

Het Interviewverslag

Interview met: Roel Sint, Functioneel Beheerder

Waar: Zaans Medisch Centrum

Interview door: Leonie Jonker

Foto's door: Leonie Jonker



Nieuwsgierig loop ik de ICT-afdeling van het Zaans Medisch Centrum te Zaandam binnen. Snel krijg ik van Roel een rondleiding over de afdeling. Ik word voorgesteld aan de servicedesk, de baas en de technisch beheerders. Na wat koffie kunnen we beginnen.

Ik heb opgezocht wat functioneel beheerder precies inhoudt, maar ik werd er niet veel wijzer van. Wat doet een functioneel beheerder precies?

Functioneel beheer komt eigenlijk van het applicatie beheer af. Een functioneel beheerder is de schakel tussen de gebruiker en de IT. In het ziekenhuis hebben ze drie soorten management: incidentmanagement, changemanagement en problemmanagement. Roel maakt deel uit van incidentmanagement en af en toe van changemanagement.

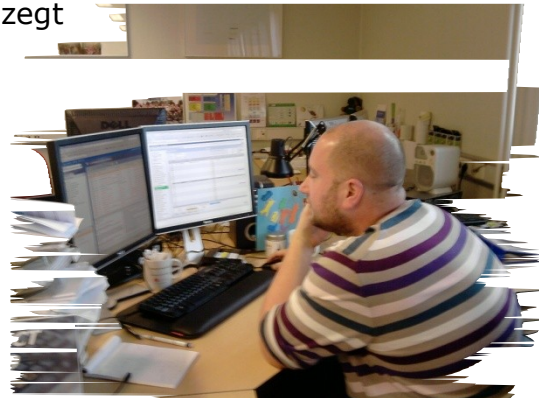
Bij incidentmanagement is het zo dat er een gebruiker uit het ziekenhuis naar de servicedesk belt met een melding van een incident. Dit incident wordt via apparaatcodes doorgespeeld naar bijvoorbeeld Roel en dan kan hij een oplossing gaan zoeken voor het probleem en zo de gebruiker verder helpen.

Bij changemanagement wordt een probleem geconstateerd waarvoor een verandering plaats moet vinden in het systeem. Roel doet hiervoor alleen kleine 'changes', de grotere projecten worden door de projectgroep opgelost.

Oké, nu weten we wat een functioneel beheerder doet. Maar hoe kom je erbij om functioneel beheerder te worden? Bij Roel kwam dit heel spontaan. Hij heeft de opleiding tot laborant gedaan, toen de HLO en heeft daarna gewerkt bij een onderzoekslab. Dit werk vond hij saai en hij wilde graag wat meer maatschappelijk werk gaan doen. Daarom koos hij voor een baan op het lab in het ziekenhuis, maar ook dit was een vrij saai baan. Op het lab hebben ze een eigen ICT-groepje. Roel kwam daarin terecht en ontdekte zo dat een baan in de ICT interessant was. Hij is daarna bij de officiële ICT-afdeling van het ziekenhuis gaan solliciteren, waar hij werd aangenomen als functioneel beheerder. Roel is dus per toeval in het vak terecht gekomen. Momenteel volgt hij de opleiding

bedrijfskundige informatica op maandagavond.

Nu ben ik natuurlijk benieuwd of er een beetje uitdaging in dit werk zit, het moet natuurlijk geen saaie kantoorbaan zijn. Roel zegt dat er in dit werk ontzettend veel uitdaging zit. Dat komt vooral door het grote aantal 'digibeten' onder het personeel. Deze mensen hebben allemaal ondersteuning nodig en het is Roel zijn taak om mensen de techniek te laten begrijpen. Dit is lastig, omdat je mensen op een simpele manier uit moet leggen hoe zij met hun computer om moeten gaan, maar daarom blijft dit werk wel altijd interessant.



De ICT-afdeling van het Zaanse Medisch Centrum vindt het heel belangrijk dat de werknemers weten wat er in het bedrijf speelt. Daarom moeten de werknemers van de afdeling ICT een keer per jaar stage lopen binnen het ziekenhuis. Zo heeft Roel al een keer meegekeken in de operatiekamer. Ook moeten werknemers per jaar twee congressen bezoeken en twee cursussen volgen.

In Nederland liggen natuurlijk al grootse plannen klaar voor het elektronisch patiëntendossier. Men is bang voor privacyschending en bang dat het hele systeem niet werkt. Roel zegt vooruit te kijken naar het elektronisch patiëntendossier. Dit zal namelijk veel werk voor hem betekenen. Bang voor privacyschending is Roel niet. Hij zegt dat er goede regels voor zijn opgesteld en dat andere ziekenhuizen en artsen alleen kunnen opvragen, maar nooit iets kunnen in een dossier. Ook zijn deze dossiers beveiligd tegen kopiëren.



Wat technische zaken nu, over servers, printers en computers. Het Zaanse Medisch Centrum heeft 100 servers in gebruik, deze staan allemaal in het ziekenhuis zelf. Behalve de server(s) waar de boekhoudprogramma's op draaien. Alle andere informatie is te gevoelig om buiten het gebouw op te slaan. Op veel van deze servers draaien ook niet fysieke servers, in totaal beschikt het

ziekenhuis dus over een stuk of 150 servers. Roel zegt dat de beschikbare schijfruimte in het ziekenhuis hard achteruit loopt. Bijvoorbeeld de afdeling radiologie heeft nog maar weinig schijfruimte voor de digitale scans. Een MRI-scan is bijvoorbeeld al zeshonderd mb groot.

Op deze servers draaien tweehonderd programma's! Deze programma's worden gebruikt door 800 gebruikers die op hun beurt weer 1200 pc's tot hun beschikking hebben. En vanaf deze pc's kan geprint worden met de 150 InkJet printers van het ziekenhuis.

Al die hardware in zo'n ziekenhuis moet natuurlijk onderhouden worden. Hiervoor zijn de technisch beheerders. Zij houden zich constant bezig met het onderhouden van alle hardware binnen een ziekenhuis. Niet alleen met computers maar bijvoorbeeld ook met de televisieschermen boven de ziekenhuisbedden. Zo zie je maar, de informatici in ziekenhuizen hebben heel veel werk te doen.

Ik ben helemaal blij na zo'n inzicht te hebben gekregen in het werk van een informaticus. Ik had geen idee dat er zoveel dingen in het ziekenhuis gekoppeld zouden zijn aan informatiekunde. Na wat goed advies van een technisch beheerder: "Je moet geen technisch beheerder worden hoor, je werkt alleen maar 's avonds en in het weekend!" En nadat ik mijn foto's heb gemaakt, loop ik het ziekenhuis weer uit met een heleboel kennis over informatica in het ziekenhuis.