

# Case Study

## Westfriesgasthuis verbetert operationele processen en verlaagt kosten met AX4Health



### Situatie Westfriesgasthuis

Veel ziekenhuizen hanteren voor hun ICT dezelfde filosofie: voor elk proces of probleem wordt de meest geschikte applicatie gezocht en geïmplementeerd. Dat levert op den duur een sterk gevarieerd applicatielandschap op, met alle beheer- en licentieproblematiek die daarbij hoort. Pieter Vroon manager zorgadministratie en projectleider ERP van het Westfriesgasthuis: “We hebben het roer omgegooid, want het kan allemaal veel simpeler, goedkoper en efficiënter. Vrijwel alle processen in een ziekenhuisorganisatie zijn terug te voeren op twee pijlers: administratief en zorg. Als elk van die twee pijlers rust op een goed ICT-platform, dus een flexibel administratief systeem (ERP) en een krachtig Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS), dan kun je elk proces automatiseren. Door strak vast te houden aan dit uitgangspunt, kun je met een minimum aan applicaties, licenties en beheerinspanningen maximale resultaten bereiken.”

### Zakelijke technologie

Vroon kreeg groen licht van de ziekenhuisdirectie om een nieuwe ICT-omgeving voor het ziekenhuis te selecteren. Er werd een ZIS-pilot-

omgeving gecreëerd, op basis van de bestaande Chipsoft-applicatie, gebaseerd op het Microsoft-platform. Voor de ERP-omgeving had het Westfriesgasthuis de keuze uit een aantal pakketten. Vroon: “De meeste ERP-pakketten zijn ontwikkeld voor de (groot)handel. De logistiek van een ziekenhuis is echter heel anders georganiseerd dan van een (groot)handel. In een ziekenhuis zijn meerdere afdelingen, waaronder de Operatiekamer (OK), Intensive Care (IC), Technische Dienst (TD) etc. Allemaal hebben ze hun eigen bestellers, procedures en productassortiment. Wil je dat allemaal omvatten in een ERP-systeem dat van origine bedoeld is voor de (groot)handel, dan haal je jezelf heel veel maatwerk op de hals.”

Bij de keuze van het systeem werd met name gelet op de inspanning die het kostte om de gewenste functionaliteit te bereiken en op de beheerinspanning om de applicatie te onderhouden. Na een intensief selectieproces werd gekozen voor de ERP-oplossing AX4Health, gebouwd in Microsoft Dynamics AX. Andere positieve punten, naast de hierboven genoemde, waren de beheersbare implementatiekosten en het feit dat Microsoft Dynamics

### Westfriesgasthuis

AX-implementaties goedkoper zijn dan implementaties van concurrerende systemen.

Ook voor de keuze van de implementatiepartner ging het Westfriesgasthuis zorgvuldig te werk. Er zijn verschillende leveranciers uitgenodigd. Van al deze partijen waren Avanade en Accenture de enige partij die ervaring had met dergelijke grote projecten als die van het ziekenhuis. De positieve reacties van een aantal geraadpleegde referenten en de kennis en ervaring op het gebied van ziekenhuizen van Avanade, gaven de doorslag bij het nemen van de beslissing.

De totale implementatie duurde negen maanden. Vroon: “De deadline was vastgesteld op 3 januari 2011, dan moesten we live gaan. In de negen maanden die daaraan vooraf gingen hebben we intensief samengewerkt met de consultants van Accenture, Avanade en Microsoft. Daarvoor hebben we mensen vrijgemaakt, die zich grotendeels konden bezighouden

met het implementatietraject. Daarvoor was dit project veel te belangrijk.”

Eén van de onderdelen van de implementatie was het maatwerk. Vroon: “Het mooie van AX4Health is dat je het pakket met slim inrichten en configureren vrijwel helemaal kunt afstemmen op je eigen processen en werkwijze. Slechts twee processen vereisten een stukje maatwerk, namelijk de BTW die in de zorg heel specifiek verrekend wordt, en de koppeling met het ZIS-systeem volgens het in de zorg gestandaardiseerde H7-protocol.” Al het maatwerk werd door Avanade uitgevoerd in Microsoft.NET Visual Studio.

In de laatste weken van december 2010 werden alle 250 eindgebruikers opgeleid. Vroon: “Vlak voor de deadline, want hoe dichterbij de einddatum, des te beter de cursisten kunnen onthouden wat ze hebben geleerd. De cursus duurde twee weken en werd gegeven door onze eigen projectmedewerkers, die op hun beurt waren opgeleid door de mensen van Avanade en betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling.”

