



Cas de l'UZ Brussel

UZ Brussel et primion Benelux: ensemble pour un hôpital sûr

*“We take care of you,
while you take care
of your business!”*



Un bon soin avec la sécurité de primion Benelux

Que ce soit au niveau régional, national ou international, l'hôpital universitaire de Bruxelles s'efforce d'apporter un ensemble agréé, complet et accessible de services de santé de haute qualité, qui comprennent des soins médicaux de base aux technologies de pointe. Pour pouvoir mener à bien cette mission, l'UZ Brussel doit être une citadelle sûre pour les patients et le personnel, sans que les mesures prises pour assurer son fonctionnement n'affectent son organisation quotidienne. Il s'agit d'un équilibre délicat à assurer. L'UZ Brussel et primion Benelux ont trouvé ensemble une solution et travaillent en

étroite collaboration depuis le début des années 90.

Au cours de cette décennie, l'informatisation de nombreux processus a engendré une **énorme évolution des Services Généraux**. En même temps, les hôpitaux étaient confrontés pour la première fois aux **problèmes de sécurité**. Un hôpital était un lieu à fort potentiel pour les voleurs, les gangs et les vandales : des parkings remplis de véhicules non surveillés, des équipements hospitaliers coûteux et des **patients vulnérables**. Non seulement les patients en subissaient les conséquences, mais les employés se sentaient en danger. Il était impératif de prendre des mesures pour améliorer le contrôle d'accès et la gestion des infrastructures.



Environnement complexe, conclusions claires

La première étape du processus a été de commander à une partie externe et indépendante une **analyse à grande échelle des besoins et de l'infrastructure en place**. Le but de cette analyse était d'identifier des moyens d'amélioration de la situation et de la rendre plus sûre. La **conclusion** était double. D'une part, la « zone extérieure », comprenant les voies d'accès à l'hôpital, devait être sécurisée au moyen d'un contrôle d'accès personnalisé. D'autre part, l'introduction d'un système d'accès et de sécurité nécessitait l'optimisation des « flux de circulation » au sein de l'hôpital. Les itinéraires du personnel et des visiteurs devaient être séparés autant que possible, tout en tenant compte des différentes sections de l'hôpital. ■

Un exercice stimulant pour toutes les parties

L'UZ Brussel étant un hôpital très grand et étendu, tant en termes de superficie que d'exploitation, la tâche promettait de ne pas être simple. Le grand nombre d'entrées et de sorties compliquait également la situation. Sans oublier qu'il fallait tenir compte du fait que certaines fonctions (par exemple, les médecins urgentistes) ne pouvaient pas être restreintes dans leur liberté de mouvement car cela nuirait au fonctionnement de l'hôpital.

Un hôpital est l'un des environnements les plus complexes et les plus difficiles à sécuriser. Non seulement il doit rester accessible 24 heures sur 24, mais il compte également de nombreux **groupes cibles différents** : visiteurs, employés, sous-traitants, personnel d'urgence, services ambulanciers externes, etc. Cela signifie qu'un système de sécurité et de contrôle d'accès hospitalier est beaucoup **plus complexe à mettre en œuvre et à entretenir** que pour d'autres secteurs. ■



Mélange idéal entre sécurité proactive et rétroactive

Pour l'essentiel, il était donc nécessaire de disposer d'un système adaptable aux différents groupes cibles, tout en étant capable de fournir un accès complet et cartographier sans erreur le comportement de tous les employés. Ainsi, **le cœur de l'hôpital était complètement fermé aux visiteurs le soir, mais le personnel de l'hôpital pouvait continuer à se déplacer quasiment sans restriction**. En cas de problème, des mesures peuvent être prises rapidement, car le système enregistre chaque mouvement d'accès. Une **combinaison** idéale de **sécurité proactive et rétroactive** qui garantit à la fois un **haut niveau de sécurité et un fonctionnement optimal** de l'hôpital.

