

**Best Practice****AMC -
GOEDE ONDERSTEUNING
IS HET HALVE WERK****Hans van den Berg**

Je kunt wel een mooie HD-videoconferencingset installeren, maar dan ben je er nog niet. Gebruikers moeten er ook echt gebruik van gaan maken, en dat betekent een cultuurverandering. Het Academisch Medisch Centrum (AMC) in Amsterdam weet dit, en speelt hierop in bij het inrichten van HD-videoconferencing-omgevingen, onder andere door de ondersteuning goed te regelen. Hans van den Berg van het AMC aan het woord.

Meer vertrouwd

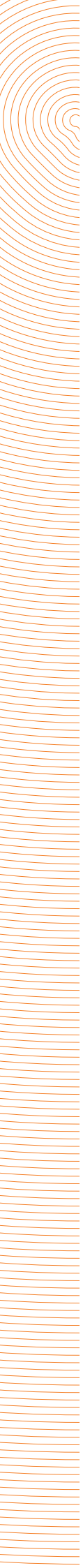
Videoconferencing wordt steeds vaker ingezet voor vergaderen op afstand. Snelle internetverbindingen en de High Definition (HD) beeldkwaliteit maken de vergaderbeleving bijna levensecht. Gebruikers zijn er niet voor niets enthousiast over. Bij het AMC weten ze dit al lang: het AMC was een van de initiatiefnemers van SURFcontact, de HD-videoconferencingdienst van SURFnet.

Hans van den Berg, hoofd ICT-beheer van het AMC: 'HD-videoconferencing wordt binnen het AMC al door vijf divisies volop ingezet. De voordelen zijn duidelijk: de reistijd voor de vergaderdeelnemers is minimaal, wat een grote tijdswinst oplevert. Maar het blijkt ook dat de samenwerking tussen het AMC en de regionale ziekenhuizen verbetert; collega's hebben door te videoconferencen vaker contact, waardoor ze meer vertrouwd met elkaar raken. Dat is belangrijk aangezien we als AMC een overkoepelende taak hebben om regioziekenhuizen extra te ondersteunen indien nodig.'

Maatwerk

Het begon allemaal met Radiotherapie. Deze divisie kwam bij de afdeling ICT van het AMC met het verzoek of ze konden gaan videoconferencen. De ICT-afdeling is toen een project gestart om de wensen en eisen te inventariseren om een HD-videoconferencingdienst in te richten. Deze dienst is vervolgens overgedragen aan de beheerders binnen de ICT-afdeling. Projectleider was Dennis van den Akker, een man met veel ervaring op dit gebied.

Van den Akker: 'Het inrichten van een HD-videoconferencingdienst voor een divisie is steeds een apart project. Zo'n project bevat standaardonderdelen, maar



altijd ook maatwerk. Iedere divisie heeft immers zijn eigen wensen en eisen. Denk aan de aan te schaffen apparatuur (soms moet er een microscoopbeeld getoond kunnen worden), de inrichting van de vergaderruimte (hoeveel deelnemers moeten erin kunnen, waar hang je schermen op, hoe wordt het licht ingericht) of technische zaken als het gewenste type en snelheid van de verbinding.'

Veel nieuwe ontwikkelingen

Inmiddels hebben vijf divisies een eigen HD-videoconferencingdienst. Die van Radiotherapie kan ook door anderen binnen het AMC gebruikt worden. HD-videoconferencing is populair. Van den Berg: 'We zien dat mensen eerst experimenteren met HD-videoconferencing, om er vertrouwd mee te raken. Maar al snel gebruiken ze het voor hun 'echte'

'Divisies willen HD-videoconferencing ook voor andere doeleinden in gaan zetten.'

Anders dan gewoon vergaderen

Voor het inrichten van een HD-videoconferencingdienst wordt ongeveer zes weken gerekend. De eerste twee weken worden besteed aan het overleggen met technici in de divisie. Zij moeten vervolgens alle voorbereidingen treffen om het systeem te kunnen implementeren. Uiteindelijk komt de leverancier die alles installeert.

