

Met OpenIMS[®] minder papier en meer kwaliteit

Het Deventer Ziekenhuis bouwt aan een nieuwe toekomst. In de nieuwe behuizing, op de Rielerenk, is nu minder plek voor papier en meer ruimte voor kwaliteit. Dat kan, doordat in samenwerking met OpenSesame ICT de informatiestromen worden ondergebracht in het Document Management Systeem(DMS) van OpenIMS[®]. „Zoals alle informatie over patiënten in Elektronische Patiënten Dossiers wordt vastgelegd”, legt Maarten van Velsen uit, „zo worden alle documenten die de bedrijfsvoering beheert in OpenIMS[®] vastgelegd. De gebruiker kan via het Intranet eenvoudig bij alle kwaliteitsdocumenten.”

Op de nieuwe locatie worden straks alle documenten gescand en in het DMS gestopt. Want als informatie digitaal beschikbaar is, wordt het beheer veel makkelijker, beter en voordeliger. Van Velsen ziet het al voor zich als hij uitkijkt over de kleurrijke contouren van de nieuwbouw: „We zullen daar straks werken met flexibele werkplekken. Op een aantal plaatsen richten we 'copycorners' in met 'multifunctionals', apparaten waarmee gekopieerd, gefaxt en gescand kan worden.”



Voor die inrichting is gekozen om het de gebruikers eenvoudig te maken digitaal te werken. Alle documenten - protocollen, werkinstructies en formulieren - in een digitale workflow. „Geen gaten, geen overlappingsen en geen dubbelingen meer. Perfect.”

Grootschalig

De nieuwbouw was een ideaal moment voor een nieuw informatiemedium. De directie zag kans drie vliegen in één klap te slaan. Want door te investeren in een nieuw DMS wordt het informatiesysteem vernieuwd én is minder ruimte nodig voor papier én wordt meer mogelijk om de kwaliteit van de processen te verbeteren.

Wel een grootschalige klus, met bijna 2000 medewerkers en circa 400 bedden; 1600 pc's en 500 actieve gebruikers van het DMS. „Zeker”, vult Van Velsen aan, „als je bedenkt dat een ziekenhuis relatief weinig van het budget aan ICT besteed. Een heel ander verhaal dan de 11 a 12 procent bij bijvoorbeeld banken.” Becijferd werd, dat de investering in een DMS, met aan de voorkant een Intranet, zou worden terugverdiend door het vervallen van een aantal FTE's. Van Velsen: „Dat zijn cijfers. En we zullen het zeker terugverdienen op ondersteunende processen, bijvoorbeeld secretariële kosten. Maar de kwaliteit van het werk zal eerder verbeteren dan dat de banen echt verdwijnen. Het groeit alleen maar meer.”

Interne projectleider

Van Velsen kwam in een 'gespreid bedje' terecht. Bij zijn benoeming tot projectleider en beheerder van OpenIMS[®], had Michael van Grol van OpenSesame al 'uitstekend voorwerk' verricht. „Omdat het ziekenhuis geen projectleider had, vulde OpenSesame ICT ook die rol in.

“Een geluk bij een ongeluk, want het

bleek ideaal om ook een interne projectleider bij OpenSesame te betrekken. Michael wist als intermediair echt van de hoed en de rand. Dan herken je zaken direct, alsof hij het voor zich zag.”

„Daar komt bij dat de mensen van het Deventer Ziekenhuis hem leerden kennen, ook in een wat persoonlijker sfeer. Dan ontstaat vertrouwen en dan gaat de informatie-uitwisseling meer vanzelf. Dat is toch een groot voordeel. Toen de inrichting en vormgeving stond, heeft Michael me een maand ingewerkt. Dat was voor mijn start heel handig.” In drie maanden verzorgde OpenSesame een drietal projecten. Ten eerste DZnet, het nieuwe Intranet dat met OpenIMS[®] Content Management Server (CMS) werd gerealiseerd. Daarnaast werd een systeem ingericht om de kwaliteitshandboeken voor de verpleging en het laboratorium te beheren en distribueren. Dat systeem is ingericht volgens het NIAZ-model en kan ook andere modellen zoals de NEN-normeringen voor ICT-toepassingen ondersteunen. Later kunnen daarop moeiteloos andere afdelingen aansluiten zodat medewerkers ook die handboeken kunnen raadplegen via het DZnet.