#### Resultaten

Volgens planning werd het systeem op 3 januari 2011 opgeleverd. Er was een helpdesk samengesteld met projectleden van zowel het Westfriesgasthuis als Avanade. Het projectteam was op alles voorbereid, maar kreeg slechts een handvol vragen en opmerkingen, allemaal in de beheer- en operationele sfeer. Nadat de gebruikers een maand hadden gewerkt met het nieuwe ERP-systeem, werd er een evaluatie uitgevoerd. Hieruit bleek dat 75 procent van alle deelnemers direct met AX4Health konden werken, 25 procent had opstartproblemen

met het systeem. Gebruikers die problemen hadden met het systeem waren afdelingen als de OK en het ordersecretariaat, die te maken kregen met een veranderde werkmethode. Een nieuwe werkwijze en een nieuw systeem vraagt om een wat langere gewenningsperiode.

Vroon legt verder uit: “Medewerkers werd gevraagd naar AX-eigenschappen die ze het meest konden waarderen. Hierbij springen er twee eigenschappen duidelijk uit: de integratie met kantoorautomatisering en de Business Intelligence-mogelijkheden. De mogelijkheid om complete overzichten in Word of Excel uit de administratie te filteren is een verademing. Dit geldt ook voor complexe analyses. Met één druk op de knop hebben medewerkers ingewikkelde informatie op een overzichtelijke manier op hun dashboard.”

Het feit dat de processen nu beter georganiseerd zijn is een groot voordeel voor het ziekenhuis. Alle processen zijn in de AX-omgeving integraal ingericht, zo is er een directe koppeling tussen het inkoopproces en de administratieve verwerking, dus in feite tussen de inkoop- en administratieve afdeling. “Daardoor zie je ook dat de medewerkers van die afdelingen nu meer samenwerken, hun processen beter op elkaar af kunnen stemmen, zodat de efficiency in het ziekenhuis verbetert. Hetzelfde is het geval op andere afdelingen.”

Het Westfriesgasthuis is zeer tevreden over de implementatie van AX4Health. “Onze financiële en logistieke processen zijn volledig ondergebracht, we zijn al bezig met de volgende fase. In 2013 willen we ook onze HRM- en facilitaire processen overzetten

naar AX4Health. We analyseren nu samen met Accenture en Avanade deze processen om te achterhalen welke functionaliteit er nodig is, of de betreffende functionaliteiten standaard in AX4Health zitten, wat er eventueel nog ontwikkeld moet worden, etc. De manier waarop wij onze ICT hebben ingericht, op basis van het Microsoft-platform en AX4Health, is in feite een blauwdruk voor alle ziekenhuizen. We zouden dan ook graag zien dat andere ziekenhuizen het AX4Health-platform adopteren, zodat we in de toekomst gezamenlijke ontwikkelingen kunnen bewerkstelligen. Daartoe werken we al intensief samen met Avanade en Microsoft.” besluit Pieter Vroon.

#### Over Westfriesgasthuis

Het Westfriesgasthuis te Hoorn is een algemeen ziekenhuis met een opnamecapaciteit van 506 erkende bedden en ongeveer 258.000 polikliniekbezoeken per jaar. In de medische staf zijn 26 specialismen vertegenwoordigd. Als zelfstandig ziekenhuis levert het basiszorg van hoogwaardige kwaliteit en oefent het daarnaast enkele meer gespecialiseerde of ziekenhuisoverstijgende functies uit. Het zet zich in voor samenwerking met andere zorgaanbieders en is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

*Avanade levert niet alleen de technische oplossing, ze ondersteunen ons bovendien als een business partner. Ze ontwerpen samen met de klant de juiste processen en creëren een toegevoegde waarde voor de organisatie.*

*- Pieter Vroon*

*Manager zorgadministratie en projectleider ERP Westfriesgasthuis*

  
High performance. Delivered.

  
Results Realized



Avanade biedt zakelijke technologiediensten die inzicht, innovatie en expertise van Microsoft-technologieën met elkaar verbinden. Hiermee helpen wij onze klanten de gewenste resultaten te behalen.  
[www.avanade.nl](http://www.avanade.nl)

©2012 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the US and other countries. Microsoft and Microsoft product names are trademarks of the Microsoft Corporation.

**Nederland**  
Almere  
T: +31 (0)36 547 5100  
[info-nl@avanade.com](mailto:info-nl@avanade.com)

Eindhoven  
T: +31 (0)40 800 1950  
[info-nl@avanade.com](mailto:info-nl@avanade.com)

Seattle  
T: +1 206 239 5600  
[Americas@avanade.com](mailto:Americas@avanade.com)

London  
T: +44 (0)20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)