Maar de echte uitdaging begint dan pas: voor veel mensen is videoconferencing nieuw. Ze zijn gewend om 'gewoon' met een aantal mensen in een kamer te zitten. Dat wordt anders. Voor Van den Akker is ondersteuning een heel belangrijk onderdeel van een succesvolle HD-videoconferencingdienst.

Hij legt uit: 'Videoconferencing is anders dan gewoon vergaderen. Daarom hebben we een overzicht met afspraken gemaakt waar alle vergaderdeelnemers zich aan moeten houden. Bijvoorbeeld: voor een effectieve videoconferencingssessie is een goede voorbereiding door alle deelnemers van nog groter belang dan bij een live-vergadering. We trainen ook voorzitters van vergaderingen, omdat een videoconferencingssessie aan hen aparte eisen stelt: zo hoor je alles door de microfoon, zoals gefluister en gekraak met eten of papieren. Ook door elkaar praten is problematischer dan bij een gewone vergadering.'

Zaalbeheerder

Voor de technische ondersteuning worden per videoconferencingruimte drie zaalbeheerders opgeleid. Van den Akker: 'Een zaalbeheerder is steeds stand-by. Als er tijdens een videoconferencingssessie ondersteuning nodig is, is hij heel snel ter plaatse. De vergadering ligt dan niet een half uur stil omdat de helpdesk bezet is. En dat is belangrijk want bij een probleem zitten er al snel, laten we zeggen, twaalf dure artsen niets te doen. Een zaalbeheerder kan in de meeste gevallen het probleem oplossen. Lukt dat niet, dan is er altijd nog de eerste- en tweedelijns helpdesk van het AMC en daarachter nog de leverancier van de apparatuur.'

Overigens is een zaalbeheerder al snel bijna niet meer nodig, omdat het HD-videoconferencingssysteem verbazingwekkend makkelijk werkt. Iedereen leert er snel mee omgaan, door de quick reference card die in elke vergaderkamer te vinden is. Hierin staan de belangrijkste functies van de apparatuur uitgelegd.'

vergaderingen.' Van den Akker vult aan: 'De bioscoopzaal die we bij Radiotherapie hebben ingericht, wordt 25 uur per week ingezet. Dat is heel veel!'

Over de toekomst zegt Van den Berg: 'We verwachten veel nieuwe ontwikkelingen. Divisies willen HD-videoconferencing ook voor andere doeleinden in gaan zetten. Denk aan het opnemen van vergadersessies voor onderwijsdoeleinden en videoconferencing vanuit operatiekamers. Daarnaast blijkt er bij videoconferencingpartners in andere delen van de wereld vraag te zijn naar ISDN-verbindingen. ISDN-verbindingen lijken een stap terug in de tijd te zijn, maar in andere delen van de wereld is dat vaak de enig beschikbare verbinding.'

Dit laatste punt stipt meteen een grote uitdaging aan: we kunnen als AMC technisch wel voorop lopen, maar hoe zorgen we dat onze externe vergaderpartners, meestal regionale ziekenhuizen, dat ook doen? Daar zijn we constant met ze over in gesprek.'

Roland Staring, productmanager van de dienst SURFcontact bij SURFnet, vult aan dat ondersteuning van ISDN-verbindingen niet toegevoegd zal worden in het aanbod van SURFcontact. Staring licht toe dat gebruik van ISDN-verbindingen wel mogelijk is via marktpartijen.

Meer weten over HD-videoconferencing?

Kijk op www.surfcontact.nl of neem contact op met SURFnet via hdconferencing@surfnet.nl of 030-2305305.

Ook promotie is belangrijk

Om de dienst HD-videoconferencing onder de aandacht te brengen bij het medisch personeel heeft Dennis van den Akker een folder laten maken. Deze folder ligt in de servicewinkel van het AMC en blijkt een goed promotiemiddel te zijn. Veel specialisten komen bij de servicewinkel en moeten daar vaak even wachten, ze nemen de folder dan makkelijk mee. In de folder zijn foto's opgenomen waarop specialisten uit het AMC zelf staan. Dit vergroot de herkenbaarheid, waardoor de dienst extra aanspreekt.