

ECD opnieuw bekeken leidt tot succesvolle herinrichting en uitbreiding

Herinrichting ECD bij Stichting Pergamijn

Stichting Pergamijn, maakte al langere tijd gebruik van een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Bij Pergamijn staat de cliënt centraal, om zodoende de cliënten met verstandelijke beperkingen te ondersteunen en te begeleiden. Het ECD is een belangrijk middel bij deze ondersteuning en begeleiding. Pergamijn vond het dan ook onacceptabel dat er grote onvrede heerste onder medewerkers over het gebruik van het ECD. Het ECD sloot niet meer aan bij de wensen en eisen van de zorgmedewerkers, met name op de werkvloer tijdens de zorg aan cliënten. Daarbij sloot de inrichting die jaren geleden gekozen was niet meer aan bij de organisatie, o.a. door de veranderde wet- en regelgeving. Dit kwam niet ten goede aan de hoogwaardige zorg die Pergamijn graag wil bieden. Tijd om het functioneren van het ECD eens tegen het licht te houden, vond Pergamijn. En te kijken hoe een verbeterslag gemaakt zou kunnen worden. De vraag werd al snel of het verstandig was te kiezen voor een heel nieuw ECD of het huidige ECD te handhaven en te verbeteren?

Erik Neijnens en Hans van Zwam, consultants van Innervate, bogen zich over deze vraag als onafhankelijk adviseurs en gingen samen aan de slag met de projectgroep van Pergamijn om te kijken welke keuzes het best bij Pergamijn's situatie zouden passen.

“Allereerst hebben we gekeken naar hoe het huidige ECD aansloot bij de wensen en eisen, oftewel waar het niet aansloot bij de eisen en wensen. Hier zagen we al snel dat het ECD niet optimaal benut werd”, zegt Erik Neijnens consultant van Innervate.

“Om een goed beeld te krijgen hebben we interviews ‘op de werkvloer’ gehouden en geprobeerd de wensen en eisen van de zorgmedewerkers helder te krijgen. Vragen zoals: Hoe zien de primaire processen eruit? Hoe dient het ECD deze processen te ondersteunen? Wat ontbreekt in het huidige ECD? Pergamijn had voor aanvang van het project alle primaire processen in kaart gebracht, hier hebben we uiteraard dankbaar gebruik van gemaakt tijdens de interviews. Op basis daarvan hebben we een Programma van Eisen voor het ECD binnen Pergamijn opgesteld. Vervolgens hebben we de huidige leverancier benaderd met de vraag of ze aan dit wensen- en eisenpakket konden voldoen.”



“Goede voorbereiding en ruime aandacht voor scholing is het halve werk”

“Een goede voorbereiding en ruime aandacht voor scholing, is het halve werk” zegt mevrouw Han Halters, ECD projectleider bij Stichting Pergamijn. “De uitbreiding van het Elektronisch Cliënten Dossier binnen Pergamijn loopt goed. Het project verloopt voorspoedig en we zien dat medewerkers de veranderingen binnen het ECD adopteren. De goede voorbereiding en de scholing c.q ondersteuning die we ze bieden helpt hen bij de nieuwe werkwijze.”

“Allereerst hebben we alle primaire zorgprocessen in kaart gebracht en gekeken naar wat goed is voor de cliënt. Hieruit bleek dat de units heel verschillend waren. Zowel op het gebied van werkprocessen als qua kennisniveau,” aldus Han.

“Het ‘oude’ ECD (PA-Zorg) was voorzien van maatwerk en bood Pergamijn de gelegenheid om het ECD zodanig te configureren dat het diverse werkwijzen ondersteunde. Dit leverde de nodige risico’s op voor Pergamijn en het werd steeds lastiger om PA-Zorg te laten aansluiten op de behoeften van de medewerkers. Met PA-ECD kiest Pergamijn voor een standaard product” vervolgt Hub Hartmans, Manager Beheer en Informatievoorziening bij Pergamijn. “Daarop hebben we besloten tot één project, waarbij de risico’s van de zorgapplicatie geëlimineerd moesten worden. Van hier uit hebben we een vertrekpunt vastgesteld met een realistisch ambitieniveau, omdat we ons bewust waren van het feit dat het een complex proces is. Aan de hand hiervan hebben we een projectgroep geformeerd.”



v.l.r.: Han Halters en Hub Hartmans

“De projectgroep is samengesteld uit medewerkers van de units die dagelijkse zorg verlenen aan cliënten en ondersteunende (staf) diensten zoals ICT en Kwaliteit & Innovatie”, vervolgt projectleidster Han. “Erik Neijns van Innervate heeft de projectgroep op een goede manier ondersteund. Hij heeft constructieve adviezen gegeven en op het juiste moment kritische vragen gesteld”. Hub: “Daarnaast lette hij gedurende het hele project goed op of wij alle stappen van de PDCA-cirkel (Plan – Do – Check – Act) doorliepen”.

