

Digitaal werken en Zorginstellingen

De kosten voor zorg (zowel cure als care) stijgen. Althans dat is de algemene indruk die men krijgt vanuit de media. In de media wordt echter vooral geschreven en gesproken over “cure”. In de “care” is men voornamelijk bezig met het verkrijgen van voldoende klantvolume. De ene fusie na de andere worden aangekondigd. Deze fusies zorgen ervoor dat er allerlei problemen ontstaan zoals archieven die op diverse locaties staan of papieren cliëntdossiers die alleen lokaal beschikbaar zijn. De oplossing voor veel problemen kan “Digitaal werken” zijn. De keuze om te kiezen voor digitaal werken is een strategische beslissing waarmee alle processen en alle lagen van de organisatie worden geraakt. Beleidsmakers zouden zich eerst goed moeten oriënteren wat digitaal werken betekent in de praktijk voordat men zich op dit pad begeeft. In dit artikel wordt beschreven wat “Digitaal werken” is, waarom men dit kan gebruiken in de “care” en een aantal richtlijnen voor het starten met digitaal werken en de do’s en don’t’s.

Wat is Digitaal Werken?

In een organisatie zijn er 2 soorten informatie, gestructureerde en ongestructureerde informatie. Gestructureerde informatie is veelal handmatig vanuit een bedrijfsproces ingevoerd via een bedrijfsapplicatie en opgeslagen in een database. Deze informatie kan daarna via verschillende manieren teruggevonden worden. De opslag, beheer en vernietiging van deze informatie is, over het algemeen, goed geregeld en beschreven.

Ongestructureerde informatie is alle informatie zoals die in brieven, facturen, e-mail, SMS en de uitingen via diverse Sociale media staan. Op dit moment zijn er zorginstellingen die dit in de papieren vorm opslaan en er zijn zorginstellingen die deze informatie digitaliseren en opslaan in een gespecialiseerde applicatie, een documentmanagement systeem of DMS genaamd.

Digitaal werken gaat over hoe je als zorginstelling met ongestructureerde, digitale informatie omgaat. Dit betreft de volledige levenscyclus van deze informatie. Neem bijvoorbeeld een zorgplan. Dit wordt gecreëerd bij een eerste gesprek, daarna aangevuld en uitgebreid. Het is van belang dat men steeds de laatste versie ter beschikking heeft. Het zorgplan heeft een van tevoren vastgestelde indeling zodat men weet waar welk document zich bevindt. Niet iedereen mag het zorgplan van een specifieke cliënt zien, men moet daarvoor toestemming hebben. Het zorgplan zal op een gegeven moment vernietigd moeten worden, wanneer kan en mag dit?

Als men digitaal werken invoert dan zal men over allerlei zaken die betrekking hebben op de levenscyclus moeten nadenken en daar voorzieningen voor treffen.

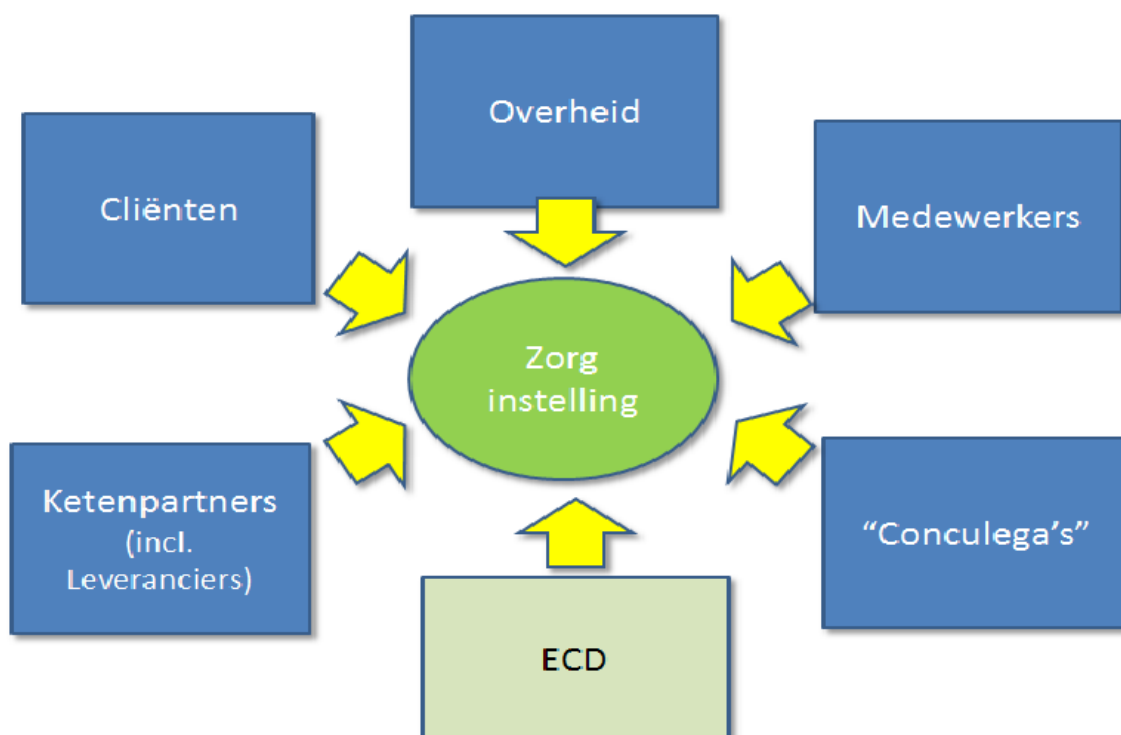
Digitaal werken betekent dat alle informatie, ongestructureerd en gestructureerd, via een computer, tablet of smartphone beschikbaar is. Alle relevante informatie die een medewerker nodig heeft staat in 1 cliënt dossier waar meerdere mensen tegelijk in kunnen werken. Dit kan een zorgplan zijn of een werkrooster.

