



CASE STORY | ZZG zorggroep

Helios maakt onze zorgketen transparant



De ZZG zorggroep, actief in Nijmegen en omliggende gemeenten, is in 2006 ontstaan door fusie van twee intramurale zorginstellingen met één extramurale zorginstelling. De eerste jaren na de fusie hebben de bedrijven - met behoud van autonomie - gebruikt om naar elkaar toe te groeien, om uiteindelijk tot één efficiënt bedrijf samen te smelten. Als automatiseringssysteem werd gekozen voor Helios van Cegeka. Nancy de Leeuw, manager zorgadministratie, blikt terug en deelt openhartig haar ervaringen. Over de keuze, de implementatie en de verwachtingen.

Alle drie organisaties waren actief in hetzelfde verzorgingsgebied. Om overlapping te voorkomen, zijn de werkgebieden opnieuw ingedeeld. Nancy: 'Er zijn nu vier gebieden met 15 extramurale zorgregio's en 17 in- en extramurale zorglocaties. Daarnaast bieden wij in ons verzorgingsgebied een scala aan diensten, zoals huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging, verpleging, thuisbegeleiding, gespecialiseerde verpleging en ondersteunende- en activerende begeleiding. Alle genoemde zorgvormen en dienstverlening ondersteunen we met Helios'.

Blind

De voorganger van Helios (Zon) was al bij één van de fusiepartners in gebruik. Toch is niet blind voor een organisatiebrede invoering van Helios gekozen. Nancy: 'Nee, dat klopt. Een toetsingscommissie heeft een programma van eisen opgesteld. Een belangrijke eis was dat het één applicatie moest zijn voor de ondersteuning van zowel in- als extramurale zorg. Maar ook de leverancier erachter moet betrouwbaar zijn en accurate hulp kunnen bieden als wij daar om vragen'.

Positieve ervaring

Onder begeleiding van een projectleider is een selectietraject opgestart. Uit het grote aanbod van potentiële leveranciers bleven er uiteindelijk drie over. Nancy: 'Deze drie hebben we demo's en praktijkcases laten tonen, waarbij medewerkers zelf ook de gelegenheid kregen om achter de knoppen plaats te nemen. Uiteindelijk bleef Helios samen met een tweede aanbieder over. Doorslaggevend voor onze keuze voor Helios was uiteindelijk de positieve ervaring die we al in een deel van onze organisatie hadden. Het feit dat ze al langer meespelen en al die tijd een betrouwbare partner zijn gebleken, gaf de doorslag'.





CASE STORY | ZZG zorggroep

Competenties

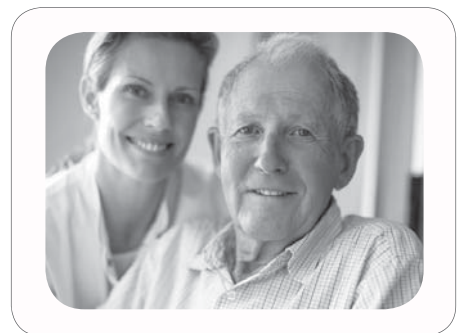
De implementatie van Helios bleek een grote impact te hebben op de ZZG zorggroep. Nancy is open en eerlijk over haar ervaringen en het siert haar dat ze zich kwetsbaar opstelt over de rol van de eigen organisatie tijdens de implementatie. 'Het projectplan zat solide in elkaar. Stuurgroep, projectgroep, projectmedewerkers; alles klopte. Maar met name de inrichting van het intramurale deel van Helios hebben we onderschat. Je hebt daar specifieke competenties voor nodig en een goede kennis van wet- en regelgeving. Als organisatie hebben we de landelijke wet- en regelgeving en welke regionale uitzonderingen hierop voor onze organisatie van toepassing zijn, te weinig op ons netvlies gehad. Wij hadden onszelf duidelijker de vraag moeten stellen: wat we van het systeem vragen in plaats van ons laten confronteren met wat het systeem kan. Cegeka heeft ons daar wel op geattendeerd in het projectplan, maar we hebben ons de impact ervan onvoldoende gerealiseerd'.

Rooskleurig

Ook de ingebruikname van Helios op de 19 zorglocaties is volgens Nancy te rooskleurig ingeschat. 'We hadden de locaties beter moeten faciliteren en duidelijker de verwachtingen moeten managen. Veel eindgebruikers zagen er in het begin het belang niet van in om allerlei extra gegevens van cliënten vast te leggen. We hadden deze mensen meer moeten meenemen in ons verhaal. Waarom doen we het? Welke inspanning vragen we van je? Wat levert het op? Daarmee buig je weerstand om in begrip en medewerking. Het heeft ons eerlijk gezegd een half jaar meer gekost om zaken te herstellen'.

Enthousiast

Maar gelukkig is het allemaal niet voor niets. 'We werken nu drie maanden met Helios in de praktijk. Mensen worden enthousiaster en zien de meerwaarde. Ze kunnen eenvoudig overzichten maken en op iedere locatie cliëntinformatie raadplegen. Helios maakt de zorgketen transparant. Inmiddels zijn er ook super-users op de locaties aangesteld. Deze mensen zijn geschoold door Cegeka en kunnen andere medewerkers direct helpen'.





CASE STORY | ZZG zorggroep

Wet- en regelgeving

Ze vervolgt: 'Helios helpt ons de cliënt volgen, waardoor je de zorg en dienstverlening veel beter kunt organiseren. Alle informatie is snel beschikbaar. Ook bijvoorbeeld bij onze zorgcentrale; als er een telefoontje binnenkomt over een cliënt, zien we direct waar deze verblijft en welke zorg deze krijgt. Ook de veranderende wet- en regelgeving en de verschillende financieringsstromen stellen hoge eisen aan de automatisering van zorginstellingen. Op dit moment hebben wij wel tien verschillende financieringsstromen. Met Helios is het eenvoudig om alle verschillende financieringsstromen te verantwoorden'.

Verlanglijstje

Gezien de druk op de eerste fase is een belangrijke wens van Nancy - de invoering van werkstromen - naar een vervolgfase overgeheveld. 'Ons streven is om medewerkers op de werkvloer zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Werkstromen maken het werken (met een systeem) eenvoudiger. Het helpt de medewerker om werkzaamheden gestructureerd af te handelen en zorgt ervoor dat informatie binnen de organisatie makkelijker wordt gedeeld'. De stap naar een volledig gebruik van het ECD komt voor de ZZG zorggroep nog te vroeg. Maar blijft uiteraard wel op het verlanglijstje staan.

Droom

Als Nancy wordt gevraagd eens te dagdromen en een sprong van een paar jaar in de tijd te maken, antwoordt ze: Dan hebben wij een eenvoudig te bedienen systeem dat ons professioneel ondersteunt in onze dagelijkse werkzaamheden en dat echt meerwaarde heeft voor alle zorgmedewerkers'. Misschien dat het dagdromen nog wat werk betekent voor Cegeka? 'Misschien hier en daar nog wat aanpassingen, moderner, logischer. Maar zeker, Helios heeft alles in zich om deze droom uit te laten komen', besluit Nancy.



Nancy de Leeuw

Cegeka
Gildetrom 33
3905 TB Veenendaal

Telefoon: 0318 - 41 00 00
Fax: 0318 - 41 09 99
E-mail: info@cegeka.nl

www.cegeka.nl

