

## Ziekenhuis pionier in communicatie



*Interactieve screensaver met intern nieuws, MMC*

Maine Medical Center is het grootste ziekenhuis in de staat Maine, met ruim 600 bedden en meer dan 5.000 medewerkers. Sinds april 2004 werken ze op alle 2.700 computers met Netpresenter.

### **“E-mail en papieren memo’s bleken niet toereikend”**

“De belangrijkste reden om voor Netpresenter te kiezen was dat het een substantiële bijdrage levert aan de verbetering van onze interne communicatie,” zegt Abigail Greenfield, Communication Relations Manager bij Maine Medical Center en de verantwoordelijke projectmanager.

“In elk ziekenhuis, maar zeker in een groot ziekenhuis zoals dat van ons, is een goede en effectieve interne communicatie een voortdurende uitdaging. Het grootste deel van onze medewerkers bestaat uit artsen en verplegend personeel. Zij werken in verschillende diensten, vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week. Het is belangrijk dat we hen snel, efficiënt en zo eenvoudig mogelijk kunnen bereiken. Helaas is gebleken dat e-mail en papieren memo’s hiervoor niet toereikend waren, juist door die verschillende werktijden,” vervolgt zij.

### **“Een waardevolle aanvulling op het uitgebreide rampenplan”**

Ook hebben de aanslagen op de Twin Towers op 11 september 2001, een belangrijke rol gespeeld bij de beslissing om Netpresenter te installeren. “Elk ziekenhuis kan het doelwit worden van een aanslag. Bovendien zal het altijd te maken krijgen met de gevolgen van een terroristische aanslag in de buurt. In zulke gevallen moeten wij in staat zijn om ons personeel direct te waarschuwen. Netpresenter’s Emergency Alert-software is een waardevolle aanvulling op de al bestaande systemen die onderdeel uitmaken van ons rampenplan,” licht Greenfield toe.

“Achteraf is het jammer dat we niet eerder met Netpresenter zijn gaan werken. In de zomer van 2003 hadden we de Emergency Alert goed kunnen gebruiken. Een computervirus heeft toen het hele e-mail systeem van het ziekenhuis platgelegd. Onze e-mail deed het dagenlang niet. Dit had zijn weerklink op het functioneren van het ziekenhuis. Gelukkig was het patiëntenzorgsysteem niet aangetast, dus kwamen de patiëntgegevens niet in gevaar,” voegt ze toe.

### **“Goede samenwerking en ondersteuning sleutel tot succes”**

Volgens Greenfield was de intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen bepalend voor de succesvolle implementatie. “De medewerkers van de afdelingen marketing en information services hebben heel nauw samen gewerkt. Bovendien kregen we sterke ondersteuning van de hoogste managers. Minstens even belangrijk was de bijzonder goede ondersteuning van Netpresenter’s supportteam. Ondanks het tijdverschil, konden we hen altijd bellen. Die factoren samen hebben een succesvolle introductie mogelijk gemaakt,” zegt Greenfield.

"De meeste medewerkers zijn nu enthousiast over Netpresenter. In het begin waren er natuurlijk mensen die hun persoonlijke screensaver misten. Maar toen de voordelen van de oplossing eenmaal duidelijk waren, was iedereen enthousiast. De grootste uitdaging is nu om de dia's en informatie op de screensaver actueel, interessant en interactief te houden," vervolgt ze.

### **"Ook gebruiken voor communicatie met patiënten en bezoekers"**

Maine Medical Center is van plan om Netpresenter steeds te blijven betrekken bij verdere ontwikkelingen. De eerstvolgende stap zal het gebruik van meerdere kanalen zijn, zodat verschillende groepen verschillende berichten zien. Berichten zullen dan niet langer alleen gericht zijn op ons personeel, maar ook op patiënten en bezoekers van het ziekenhuis," besluit Greenfield.

### **MEDICAL MAINE CENTER**

Maine Medical Center is het grootste ziekenhuis in de staat Maine, met ruim 600 bedden en meer dan 5.000 medewerkers.

[www.mmc.org](http://www.mmc.org)

#### **Sector**

Gezondheidszorg

#### **Uitdaging**

Medewerkers snel kunnen informeren en alarmeren, altijd en overal.

#### **Oplossing**

Een interactieve beeldkrant op alle 2.700 PC-beeldschermen om medewerkers op de hoogte te brengen van het laatste branche- en ziekenhuisnieuws. Bevat ook alarmeringsfunctie.

#### **Voordelen**

Medewerkers kunnen snel worden geïnformeerd, welke diensten ze ook draaien en waar in het ziekenhuis zij zich ook bevinden. Alarmeringsfunctie is waardevolle aanvulling op bestaande uitgebreide rampenplan.

#### **Headquarters**

Adsteeg 10  
NL-6191 PX Beek-LB  
The Netherlands  
Tel. +31(0)46 4370886  
Fax. +31(0)46 4360188

#### **Netpresenter USA**

410 Park Avenue  
15th Floor, Suite 1530  
New York NY 10022  
Phone +1 212 710 5908  
Fax +1 212 710 5914

#### **[www.netpresenter.com](http://www.netpresenter.com) - [info@netpresenter.com](mailto:info@netpresenter.com)**

Netpresenter is a leading developer of innovative end-to-end visual broadcast solutions, such as emergency alert notification, enterprise communications and narrowcasting. It has offices in The Netherlands, US, UK and Germany. Its 1 million users can be found, among others, at Nokia, Sony, Jaguar and GE.