De zorginstelling en de digitaal wordende maatschappij

De maatschappij is sterk aan het digitaliseren en de zorginstellingen worden van verschillende kanten geconfronteerd met deze veranderingen. In onderstaande tekening staat de zorginstelling omringd door de diverse partijen waar men mee te maken heeft, dit zijn;

- De overheid die met wet –en regelgeving sterk bepalend is voor de Zorgmarkt en kwaliteitsnormen, denk hierbij o.a. het Handboek Kwaliteits Zorg, invoering e-health, etc;

- Cliënten en hun familie, zowel huidige als toekomstige cliënten (en/of hun familieleden) willen informatie ontvangen en delen via e-mail of SMS;
- Ketenpartners, denk hierbij aan een ziekenhuis of een andere zorginstelling die een overdrachtdossier m.b.t. een nieuwe cliënt sturen of een leverancier van hulpmiddelen die vragen heeft over een cliënt;
- Het elektronisch cliënt dossier waarin alle gegevens met betrekking tot zorg, huishouding, sociale welzijn, etc van de cliënt zich bevinden;
- De conculega's, waar gekeken wordt met welke verbeteringen zij bezig zijn en hoe kunnen wij deze verbetering invoeren;
- Medewerkers, zowel huidige als toekomstige medewerkers en daarin staat de vraag centraal of je als bedrijf interessant bent om voor te werken (of te gaan werken).



Het nut van digitaal werken voor een zorginstelling

Waarom zou een zorginstelling digitaal gaan werken? Zijn de cliënten of het werk ineens anders geworden? Nee, maar de administratieve last, de kwaliteitsregels en de IT mogelijkheden zijn wel extra toegenomen. Er zijn een aantal redenen waarom een zorginstelling digitaal werken kan toepassen, nl. om klaar te zijn voor de toekomst met bijv. E-health (= zorg verlenen op afstand met gebruik van moderne ICT) en self-service (cliënten of familie informatie geven via een beveiligd internetportaal). Het heeft geen zin aan deze ontwikkelingen mee te werken als je niet tevens je documenten en dossiers op afstand bewerkbaar en raadpleegbaar maakt. De twee zijn logischerwijs met elkaar verbonden. Maar digitaal werken heeft ook meteen tijdens en na invoering een aantal positieve effecten, de cliënt dossiers zijn van thuis uit te benaderen, de archieven zijn niet meer locatie gebonden maar kunnen vanaf elke PC in het netwerk benaderd worden, autorisaties en beveiliging kunnen beter geregeld worden en kennis kan via de digitale weg makkelijker en beter

verspreid worden. Daarnaast kan men beter voldoen aan de steeds strengere en veeleisende wet -en regelgeving en kan men met een digitaal Kwaliteit Handboek Zorg de medewerkers beter ondersteunen.

Samenvattend is de belangrijkste reden **kostenbesparing**.

Waar begin je mee?

Men wil als zorginstelling beginnen met Digitaal Werken maar waar begin je mee? Ga je meteen een systeem aanschaffen of neem je een bekende leverancier in de arm?

Nee, er zijn een aantal zaken die men moet bedenken en besluiten voordat er keuzes m.b.t. systemen en leveranciers gemaakt worden.

Het belangrijkste startpunt is commitment van de directie. Iedereen op het hoogste niveau moet overtuigd zijn van het nut van Digitaal Werken en daar ook achter staan.

