

Goed ECD-beheer is van levensbelang voor het welslagen van het ECD

Beheer van een ECD: niet te onderschatten



Het klinkt allemaal zo eenvoudig: we willen een efficiënte en eenduidige dossiervorming waar we gemakkelijk informatie uit kunnen halen, dus we implementeren een ECD. Alle aanstaande gebruikersgroepen hebben wat in de melk te brokkelen als het plan van eisen wordt gemaakt, verschillende leveranciers presenteren hun product en met zorg wordt het gekozen ECD op de organisatie aangepast en gebouwd. Natuurlijk is dit een eenvoudige voorstelling van zaken en zal niemand onderschatten dat er bij het invoeren van een ECD veel komt kijken. Maar ook over het beheer van het ECD mag niet te licht worden gedacht, want een ECD zal niet lang succes oogsten als het niet goed wordt beheerd...

Een ECD levert talrijke voordelen op. In het ECD komen allerlei gegevens bij elkaar en dat stelt zorginstanties in staat om duidelijke afspraken te maken met cliënten, in de gaten te houden of er niet meer of minder zorg wordt geleverd dan afgesproken én om verantwoording af te leggen aan de diverse instanties. Deze voordelen zijn niet alleen talrijk, maar met de eisen die tegenwoordig worden gesteld aan zorginstanties, van groot belang voor uw organisatie. Alleen een ECD dat op de juiste manier wordt gebruikt, biedt de voordelen die hierboven zijn beschreven. Maar hoe zorgt u er nou voor dat iedereen het ECD kan en vooral wil gebruiken? ECD-beheer is hier het sleutelwoord. Het gaat hierbij om technisch beheer, met als belangrijkste vraag of het ECD goed werkt, en om functioneel beheer, dat bekijkt of de juiste medewerkers er altijd en gemakkelijk gebruik van kunnen maken. Hoe functioneert het ECD in de praktijk? Het beheer begint al vóór de aanschaf van een ECD. Bij het inrichten van het ECD is het belangrijk om constant voor ogen te hebben dat het vooral een hulpmiddel is voor mensen die werken in het primaire zorgproces. De 'handen aan het bed' zijn ook de handen die het ECD raadplagen, informatie in het ECD

(vervolg op pagina 2)

Denk mee! Hebt u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit ECD-journaal? Hebt u suggesties of voorbeelden voor een volgende aflevering? Stuur dan een e-mail naar info@clientendossier.nl

Up-to date blijven Via info@clientendossier.nl kunt u zich abonneren op het ECD-journaal. U wordt dan ook geïnformeerd over alle werksessies en bijeenkomsten rondom het ECD. *Vergeet niet in de e-mail uw naam, functie en de naam van de zorginstelling/-organisatie te vermelden.*

ECD op Internet Op de website www.actiz.nl staat informatie over het ECD-project die u kunt downloaden, inclusief alle afleveringen van het ECD-journaal.

Goed ECD-beheer is van levensbelang voor het welslagen van het ECD

Beheer van een ECD: niet te onderschatten

invoeren en er zo voor zorgen dat allerlei gegevens bij elkaar komen. Het is dus belangrijk om ervoor te zorgen dat álle medewerkers met het ECD kunnen werken. Houd er rekening mee dat de groep gebruikers veel groter is dan bij andere systemen zoals het boekhoud- of salarissysteem. Bij uitval van het ECD zullen dus veel meer mensen worden geraakt. Ook is het een ándere groep. De meeste gebruikers hebben waarschijnlijk minder ervaring en affiniteit met computers. Ook om draagvlak binnen uw organisatie voor het ECD te behouden, is goed functioneel beheer belangrijk. Het is moeilijk om in een later stadium de handen nog op elkaar te krijgen voor een systeem dat in het begin frustraties heeft opgeleverd. En het ECD valt of staat met de gegevens die worden ingevoerd door uw medewerkers.