“Om medewerkers optimaal te ondersteunen tijdens het verlenen van zorg is recentelijk de opzet van het Ondersteunings Plan (OP) gewijzigd. Het nieuwe OP is uiteraard opgenomen in het ECD. In het OP is het mogelijk voor medewerkers zelf doelen te formuleren. Op verzoek van Pergamijn biedt leverancier Prodware functionaliteit die dit ondersteunt”, aldus Han. “Door veel tijd en aandacht te besteden aan de afstemming van het ECD op het nieuwe OP, sluit het ECD goed aan bij de behoeften van Pergamijn medewerkers”.

“Om het project te laten slagen wisten we dat we onze medewerkers goed moesten ondersteunen. Daarom hebben we een uitgebreid scholingsprogramma opgesteld. Elke medewerker heeft een cursus gevolgd met praktische oefeningen zowel op het technische en waar nodig op inhoudelijke vlak. Deze cursus wordt verzorgd door Pergamijn medewerkers die dagelijks in de zorg werken. Direct na de cursus zijn er inloopdagen georganiseerd waar medewerkers met alle vragen en problemen terecht kunnen voor ondersteuning. Daarnaast hebben medewerkers de mogelijkheid om collega’s vragen te stellen of een verbetervoorstel in te dienen via Topdesk. Om de ondersteuning compleet te maken zijn instructies per scherm beschikbaar middels een ‘helpknop’. Deze instructies zijn speciaal voor Pergamijn geschreven.

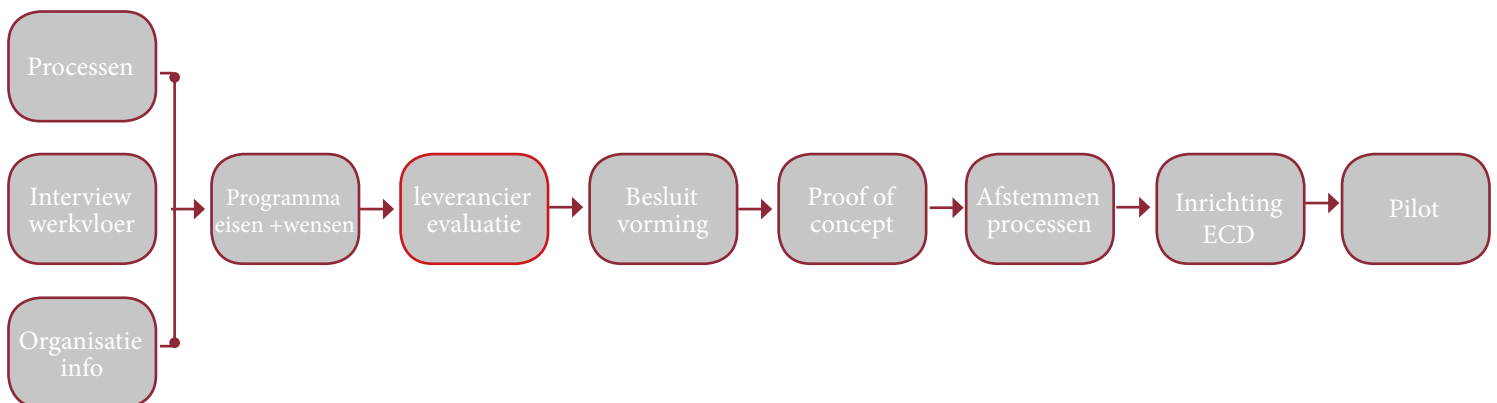
“Na de implementatie hebben we telkens rondes gedaan om te kijken waar we kunnen bijsturen. Het waarborgen van de continuïteit van het gebruik van het ECD, is natuurlijk uiteindelijk de bedoeling”, zegt Han.

