



**unica**

ict solutions



**&  
Sprank**

“Samen zoeken we continu de balans naar de goede, economisch meest efficiënte oplossing. Zo kunnen wij ons maximaal richten op de te leveren zorg.”

Duurzaam partnership  
met perfecte  
ontzorging op  
netwerkinfrastructuur  
voor cruciale  
zorgprocessen

*samen maken we de toekomst*



VLASAKKERSTAETE



Stichting Sprank biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke handicap. Haar ruim 700 medewerkers zorgen voor ruim 500 cliënten op de ruim 35 locaties door heel Nederland. Sprank zorgt, ondersteunt en begeleidt op woon- en dagbestedingslocaties. Bij Sprank is de liefde van God voor de mens de drijfveer voor betrokken zorg

en ondersteuning aan cliënten met een verstandelijke beperking. Het doel daarbij is: samen leven vol betekenis. Dat doet Sprank samen met hun familie en andere mensen die bij hen horen. Met elkaar zorgen ze voor een leven waarin cliënten prettig kunnen wonen, werken, leuke dingen doen en kunnen leren.

**unica**  
ict solutions

Unica ICT Solutions is een snelgroeiende allround ICT-dienstverlener. Met 250 betrokken collega's zorgen we er al 25 jaar voor dat jij beschikt over de ICT-oplossingen die je nodig hebt. We regelen daarbij alles: van levering tot de implementatie, maar ook het beheer en onderhoud van de ICT-omgeving verzorgen we voor je. Jouw tevredenheid als klant en eindgebruiker staat hierbij altijd voorop, daarom besteden we veel aandacht aan het trainen van je medewerkers. Met een eigen inhouse servicedesk onderscheiden we ons als ICT-dienstverlener, doordat we 24x7 klaar staan om jou te ondersteunen.



# Een thuis vanaf tienerjaren tot en met volwassen leeftijd

**Als kleinschalige identiteitgedreven organisatie in de gehandicaptenzorg, levert Stichting Sprank zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, vanaf een jaar of 10 tot ouder. Zorg in de breedste zin van het woord. “Wij zorgen voor cliënten (dat zijn er ongeveer 500) en daarvoor verzorgen we veel kleinschalig wonen maar de laatste jaren ook wel wat meer richting wat grotere panden.**

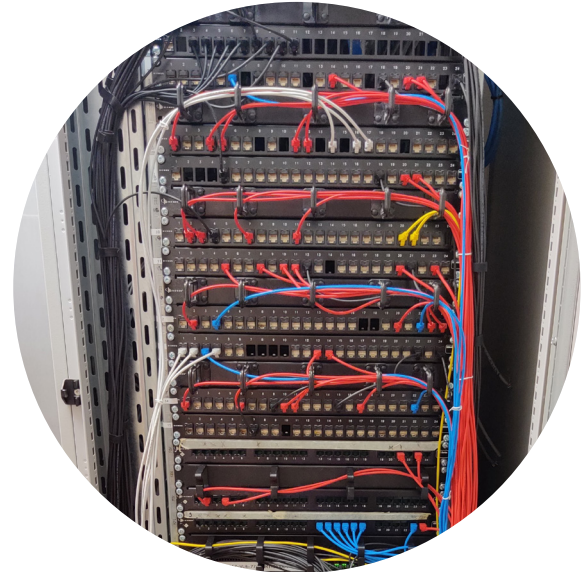
Van oudsher waren het heel veel kleine locaties, waarin we nu wel wat meer zien dat er wat kleinere locaties tot wat grotere locaties worden gemaakt”, zo verwoordt Jaap Rozema, IT-beheerder bij Stichting Sprank. De samenwerking met Unica ICT Solutions dateert al van 2014, het jaar waarin de organisaties met elkaar in gesprek kwamen toen Stichting Sprank de zoektocht startte naar een nieuwe ICT-partner. De stichting koos voor Unica ICT Solutions als nieuwe ICT-dienstverlener, de medewerkers van Stichting Sprank worden sinds die tijd in hun zorgverlening optimaal ondersteund.