OpenIMS[®]

Kwaliteitshandboeken voor de verpleging en het laboratorium

Het derde project gold de ondersteuning van de directie. Onder de naam DZdir werd OpenIMS® DMS ingericht om de bedrijfsvoering te ondersteunen. De dossiervorming, de registratie van post en email en het werken met documentsjablonen wordt in het Document Management Systeem een stuk eenvoudiger.

Groei

Van Velsen voorziet een groeiende behoefte aan toepassingen van het digitale documentbeheer. „Zo'n DMS is zo rijk aan functies. Dat zet je aan het denken.”

Het DMS zal de kwaliteit van het Deventer Ziekenhuis in meerdere opzichten ten goede komen. „In de breedte, maar ook in de diepte”, legt Van Velsen uit. „In de breedte omdat niet alleen de zorg profiteert, maar alle afdelingen. Personeelsmanagement kan de ziekmeldingsprocedure op het Intranet beheren en publiceren. Het facilitair bedrijf onder meer de werkwijze bij de verwerking van afval.”

Niet alleen vinden medewerkers met behulp van het DMS altijd de juiste procedures en werkinstructies op het Intranet, ook de kwaliteit van die

documenten zal verbeteren. „Dat bedoel ik met 'in de diepte'.

We brengen straks niet alleen de protocollen onder in de digitale workflow, maar ook het bovenliggende kwaliteitsbeleid en de onderliggende werkinstructies en formulieren. Door al die documenten in het DMS aan eigenaren te koppelen, wordt de hele keten aan kwaliteitsdocumenten evalueerbaar. Dan is de cirkel rond.“

Afstemmen

Dat er koudwatervrees is voor de verandering in werkwijzen, toch een cultuuromslag, kan Van Velsen begrijpen. Door de voordelen, die al snel zichtbaar zullen zijn, zal de weerstand afnemen.

Een recent voorbeeld is een protocol met hygiënerichtlijnen. Op het lab werd met een verouderde versie gewerkt. Waardoor de kwaliteitsmedewerker van het lab in de ogen van de hygiënist zich niet aan het protocol hield. Van Velsen: „Nu alle protocollen in één systeem zitten, wordt dit soort dingen direct duidelijk. Je ziet nu dat de verschillende afdelingen met elkaar moeten gaan afstemmen en één kwaliteitsmedewerker is voldoende om dit te coördineren.“

Samenwerking

Juist met het oog op de beoogde groei noemt Van Velsen OpenSesame een passende partner. „Omdat ze goed luisteren, omdat ze weten wat er speelt en omdat ze zich altijd uiterst flexibel opstellen. Ook andere klanten die met het DMS en CMS werken, zullen steeds meer mogelijkheden ontdekken. Ik zou me daarom goed kunnen voorstellen dat klanten in de rij staan met aanvullende wensen, ook na de projectfase. Maar ik merk daar niets van. De mensen van OpenSesame zijn nooit ergens te beroerd voor. Als het enigszins mogelijk is, doen ze met alle plezier even iets tussendoor voor ons.”

Van die goede samenwerking trekken beide partijen profijt. Een prettige gedachte, vindt Van Velsen. „Want natuurlijk kom je voor verrassingen te staan. In ons geval bij het zoeken naar documenten in DZdir. In het DMS zit een snel zoekstelsel, dat keurig rekening houdt met de rechten die de gebruiker heeft. Helemaal goed. En toch wilden wij het verder kunnen verfijnen. Dat stond niet duidelijk in het eisenpakket, maar hebben ze wel gemaakt. Niet voor niets natuurlijk, maar we hebben er beiden profijt van.”

Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS®. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis- en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.