Une autre complication venait de la croissance continue de l'effectif de l'hôpital. Plus le temps passait plus il devenait difficile de gérer manuellement la gestion des accès, d'où le choix à l'époque d'une application logicielle pour le département RH. Le défi supplémentaire était donc **l'intégration** et la **gestion** de tous ces **systèmes**, tant logiciels que matériels, aussi **uniformément** que possible **dans un système central unique**. Un système dans lequel les « employés » externes (tels que les employés des sous-traitants) pourraient être traités de la même manière que les internes et qui éliminerait les différents badges d'accès et la synchronisation manuelle séparée des différentes applications. ■

primion Benelux offre une solution globale unique

Après de longues consultations avec un certain nombre de partenaires potentiels, **primion Benelux** s'est avéré à l'époque être le **seul partenaire sur le marché capable d'offrir une solution globale**. Cette solution permet une extension future quasiment sans limites basée sur le système existant, tant en termes de matériel que de logiciels, et ce, de manière modulaire et évolutive. Selon Arlette Verleyen, directrice du département des services généraux de l'UZ Brussel, le **caractère proactif et collaboratif** de primion Benelux s'est également avéré être un facteur important. En effet, le UZB attend de ses partenaires une réflexion mutuelle afin de rendre l'organisation toujours plus performante. Le choix d'un partenaire devait donc logiquement se baser sur l'expertise et la **continuité**. La mise en place d'un système de contrôle d'accès et de sécurité de cette ampleur a eu un impact énorme sur l'organisation. Un partenaire capable de fournir un support à long terme était donc nécessaire. Un partenaire qui a de **l'expérience dans des projets similaires** et qui pense à court et à long terme. L'UZ Brussel a trouvé cette expertise et cette confiance chez primion Benelux comme en témoigne une coopération de plus de 20 ans.



Bien préparés aux pannes

Un hôpital n'étant jamais à l'arrêt, la continuité, le suivi et une **résolution rapide des problèmes** sont indispensables. Qu'il s'agisse de matériel ou de logiciel, les dysfonctionnements en milieu hospitalier sont toujours une **priorité** et nécessitent donc une intervention ultra rapide. Un processus auquel l'UZ Brussel et primion Benelux ont dû apprendre à faire face ensemble.

Il convenait de tenir compte de manière proactive des suites d'un dysfonctionnement lors de la réflexion sur la détermination et la conception des nouveaux souhaits et besoins. Un exercice rarement simple.

Plus de rapidité, de flexibilité et d'efficacité

Dès le début, l'UZ Brussel a opté pour un **système en ligne**. Le grand avantage étant la **vitesse de synchronisation des données saisies**. Au départ, il s'agit d'une solution plus complexe et plus coûteuse qu'un système hors ligne, mais elle a la **particularité d'être fiable**. La rapidité avec laquelle le responsable de la sécurité peut désormais octroyer ou refuser l'accès à certaines zones à une personne augmente significativement **l'efficacité et la flexibilité**. Cependant, toutes les parties du système ne sont pas entièrement en ligne. Le logiciel utilisé pour contrôler les ascenseurs, par exemple, n'est pas capable de faire face à la grande quantité de données gérées par l'UZ Brussel dans le système de contrôle d'accès. C'est pourquoi primion Benelux a conçu une **solution**, basée sur les seules modifications, qui effectue une **mise à jour toutes les nuits** à partir du **logiciel de contrôle d'accès**. Cette solution permet au logiciel de contrôle des ascenseurs de traiter toutes les données dans un laps de temps très court.

“Le grand avantage réside dans la rapidité de synchronisation des données saisies”



Que réserve l'avenir ?



La qualité du système se reflète également dans la durée d'utilisation. Au fil des années, il y a eu des **mises à niveau**, la **capacité** a été **augmentée** et la **facilité d'utilisation** a été **grandement améliorée**, mais la base du système actuel est essentiellement la même qu'à l'origine. L'UZ Brussel connaît une expansion et une croissance constantes, ce qui demande un système de sécurité tout aussi évolutif. L'environnement à protéger et les rôles requis dans le système deviennent également de plus en plus complexes. Cela demande des nouveaux outils et des logiciels adaptés présentant des qualités toujours plus importantes pour l'hôpital. Vu la rapidité des évolutions technologiques ces dernières années, l'UZ Brussel se trouve aujourd'hui à un tournant. L'avenir apportera un **certain nombre de défis** auxquels le système actuel devra répondre. En **mettant l'accent sur les intégrations** avec des outils sans rapport évident avec la sécurité ou le contrôle d'accès, l'UZ Brussel peut transformer le centre de sécurité en un centre de contrôle complet capable de fournir une vue d'ensemble de toutes les données opérationnelles des services et des personnes. Cela permet non seulement de **rendre l'hôpital plus sûr, d'avoir une meilleure vue d'ensemble**, mais aussi de permettre à tous les services de fonctionner de manière plus rentable et **d'intervenir plus rapidement en cas de problème**. Un deuxième point où l'on peut voir une évolution est **l'abandon des serrures à cylindre classiques**. Les portes munies d'une serrure à clés doivent être bientôt remplacées par des systèmes de portes qui peuvent être fermées avec des badges. Ici aussi, **le système** central joue un rôle **important**, car il refuse automatiquement l'accès aux endroits sensibles aux employés ou sous-traitants dont les contrats ont expiré. ■

