

Van sleutelbos naar keymanagement binnen AMC

Met meer dan 1.000 bedden, 217.000 verpleegdagen en meer dan 6.000 medewerkers (fte's) behoort het AMC in Amsterdam tot de grotere ziekenhuizen in Europa. Zoals het merendeel van de ziekenhuizen is het AMC een open instelling. 24 uur per dag kunnen bezoekers, patiënten, personeel, studenten en leveranciers het gebouw in- en uitlopen voor uiteenlopende redenen.

Het spanningsveld tussen het open karakter en het weren van ongewenste personen uit bepaalde ruimten is een dagelijkse uitdaging. Een onderdeel van deze uitdaging vormt het sleutelbeheer. Aan het woord is Rob Bogaerts, ICT medewerker van de Algemene Dienst Materiële Faciliteiten (ADMF). Een van de belangrijkste opdrachten voor de ADMF is om pro-actief in te spelen op ontwikkelingen in het primaire proces van het AMC, waarbij telkens een evenwicht gevonden moet worden tussen uitbesteding van activiteiten en het in eigen beheer uitvoeren van werkzaamheden. In deze afweging spelen kwalitatieve, personele en financiële aspecten een belangrijke rol.

Sleutelbeheer is en blijft een arbeidsintensief proces, waarbij tot voor kort vooral handmatig werd bijgehouden wie welke sleutel in zijn bezit had. Als iemand een sleutel nodig had of kwijt was werd hiervoor een formulier ingevuld met een (vaak onleesbare) krabbel eronder en werd de nieuwe sleutel uitgegeven. Het formulier werd netjes in een ordner opgeborgen tot iemand gegevens opvroeg die hierop betrekking hadden. Dan was het vaak een heel gepuzzel om de juiste gegevens en zeker de juiste persoon boven tafel te halen. Daarnaast kon er weinig controle uitgeoefend worden op het gebruik van sleutels.

"Met betrekking tot het sleutelbeheer hebben we eerst gekeken naar de risicogebieden op dit gebied", aldus Rob Bogaerts. Vanuit dit oogpunt kom je al gauw bij de schoonmaakploegen terecht. Omdat de

schoonmaakwerkzaamheden grotendeels zijn uitbesteed heb je hier te maken met toeleveranciers die op verschillende tijden in wisselende ploegen en samenstellingen hun werkzaamheden verrichten voor het AMC. Deze mensen werken in veel verschillende ruimten en liepen dus ook met grote bossen sleutels rond. De uitdaging om voor deze groep mensen het sleutelbeheer goed en efficiënt te regelen was meteen de grootste uitdaging."

"Toen we dit hadden vastgesteld zijn we om ons heen gaan kijken hoe andere ziekenhuizen dit geregeld hebben. Via een horizontaal managersoverleg kwamen we in contact met onze collega's bij het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis in Amsterdam. Daar zijn we toen gaan kijken hoe zij het sleutelprobleem hadden aangepakt. Zodoende kwamen we in contact met NoRisk KeyManagement. Dit bedrijf had in 2004 een TRAKA keymanagement oplossing geleverd aan het Sint Lucas Andreas ziekenhuis en men was erg enthousiast over de resultaten die ermee behaald werden.

Selectie

Na het opstellen van een programma van eisen hebben we toen een viertal leveranciers gevraagd een aanbieding te maken. Na selectie bleven er twee leveranciers over. Voor hen hadden we een democase geschreven waarin allerhande scenario's waren verwerkt. Van sleutelverlies tot stroomstoring. Uiteindelijk kwamen ook wij terecht bij NoRisk", zegt Rob Bogaerts. Het is een firma die meedenkt, kiest voor een persoonlijke benadering, dag en nacht bereikbaar is en tevens met TRAKA een doordacht en transparant concept levert.

Bij de keuze voor een systeem denken we ongeveer 5 tot 10 jaar vooruit. De implementatietijd vanaf de demonstratie tot aan de oplevering bedroeg vier maanden. In de tussentijd hadden we een plan ge-

door Koen ten Voorde



maakt om de mensen die met de verandering van sleutelbezit en –beheer te maken kregen zo goed mogelijk te begeleiden. Een echte uitdaging hierbij was dat de medewerkers van de schoonmaakploegen vele verschillende nationaliteiten bezitten en veelal de Nederlandse taal niet machtig zijn. We hebben ervoor gekozen om allereerst de voormannen en –vrouwen een duidelijke instructie te geven. Daarnaast hebben we vanaf de ingebruikname gedurende twee weken vanuit de afdeling gezorgd voor fysieke aanwezigheid zodat we direct konden ondersteunen bij vragen en gebruik van het systeem. Na een week bleek dat iedereen met het systeem overweg kon en blij was niet meer met grote sleutelbossen rond te lopen.”



Werking van het systeem

Het systeem, dat naast de receptie in de centrale hal is opgesteld bestaat uit een soort kluiskast (in dit geval voor 180 sleutelposities) met daarnaast een cardreader en pincode invoermogelijkheid. Tevens is er een intercom aangebracht waardoor communicatie mogelijk is met de meldkamer van het AMC. Meerdere camera's zijn in de buurt van het systeem opgesteld zodat men vanuit de meldkamer ook toezicht kan houden op de personen die zich in de omgeving ophouden. De gebruiker beschikt over een smartcard en een pincode. Hiermee wordt de kluiskast geopend en branden de lampjes bij de sleutelposities waarover men kan beschikken. Aan iedere sleutel is een i-key, een sleutelcontactpin, middels een veiligheidssleutelring onlosmakelijk bevestigd. De i-key heeft een smartchip met sleutelgegevens, die worden geregistreerd in de software. Het systeem wordt aangesloten op een TCP/IP netwerk waardoor alle gegevens worden bijgehouden en opgeslagen. Dit vergemakkelijkt het terugzoeken van gegevens bij incidenten aanzienlijk. Indien een persoon zijn sleutel niet op tijd terughangt volgt er een melding in de meldkamer. Van daaruit wordt met de betreffende persoon contact opgenomen of eventuele verder actie ondernomen.

Door de efficiëntere werkwijze verwacht men de investering binnen twee jaar terug te verdienen. Buiten het feit dat nu de kans op misbruik van sleutels aanzienlijk is verkleind. Door de positieve ervaringen heeft men besloten binnen andere afdelingen van het AMC ook deze wijze van sleutelmanagement te introduceren. “De uiteindelijke wens is dat geen enkel persoon bij het verlaten van het AMC terrein nog een sleutel bij zich heeft. Maar of dat werkelijkheid wordt zal de toekomst uitwijzen”, beëindigt Rob Bogaerts zijn verhaal.

Voor meer informatie: www.traka.nl

Rob Bogaerts (AMC) bij één van de kasten, die het sleutelbeheer in dit ziekenhuis ondersteunen