# Focus op domotica en onderliggende netwerkinfrastructuur

“Vanuit mijn rol als ICT-beheerder verzorg ik het dagelijkse beheer van de IT-omgeving, waarbij Unica ondersteuning biedt vanuit haar tweedelijns serviceverlening. Maar niet alleen het beheer, ook houd ik mij bezig met projecten, ontwikkelingen op IT-gebied, telefonie, netwerkinfrastructuur enzovoorts. De laatste twee jaren lag de focus echt meer op netwerkinfrastructuur en domotica. De grootste aanjager daarvan is een stuk domotica dat we gebruiken op de locaties om onze cliënten met name in de avonden en nachten te ondersteunen. Als er alarmen zijn, vooral op de locaties waar wat zwaardere zorg wordt geleverd met bijvoorbeeld cliënten met epilepsie, dan kunnen we inluisteren door middel van audio. Dat voert een derde partij voor ons uit vanuit een nacht zorgcentrum, waarbij verpleegkundigen alle meldingen controleren en indien nodig de slaapwacht op locatie wekken. In sommige gevallen hangen daar ook camera's bij zodat op het moment dat een client een (bijvoorbeeld epileptische) aanval heeft waardoor er zorg nodig heeft dan maakt de nacht zorg een slaapwacht wakker. Collega's van de slaapwacht worden alleen 'gestoord' als er echt iets is en dan directe zorg kan verlenen”, aldus Rozema. Het voordeel daarvan is dat je op iedere locatie iemand kunt laten slapen en alleen zorg hoeft te leveren indien dat echt

nodig is. Zo heeft de stichting op één plek wakkere verpleegkundigen zitten die op alle locaties meeluisteren en zorg in kunnen schalen wanneer nodig. “Dat stuk domotica heeft een optimale en goede infrastructuur nodig en om daar een goed fundament voor te krijgen zijn we de laatste jaren samen met Unica ICT Solutions aan het bouwen geweest.”





“Als stichting willen we de beste oplossing waarmee we het maximale van ons budget in de zorg kunnen inzetten en dus kijken we samen ook met een economische bril op”

## Een passende netwerkinfrastructuur als essentieel fundament

Waar er eerder gescheiden netwerken op de locaties lagen en de stichting het inluisteren als een totale dienst inkochten (iets wat beheermatig en kostentechnisch ingewikkeld was), werd het doel gesteld om het technische deel zo in te richten en zelf te (laten) beheren dat ze alleen het inluisteren als dienst nog maar in hoefden te kopen. Zo heeft de stichting de techniek zelf in de hand en worden er tegelijkertijd ook kosten bespaard. Samen met de netwerkspecialisten

van Unica ICT Solutions spendeerde de IT-beheerder heel wat middagen rond een whiteboard om te bespreken hoe dit dan mogelijk gemaakt kon worden. “We zijn een stichting en hebben dus geen winstoogmerk, alles wat we uitgeven gaat ook weer terug de zorg in. Dat betekent ook dat iedere euro die we aan techniek spenderen we niet meer ergens anders in kunnen zetten. Dus we kijken samen met Unica ICT Solutions ook altijd met een economische



bril, hoe kunnen we dit nou het beste doen en hoe zorgen we ervoor dat het geld zo goed mogelijk besteed wordt. Dit om zoveel mogelijk over te houden voor de zorg die onze cliënten nodig hebben. Tegelijkertijd moet het natuurlijk wel goed zijn, dus we zoeken continu naar dat spanningsveld voor ‘de goede oplossing’, ‘wat is betaalbaar’, ‘wat is reëel’. Daar sparren we samen veel over.

Het beste is natuurlijk om vijf verbindingen op een locatie te leggen zodat je altijd zeker weet dat er eentje werkt, maar tegelijkertijd is dat natuurlijk ook onbetaalbaar. Hoe ga je het dan zo doen dat je toch een stukje achtervang hebt en een stukje vervanging van de dienstverlening op apparatuur en dergelijke zonder overal dure contracten voor af te sluiten. Tegelijkertijd wil je natuurlijk wel dat er een ‘manneltje’ aan komt rijden die iets komt vervangen als het stuk gaat. Ook op dat vlak zijn beide partijen met elkaar het gesprek aangegaan om dé oplossing te kiezen die het beste bij Stichting Sprank past.

De connectiviteitspecialisten van Unica ICT Solutions waren nauw betrokken bij het volledige proces van Stichting Sprank, waarbij er naar de balans gezocht werd. Het mooie van Sprank is dat er aan de ene kant al heel veel locaties door ons ingericht waren met een bepaalde standaard, maar ondertussen kwamen er ook nieuwbouwlocaties en dan moet je iets met je infrastructuur. Waarbij je ook al direct naar een standaard toe wilt werken die je uiteindelijk ook op andere locaties kunt gaan uitrollen.