De zorg voor cliënten gaat 24 uur per etmaal door. Het ECD moet dus, in tegenstelling tot andere systemen,

dag en nacht beschikbaar zijn. Het stelt dus heel andere eisen aan beheer dan bijvoorbeeld het financieel systeem waar de boekhouder alleen tijdens kantooruren mee werkt. Het beheer is op een aantal manieren in te vullen. Afhankelijk van de wensen van uw organisatie kunt u het uitbesteden of zelf organiseren. Steeds meer zorginstellingen kiezen voor een middenweg: een nauwe samenwerking met hun leverancier zodat ze ook toegang hebben tot specialis- tische kennis, bijvoorbeeld op het gebied van netwer- ken. Het is aan te raden om pas uit te besteden als het ECD-beheer een bepaald ‘volwassenheidsniveau’ heeft bereikt, ook op technisch gebied, zodat degene aan wie het wordt uitbesteed, niet voor onaangename verrassingen komt te staan. Zo voorkom je dat de beheerder wordt opgezadeld met een probleem. Want wie een probleem uitbesteedt, krijgt het vaak in het kwadraat weer terug.

Tips voor een goed beheer van een ECD:

1. Geef evenveel aandacht aan technisch beheer (‘technisch draaiend houden’) en functioneel beheer (sluit aan bij de gebruikers).
2. Benoem een functioneel applicatiebeheerder en systeembeheerder vóórdat het ECD wordt aangeschaft.
3. Stel vast welke eisen je als gebruiker(s) stelt aan een stabiel werkend ECD. Wanneer in de lucht? Wanneer onderhoud? Hoe vaak en hoe lang mag het ECD uitvallen?
4. Stel een noodprocedure op in geval van uitval van het ECD-systeem zodat de gebruikers kunnen doorwerken en de noodzakelijke zorg kunnen blijven leveren. Ook zonder ECD systeem.
5. Denk na over een goede back-up procedure en bewaar de gegevens op een andere locatie dan de computerruimte. Zorg eventueel voor een dubbele uitvoering van het computersysteem.
6. Richt een helpdesk (centraal nummer) in voor gebruikers om vragen te stellen en benoem eerste gebruikers op elk team/unit op wie de overige gebruikers kunnen terugvallen.
7. Start niet met de proefomgeving als het ECD niet stabiel is. Anders mislukt je pilot en verlies je draagvlak bij de gebruikers.
8. Zorg ervoor dat alle tabellen in een ECD ook een ‘eigenaar’ hebben die verantwoordelijk is voor de inhoud en inrichting van deze bedrijfsgegevens. De functionele applicatiebeheerder vervult hiervoor de coördinatie.
9. Maak een zorgvuldige afweging tussen de beheerszaken die je zelf wilt/moet doen en het beheer wat je uit kunt/wilt besteden.
10. Goed beheer is net zo belangrijk als een mooi en functioneel ECD pakket!

OsiraGroep, Amsterdam

Goed ECD-beheer van belang voor draagvlak

Voor een succesvol ECD is 'draagvlak' het toverwoord volgens Frank Raadgers, projectleider ECD bij de Amsterdamse OsiraGroep. "Het invoeren van een ECD heeft grote impact op de gehele organisatie want alle medewerkers, van verzorgende tot planner en van administratiemedewerker tot directeur, krijgen ermee te maken.", zegt hij hierover. "Goed beheer van het ECD is dus erg belangrijk, want van een ECD dat niet goed werkt, wordt niemand blij." Ronald Visser, Manager ICT, en Raadgers vertellen gedreven over de invoering en het beheer van het ECD binnen de OsiraGroep.

"Voor de organisatie als geheel betekent de invoering van een ECD als het ware een harttransplantatie", aldus Raadgers. "Een wezenlijk orgaan wordt vervangen door een ander beter functionerend exemplaar. Dit vraagt om gedegen voorbereiding, een ingrijpende operatie en zorgvuldige revalidatie." Raadgers benadrukt dat op termijn het ECD een enorme stap voorwaarts betekent voor alle medewerkers. "Vooral op het gebied van efficiency. We draaien nu voor de cliëntadministratie bijvoorbeeld nog vier lijsten uit en straks zit dat alles in één systeem." OsiraGroep is