“De huidige leverancier had inmiddels een web-based ECD, PA-ECD¹ (voorheen Q-ECD), ontwikkeld dat als het ware als een schil over het huidige ECD (dat dan dienst doet als back-office systeem) gelegd kon worden. De web-based variant zou aan het merendeel van de verbeterpunten die het projectteam graag wilden terugzien in het nieuwe ECD voldoen. Dit hebben we geverifieerd tijdens een referentiebezoek. Daarnaast bood ‘herinrichting’ van met name het ondersteuningsplan (met bijbehorende domeinen, doelen en activiteiten) in het ECD uitkomst.

We kwamen tot de conclusie dat de ‘gap’ tussen wensen en eisen van Pergamijn en het aanbod van de leverancier klein was. Daarbij wogen nog andere voordelen mee, zoals:

- Het systeem is al bekend. Het nieuwe ECD werkt op hoofdlijnen hetzelfde als het huidige ECD
- De doorlooptijd van het project is korter dan bij een totale vervanging van het ECD. Daarnaast hoeft geen dataconversie van het ene systeem naar het andere uitgevoerd te worden
- En natuurlijk belangrijk: de kosten zijn (veel) lager!

Genoeg redenen om uiteindelijk voor de optie herinrichting en uitbreiding van het huidige ECD te kiezen.”



“We kwamen er achter dat we nog wel een ‘varkentje te wassen’ hadden wat betreft het imago van het ECD. Bijna alle medewerkers beleefden het gebruik van het ECD negatief. De roep om iets nieuws was erg groot. Daar is Innervate als onafhankelijke adviespartij scherp en kritisch in opgetreden. Op basis van functionele eisen en wensen van medewerkers ‘op de werkvloer’ is een besluit genomen, niet op basis van emotie. We hebben de gegevens objectief beoordeeld en gepresenteerd. Daaruit bleek dat meer dan 80% van de eisen ingevoerd kunnen worden. Als je dat afzet tegen de kosten, dan is er snel consensus.”

¹ PA-ECD is de afkorting voor Prodware Adjust ECD. Het voormalige Qurius, leverancier van Q-Zorg en Q-ECD, is in 2013 overgenomen door Prodware

“Ook hielp dat we zowel de taal van Pergamijn als de taal van de leverancier spreken. Belangrijk was dus om ICT en Zorg met elkaar te verbinden en zaken te verduidelijken, maar daarnaast ook scherp en kritisch te blijven op zowel Pergamijn als de leverancier.”

“Uiteindelijk heeft het uitgebreide voortraject ervoor gezorgd dat we de projectleider hebben ondersteund met een notitie bestemd voor het MT waarin het advies lag om de samenwerking met de huidige leverancier te continueren en geen marktverkenning uit te voeren. Dat laatste had natuurlijk wel het geval kunnen zijn als de huidige leverancier geen passende oplossing had geboden. In de notitie is bovendien gevraagd om beleidsuitspraken m.b.t. diverse onderwerpen, zoals functioneel beheer, privacy en doelformulering. Daarnaast is aandacht gevraagd voor de mogelijke technische implicaties die de invoering van het ECD met zich mee zou kunnen brengen.”

v.l.n.r.: Hans van Zwam en Erik Neijmans



“Nadat met de leverancier overeenstemming was bereikt is een vervoltraject opgestart. De projectgroep heeft eerst bepaald dat er een pilot moest komen voordat tot een implementatie in de gehele organisatie zou worden overgegaan. Dit om de kans op succes te vergroten. De zorgmedewerkers krijgen de beschikking over het nieuwe web-based ECD dat goed aansluit bij de bedrijfsprocessen. Voor overige medewerkers verandert er niets, zij blijven werken in het huidige ECD dat als back-office systeem dienst zal doen.”

“Het nieuwe ECD is een standaard oplossing. Pergamijn stapt daarmee zoveel mogelijk af van maatwerk oplossingen die in de loop der tijd in de huidige oplossing zijn gecreëerd. Natuurlijk is er binnen de standaard ook ruimte voor eigen inrichting en maatwerkrapportages waardoor het ECD toch Pergamijn specifiek wordt. Al met al is gebleken dat herinrichting en uitbreiding van functionaliteit een goed en goedkoper alternatief is voor het selecteren van een nieuw ECD. Behandelaren binnen Pergamijn maken gebruik van Ysis als registratiesysteem (EPD). Ysis en het ECD zijn gekoppeld middels een maatwerk koppeling die gegevensoverdracht tussen beide systemen mogelijk maakt.”

“Maak keuzes op basis van een gedegen Programma van Eisen, niet op basis van emoties en veronderstellingen en houd rekening met een lange doorlooptijd die nodig is om een dergelijk complex project goed uit te voeren” geven Hans en Erik nog als laatste tips mee.