Digitaal Werken is een ontwikkeling die geleidelijk (en soms snel) de organisatie verandert, het is niet een individueel projectje. Het is verstandig om daar het team dat hier mee bezig gaat op af te stemmen. Deze ontwikkeling begint door het maken van een roadmap, dit is een plan waarin staat waar men met digitalisering binnen de zorginstelling wil staan over 3 jaar. Tevens kan er een opdeling in fasen staan, bijv. bij onze instelling beginnen we met digitaliseren van facturen of cliënt documenten. Bij het maken van de roadmap is het raadzaam om het volgende credo in gedachten te houden "Think big-act small". Hiermee wordt bedoeld dat het doel in de roadmap volledig digitaal werken binnen de instelling kan zijn maar dat men begint met een klein project nl. het digitaliseren van facturen.

Voor het opstellen van de roadmap kan men het beste een team samenstellen dat bestaat uit leden vanuit het management, gebruikers en ICT. Dit team kan gezamenlijk de volgende fasen begeleiden. Als men de roadmap heeft opgesteld met daarin de diverse fasen kan men voor de eerste fase de business-case gaan opstellen met daarin een kosten-batenoverzicht. Dit zal men overigens voor elke fase dienen te doen.

Nu kan men een selectietraject voor een documentmanagementsysteem starten en een keuze maken. Het eerste project waarmee men begint is een klein en overzichtelijk proces, bijv digitaliseren en distribueren van het handboek kwaliteit zorg.

Maak een goede proces beschrijving (detail en overall) van het te digitaliseren proces. Een goede procesbeschrijving kan het project vele uren uitzoektijd besparen.

Wat kun je in het begin beter niet doen?

Bij de aanvang van Digitaal Werken zijn er een aantal zaken waar men als bedrijf beter niet aan kan beginnen. Er zijn bedrijven waar elk project of verandering vanuit ICT wordt opgestart. Digitaal Werken is iets dat vanuit de business moet komen, het betekent een verandering van werkprocessen, procedures, hoe medewerkers met informatie omgaan. Dus **géén** ICT project! Sluit met het digitaliseren meteen aan op de bedrijfsprocessen en integreer dit.

Een zorginstelling kan beginnen met digitaliseren zonder een overall plan, de vraag binnen dat bedrijf is dan al snel, waar gaan we heen en wanneer begint of eindigt dit? De organisatie heeft een punt op de horizon nodig waar men zich op kan focussen. Het management binnen een instelling kan besluiten dat alle processen in één keer gedigitaliseerd moet worden. Er is nog geen bedrijf in de wereld dat erin geslaagd is om al hun processen in een keer zo te wijzigen.

Gebruikers zijn vaak medewerkers die lastige vragen stellen en die wil je vaak niet aan het begin van een omvangrijk traject. Dus worden gebruikers vaak pas aan het eind binnen het project gehaald om nog even te testen. En dan komen er ineens details of wijzigingen in het proces boven tafel die nog niet op papier staan. Betrek gebruikers vanaf het begin bij dit traject zodat de kennis van de werkvloer meteen in het project wordt mee genomen.

Er zijn zorginstellingen die hun processen uniek vinden en daarom elke leverancier vragen om hun systeem aan te passen aan de “unieke” bedrijfsprocessen. Zodra er een nieuwe versie van het systeem beschikbaar is blijkt dat er grote kosten aan verbonden zijn om het unieke deel aan te passen. Het is beter om een standaardpakket te kopen en daar de bedrijfsprocessen enigszins op aan te passen dan om maatwerk te laten maken. De baten wegen niet op tegen de kosten en het ongemak.

In bovenstaand verhaal bent u meegenomen in de reden waarom en hoe men het beste digitaal werken kan invoeren bij een zorginstelling. De conclusie van dit verhaal is dat digitaliseren van processen een ontwikkeling is die enige jaren kan duren om goed in te voeren en dat de organisatie hier uiteindelijk kosten mee bespaart.

Pierre Kraakman
Sr. ECM Consultant

Nessos is specialist op het gebied van Enterprise Content Management (ECM). Nessos biedt consultancy-diensten en ondersteuning voor adequaat beheer van ongestructureerde informatie (e-mails, documenten, faxen, foto's, etc.) binnen organisaties. Dit doet Nessos door het geven van adviezen, het verrichten van productselecties en het projectmatig realiseren van oplossingen. Daarnaast ondersteunt Nessos ICT leveranciers bij implementatie van producten bij klanten. Hiermee zijn ze in staat de brug te slaan tussen business en leverancier. Nessos is een onafhankelijke partij en werkt nauw samen met de Enterprise Content Management Association, AIIM. Nessos is gevestigd in Utrecht. Voor meer informatie bezoek www.nessos.nl.