“Samen zoeken we continu naar de juiste balans”

# De cruciale infrastructuur voor de cruciale zorg

Wat doet een infrastructuur nu eigenlijk voor een zorginstelling? Als deze het niet doet, dan heeft dat een bepaalde impact. Zo ook voor Sprank, waarbij je je medewerkers weer nachtelijke rondes moet laten lopen bijvoorbeeld. En dan heb je het bij een van de locaties over 40 deuren die beluisterd moeten worden. Dat heeft een grote impact op de personele bezetting maar ook op de nachtrust van cliënten. “Dit scenario ligt er natuurlijk altijd als achtervang mocht de techniek volledig offline zijn, maar dat proberen we tot een uiterst minimum te beperken. Dus dan zoek je daar naar de balans, hoe we ervoor zorgen dat het systeem stabiel genoeg is dat het praktisch nooit voorkomt en het ook bij een noodscenario blijft”, aldus Rozema.

# Blauwdruk op zorgzwaarte afgestemd

De locaties van Stichting Sprank zijn opgedeeld in 4 verschillende gradaties, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen grote en kleine locaties (denk aan beschikbare bandbreedte) maar ook lichte en zware locaties (duidend op de beschikbaarheid van de techniek). “Op het moment dat er op een locatie ingeluisterd moet worden dan geven wij deze direct de classificatie ‘zware locatie’ mee en gaat het om zware zorg. Denk dan aan cliënten met epilepsie die zwaardere zorg behoeven, maar ook locaties waarbij het een grote impact heeft als de techniek uitvalt”, zo verwoordt de IT-beheerder. Om ervoor te zorgen dat de netwerkinfrastructuur ook op deze locaties goed is ingeregeld is er een blauwdruk gemaakt voor deze zware zorg. Deze moet dan voldoen aan een aantal kwaliteitseisen, redundantie en back-up, maar ook moet er als apparatuur 's nachts verwisseld moet worden daar iemand direct voor komen. “Bij de ‘lichte’ locaties hebben we in basis hetzelfde blauwdruk liggen maar liggen er wat andere eisen aan de infrastructuur. Deze standaard hebben we nu op alle locaties uitgerold, geclassificeerd en dat is stabiel.”





## Iedere locatie de juiste dienstverlening

De classificatie is ook terug te zien in de dienstverlening vanuit Unica ICT Solutions, waarbij Sprank gebruik maakt van de dienst Managed Connectivity in twee verschillende uitvoeringen. Alles afgestemd op de 'lichte' en 'zware' locatieclassificaties zodat iedere locatie kan profiteren van de dienstverlening die benodigd is. Zo kan Unica ICT

Solutions Stichting Sprank de gewenste flexibiliteit bieden, ook als er bij een locatie opgeschaald moet worden qua classificatie. Maar ook dat er regie blijft over de kosten, de stichting één aanspreekpunt heeft en de dienstverlening standaard via het Network Operations Center (NOC) van de ICT-partner verloopt.

# Vooruitstrevend bellen via Wi-Fi

Toen een aantal jaren geleden voorgesteld werd om het bellen bij Stichting Sprank volledig via het wifinetwerk te laten verlopen, stond de zorgwereld nog nét niet met de oren te klapperen. “We gebruiken inderdaad het Wi-Fi-netwerk om te bellen. Maar we gebruiken Wi-Fi ook voor alle zorgoproepen die overdag naar de begeleiding gaan, waarbij de notificaties uitkomen op het smart device van de medewerker. Ook persoonsalarmering zit daar bij in, dus als er bijvoorbeeld sprake is van een situatie dan kan de medewerker een oproep maken waarop collega’s die melding krijgen en kunnen assisteren”, zegt de IT-beheerder. De techniek moet voor de medewerkers onzichtbaar zijn, het moet werken en zij moeten erop kunnen vertrouwen. Vanuit het bellen over wifi gedeelte is uiteindelijk de basis gelegd voor de netwerkinfrastructuur van de zware zorglocaties op basis van SD-WAN. Maar ook de nu tot ‘lichte zorglocatie’ aangemerkte onderdelen van Sprank kunnen indien nodig altijd omgebouwd worden naar een ‘zware zorglocatie’. De toekomstgedachte speelt daar bij de stichting en haar ICT-partner altijd in mee. “We hoeven alleen maar te bellen en Unica ICT Solutions zorgt voor de vervanging van wat apparatuur (indien nodig) en zorgt voor een zwaarder beheer.”

