

À propos de l'Az Damiaan

L'Az Damiaan est un hôpital de moyenne envergure qui entend faire office de centre de référence pour les soins de santé à la côte belge. Tout le monde peut se rendre à l'Az Damiaan pour toutes sortes de services de santé. Il abrite plus de 500 lits et accueille de nombreux touristes en périodes de vacances. Le service informatique emploie 13 collaborateurs. Une « cellule d'application » distincte garantit une communication optimale entre le département commercial et le service informatique.



Telenet for Business

Pour plus d'infos, surfez sur telenet.be/business ou appelez le **0800/66 066**.