La solution primion Benelux comme base d'une meilleure collaboration et d'une

Pour Arlette Verleyen, la directrice des services généraux, un troisième élément est essentiel pour le futur : s'assurer que les différents partenaires peuvent travailler ensemble facilement. La base de données reste au cœur de la gestion d'UZ Brussel, **mais elle doit faciliter la coopération entre plusieurs parties**. La croissance rapide et les demandes constantes d'UZ Brussel de nouveaux produits auprès des partenaires deviennent également plus difficile à satisfaire. C'est pourquoi l'UZ Brussel a choisi de travailler avec différents partenaires, chacun maître dans sa discipline, et capables de se renforcer mutuellement par le biais **d'un système central**. Cela profite à la fois au **partage des connaissances** et à la **standardisation**, ce qui augmente la facilité de gestion d'un système en pleine expansion.

Un facteur important à cet égard est la **technologie ouverte** utilisée par primion Benelux. Ainsi, le badge créé et configuré par primion Benelux - à l'origine, uniquement pour le contrôle d'accès - peut être utilisé pour d'autres applications sans que primion Benelux n'ait à intervenir dans cette configuration supplémentaire. Le logiciel RH associe les droits et les données RH par employé. Dans la pratique, grâce à leur badge, les employés peuvent se connecter à l'ordinateur, vérifier le respect des règles d'hygiène, faire valoir leur réduction au restaurant du personnel, retirer les vêtements de travail nettoyés des machines automatiques et commander l'ascenseur. Ce sont tous des exemples d'applications fonctionnelles qui facilitent le travail.

Les avantages d'un acteur local sur le marché international

primion Benelux veut continuer à répondre à cette évolution grâce à une nouvelle génération de lecteurs de badges et autres matériels, d'une part, et à une mise à jour et une optimisation majeure des systèmes logiciels existants, d'autre part. Le tout, sans renier le caractère local de primion Benelux.

L'un des plus grands avantages de la coopération pour l'UZ Brussel est la possibilité d'obtenir du sur-mesure à court terme. Pour primion Benelux, il est beaucoup plus facile de répondre à des questions spécifiques grâce à sa forte implantation locale. Nous cherchons toujours comment répondre le plus efficacement possible à la question et à voir si des ajustements peuvent être faits pour simplifier l'ensemble. Parce que tout le développement et le suivi se font localement, primion Benelux est généralement en mesure d'aider les clients beaucoup plus rapidement que les entreprises internationales, selon Heidi Bossier, responsable de la

Ainsi donc, la coopération entre l'UZ Brussel et primion Benelux est prête pour la prochaine décennie.



primion Germany

primion Technology GmbH
Steinbeisstr.2-5
72510 Stetten a. k. M.
Germany
+49 7573 9520
info@primion.de
www.primion.de

OPERTIS GmbH
Lüttersheimer Str. 20
34471 Volkmarsen
Germany
+49 5693 23397-0
info@opertis.de
www.opertis.de

primion Benelux

sa GET nv
Antwerpsesteenweg 107
2390 Malle
Belgium
+32 3 312 92 30
info@primion.be
www.primion.be

GET Nederland bv
Albert Einsteinweg 4
8218 NH Lelystad
The Netherlands
+31 320 25 37 90
info@primion.nl
www.primion.nl

primion Spain

primion Digitek SLU
Calle Isla del Hierro 7.
Oficina 3.2
28703 San Sebastián
de los Reyes (Madrid)
Spain
+34 934 774 770
info@primion-digitek.es
www.primion-digitek.es

primion France

primion SAS
Immeuble Le Nautile 1
45 rue des Hautes Pâtures
92000 Nanterre
France
+33 (0)141 10 43 70
info@primion.fr
www.primion.fr