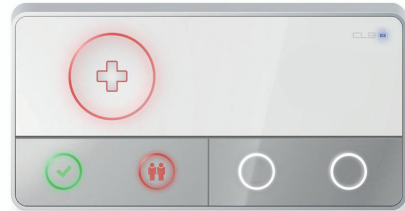


## Meedenken vanaf het begin

Naast gebruikersgemak is het ook noodzakelijk voor een stuk veiligheid van cliënt en medewerker en cruciaal dat onze netwerkinfrastructuur altijd beschikbaar is. Rozema vertelt verder: “Zou er geen dekking zijn, dan geeft het toestel al preventief alarmmeldingen. Denk aan situaties waarbij je buiten het netwerk loopt omdat je bijvoorbeeld even naar de supermarkt moet, dan geeft het toestel direct zelf de melding vóórdat een medewerker in zo’n situatie terecht komt.” Een veilig idee dat het systeem het zelf direct meldt als het niet werkt. De specialisten van Unica ICT Solutions hebben vanaf het begin meegedacht over de ideale situatie voor wat betreft de inrichting van de plattegronden. Voordat er überhaupt een (ver)bouw van een locatie heeft plaatsgevonden, is er al een advies gegeven over de correcte invulling van het netwerk. Maar ook is er op bestaande locaties gemeten en op basis daarvan kon er ook bijgesteld worden.

“Het mooie van de samenwerking is dat we Unica ICT Solutions al direct bij het bouwteam betrekken om even mee te kijken in wat we willen doen.” Daarin is er vanaf de bouw ook direct meegenomen dat, mocht de zorg bij een locatie verzwaard moeten worden, de

“We betrekken onze ICT-partner al direct bij het bouwteam zodat van meet af aan ook op ICT-gebied meegedacht kan worden”



bekabeling en voorbereiding er al ligt om dat snel te kunnen doen zonder alles los te hoeven breken als alles netjes is afgewerkt. Dat is aanzienlijk duurder dan er vooraf al rekening mee te houden. Het hele pand al op voorhand volhangen met apparatuur die je bijvoorbeeld vijf jaar niet gebruikt wil je ook niet, dus het is continu zoeken naar de middenweg. De blauwdrukken van de stichting zijn daarmee ICT-overstijgend.



## De zorgzwaarte neemt toe en de locatie van zorg verschuift

“Waar je voorheen vrij snel ook met een lichtere beperking in een instelling woonde, zie je de laatste jaren steeds vaker dat cliënten met een lichte beperking toch langer thuisblijven of in de wijk opgevangen worden. We zullen dan ook merken dat de zorgzwaarte op onze locaties toe gaat nemen, waardoor we daar op voorhand al zoveel mogelijk op in kunnen spelen”, zo verwoordt Rozema op ontwikkelingen in de branche. Waar de druk op de zorg alsmaar toeneemt, wordt ook de druk op techniek steeds hoger door verregaande digitalisering. Mensen leveren de diensten, de zorg, en de mensen moeten gefaciliteerd worden de benodigde zorg te kunnen blijven leveren met ondersteuning van techniek. “Het fundament daarvoor is de basis, en het is essentieel om steeds meer met ondersteuning van techniek te doen.”

“Ook vanuit technisch oogpunt komt er steeds meer druk te liggen op zorg”



# Duurzame samenwerking op alle vlakken, mét toekomstvisie

“Bij de keuze die we destijds hebben gemaakt voor Unica ICT Solutions verwachten we een partnership, en dat krijgen we ook. Samen werken we aan de infrastructuur, waarbij we alles modulair opbouwen. En er ook meegedacht wordt over de toekomstvisie van onze zorgverlening”, zegt Jaap Rozema. Voor de toekomst zijn er nog diverse plannen waar Unica ICT Solutions de stichting in kan ondersteunen. Wat voorheen op papier en achteraf ingevoerd

moest worden door de zorgmedewerker, zal in de toekomst direct en ter plekke vanaf een tablet worden uitgevoerd. Rozema verwacht dan ook dat de zorgmedewerker nog meer gefaciliteerd gaat worden met behulp van slimme mobiele devices en er langzaam aangepast gaat worden van vaste werkplekken. “Alles om onze medewerkers te ondersteunen en we de beste zorg kunnen blijven leveren aan onze cliënten”, besluit Rozema.



# unica

ict solutions

Unica ICT Solutions  
088 - 22 22 676

[ictinfo@unica.nl](mailto:ictinfo@unica.nl)  
[www.unica.nl/ict-solutions](http://www.unica.nl/ict-solutions)



*samen maken we de toekomst*