



Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA) profitiert rund um die Uhr von Everbridge

Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA) ist mit zehn Standorten, darunter drei Allgemeinkrankenhäuser, sieben Kindertagesstätten, sechs Fachkrankenhäuser, ein psychiatrisches Pflegeheim und ein Zentrum für betreutes Wohnen, die größte Gesundheitsorganisation in Belgien. Der Einzugsbereich der ZNA erstreckt sich auf 32 Gemeinden und mehr als eine Million Einwohner.

Highlights

- In zwei Wochen vollständig umgesetzt
- Aktivierung von Nachrichten an mehrere Teams mit einem Klick
- Dedizierter Account-Support in der Muttersprache vereinfacht die tägliche Verwaltung



Als Notfallkoordinator der ZNA ist Bram Dispa dafür verantwortlich, „an das zu denken, woran sonst niemand denkt“, erklärt er. „Meine Aufgabe ist, dafür zu sorgen, dass für jeden Notfallplan ein Ersatzplan vorhanden ist. Beispielsweise benötigt jedes Krankenhaus eine externe Stromversorgung, z. B. ein Notstromaggregat für den Fall eines Stromausfalls. Aber machen wir, wenn der Generator ausfällt?“

Das kann sich auch auf schwerwiegendere Probleme erstrecken. Antwerpen liegt an der belgischen Schelde in der Nähe des Hafens von Antwerpen mit seinen Industrieanlagen. Wenn beispielsweise ein Wetterereignis verschmutzte Luft in die falsche Richtung treibt, könnte es für die ZNA schwierig werden, ihre gefährdeten Patienten vor den Schadstoffen zu schützen. Die Fenster, Türen und sogar die Luftaufbereitung müssten geschlossen werden, um die Luft schadstofffrei zu halten – aber wie sollen unter diesen Bedingungen Schichtwechsel stattfinden, Kleidung und Lebensmittel hinein- und herausgebracht oder Patienten entlassen werden? Das sind die Herausforderungen, die er jeden Tag zu lösen versucht.



„Everbridge ist ein ausgereiftes Produkt, ein modernes Produkt, aber es fühlt sich immer noch so an, als ob es von jedem benutzt werden könnte. Es arbeitet schnell, effizient und ist benutzerfreundlich. Das ist für alle, die rund um die Uhr in Bereitschaft sind, sehr wichtig.“

Bram Dispa,
Notfallkoordinator des ZNA

Herausforderungen

Bevor die ZNA eine Partnerschaft mit Everbridge einging, verließ sie sich bei ihren Anforderungen an das Management kritischer Ereignisse auf einen anderen Anbieter. Das erworbene Tool entsprach zunächst den Anforderungen; der Anbieter begann jedoch, den Schwerpunkt auf ein neu entwickeltes Produkt zu verlagern, das die für die ZNA wichtigsten Funktionen nicht mehr umfasste. „Sie entwickelten eine neue Software, mit der wir aber nicht zufrieden waren. Sie entsprach nicht mehr unseren Bedürfnissen“, so Dispa. „Man wollte uns ein Upgrade auf ein Produkt aufzwingen, das nicht einmal die Hälfte der Funktionen hatte, die wir bisher nutzten.“

Die ZNA sah sich in einem ständigen Hin und Her gefangen: Der Anbieter wurde aufgefordert, bestimmte Funktionen beizubehalten, nur um dann Monate später seine Zusage zurückzuziehen. Schließlich akzeptierte die ZNA, dass das Tool ihren Anforderungen nicht mehr genügte und nicht mehr mit ihrem Betrieb Schritt halten konnte. Die ZNA suchte daraufhin nach einer neuen Lösung.

Lösungen

Auf der Suche nach einer neuen Lösung suchte die ZNA zunächst nach einem lokalen Anbieter, weitete ihre Suche aber auf globale Anbieter aus, um allen Anforderungen gerecht zu werden. Mehrere Anbieter gaben an, die Anforderungen der ZNA erfüllen zu können. Als es jedoch um die Details ging, stellte sich heraus, dass bestimmte Merkmale und Funktionen nicht enthalten waren, sondern sich noch in der Entwicklung oder sogar in der Planungsphase befanden.

Everbridge konnte mehrere Anwendungsfälle von Unternehmen in Antwerpen, Luxemburg und den Niederlanden präsentieren und sie überzeugen, dass ein globaler Anbieter der richtige Partner sein könnte. Everbridge konnte das, was ZNA benötigte, schnell einrichten und problemlos bestimmte Parameter dafür verwenden.

„Bei unserem letzten Lieferanten hat es zwei Monate gedauert, bis das System vollständig eingerichtet war. Everbridge sagte uns, sie könnten das in drei Wochen erledigen, und ich dachte, sie würden scherzen – am Ende dauerte es sogar nur zwei.“

Mit Everbridge kann Dispa neue Benachrichtigungsprogramme mühelos implementieren. Neue Systeme für eines der Krankenhäuser oder eine Pflegegruppe sind in nur zwei Stunden vollständig eingerichtet. Wenn die ZNA Unterstützung benötigt, steht ihr ein Account-Team mit niederländischen Muttersprachlern zur Verfügung, mit dem die ZNA regelmäßig ohne Sprachbarriere kommunizieren kann. Sollte ein Problem das an das englischsprachige Support-Team weitergeleitet werden müssen, werden diese Nachrichten in wenigen Stunden beantwortet.

„Everbridge ist ein ausgereiftes Produkt, ein modernes Produkt, aber es fühlt sich immer noch so an, als ob es von jedem benutzt werden könnte. Es arbeitet schnell, effizient und ist benutzerfreundlich. Das ist für alle, die rund um die Uhr in Bereitschaft sind, sehr wichtig.“

Pläne für künftiges Wachstum

Da die ZNA ihr Netzwerk erweitert und sich mit weiteren lokalen Krankenhäusern in der Region zusammenschließt, plant sie, die Nutzung von Everbridge auszuweiten. Die Krankenhäuser werden in das ZNA-System integriert, der Unterhalt mehrerer Informationsdatenbanken ist nicht umsetzbar. Der Everbridge-Client der ZNA wird die Hauptdatenquelle sein. Da die Implementierung von Everbridge nur zwei Wochen dauerte, ist man zuversichtlich, dass die Zusammenführung der Systeme noch weniger Zeit in Anspruch nehmen wird.

„Man braucht einen wirklich vertrauenswürdigen Partner für die Notfallkommunikation“, so Dispa. „Das Letzte, was Sie hören wollen, wenn Sie ein Problem in einem Krankenhaus haben, ist, dass niemand erreichbar und keine Hilfe zu erwarten ist. Für mich ist ein Notfall-Kommunikationssystem Gold wert. Mit Everbridge kann ich mit einem einzigen Tastendruck meinen Vorstand, meine Manager und meine Spezialisten innerhalb von 15 Minuten in einem Besprechungsraum zusammenbringen.“

Über Everbridge

Everbridge, Inc. (NASDAQ: EVBG) ermöglicht es Unternehmen und Regierungsstellen, Krisen zu antizipieren, zu entschärfen, darauf zu reagieren und letztendlich gestärkt daraus hervorzugehen. In der heute unberechenbaren Welt minimieren widerstandsfähige Unternehmen die Auswirkungen auf Mitarbeiter und Betriebsabläufe, absorbieren Stress und kehren schneller zur normalen Produktivität zurück, wenn sie Technologien für das Critical Event Management (CEM) einsetzen. Everbridge digitalisiert die Widerstandsfähigkeit von Unternehmen mit einer Kombination aus intelligenter Automatisierung und den umfangreichsten Risikodaten der Branche zum Schutz von Menschen und Unternehmen – We Keep People Safe and Organizations Running™.

Weitere Informationen erhalten Sie auf Everbridge.com/de. Lesen Sie auch unseren [Blog](#) oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](#) und [X](#) (ehemals Twitter).