ontstaan uit een fusie tussen Amstelrade, Antaris en Fontis en telt bijna veertig locaties en meer dan drieduizend medewerkers. "Met zoveel medewerkers en verschillende locaties, is het moeilijk om het ECD naar ieders tevredenheid in te richten. We hebben daarom voor elke functionaliteit een werkgroep gevormd waar vertegenwoordigers van elke gebruikersgroep die met die functionaliteit te maken krijgen, zitting in hebben" vertelt Visser. "Zo zorgen we ervoor dat het ECD bij een groot aantal medewerkers draagvlak heeft." Ook het beheer van het ECD heeft volop aandacht binnen de OsiraGroep. Raadgers: "Het draagvlak dat we nu hebben, willen we natuurlijk behouden en daarvoor is goed beheer heel belangrijk. We maken onderscheid tussen inhoudelijk en functioneel applicatiebeheer. Inhoudelijk beheer slaat echt op de inhoud van het ECD. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld met vragen komen over hoe een dossier eruit ziet, of waar de gegevens van mevrouw X zijn en waarom die niet zijn gekoppeld met het relatiebeheersysteem. Dit soort vragen leg je niet bij een externe beheerder neer. Daarbij willen we deze kennis graag in eigen huis houden, ook omdat het zeer specifieke kennis is voor de OsiraGroep. En we willen natuurlijk de kosten in de hand houden." Visser vult aan: "Het technisch beheer is relatief makkelijk uit te besteden, maar ook daarvan gaan we tijdens de uitrol per fase bekijken wat we ermee gaan doen."

Groeien

OsiraGroep heeft gekozen voor een leverancier, voornamelijk vanwege de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de software. Aan de basis van het ECD systeem staat een ontwikkelomgeving van Microsoft, die is aangevuld met functionaliteit voor onder andere cliëntenregistratie, het elektronisch zorgdossier, capaciteits- en dienstroosterplanning en managementrapportages.



(vervolg op pagina 4)

OsiraGroep, Amsterdam

Goed ECD-beheer van belang voor draagvlak

Raadgers: "We werkten altijd al met software van Microsoft en dit ECD pakket past daar naadloos in." Visser raadt aan om, voordat het ECD wordt geïmplementeerd, goed op een rijtje te hebben wat je wil, ook op het gebied van beheer. "Als je vaag bent over de inhoud van het ECD, is de leverancier maar al te bereid om dat voor je te bedenken, met de vertraging en de bijkomende kosten die daarbij kunnen komen kijken. Om dat in de gaten te houden, hebben wij een extra contract met onze leverancier waarin precies staat hoeveel consultancyuren er per fase nodig zijn." Volgens Visser is het niet altijd mogelijk om ver van tevoren te bepalen hoe het beheer eruit gaat zien. "Het ECD verandert in de loop der tijd, het groeit. Wij beginnen bijvoorbeeld met het samenvoegen van de verschillende cliëntadministraties die we nu nog hebben omdat we een fusieorganisatie zijn. Dan is het ECD nog relatief klein en kan het beheer prima in eigen huis worden gedaan. Maar omdat er steeds



modules en pakketten worden toegevoegd in de loop der tijd, wordt het een groot platform. Over een aantal jaren is het ECD uitgegroeid tot een flink systeem en het is maar de vraag of het verstandig is het beheer zelf te blijven doen."

ECD-NIEUWS

- **Wilt u als zorginstelling het Elektronisch Cliënten Dossier gaan implementeren en kunt u daar wel wat hulp bij gebruiken? Meld u dan nu aan voor de tweede subsidie tranche 'Op weg naar het Elektronisch Cliënten Dossier'. Voor 41 zorginstellingen in de VVT is er de mogelijkheid dat te doen met hulp van Zorg voor Beter. Wanneer u interesse heeft, moet u zich aanmelden voor 30 september 2008. Nadere informatie op www.zorgvoorbeter.nl. Aanmelding via info@clientendossier.nl.**
- **Dit najaar worden er ook weer verschillende trainingen georganiseerd over de combinatie van het zorgleefplan en het ECD. U maakt kennis met het ECD-draaiboek en leert hoe u ZLP en ECD kunt implementeren in uw eigen organisatie. Er is een eendaagse introductietraining en een tweedaagse implementatiecursus ZLP-ECD. Inschrijven via www.ActiZ.nl.**
- **Rond zorgzwaartebekostiging en de juiste inzet van formatie en deskundigheidsniveaus worden er door ActiZ wederom dit najaar capaciteitstrainingen georganiseerd. Er bestaat een tactische training voor management en een operationele capaciteitstraining voor uitvoerenden. Voor meer informatie en inschrijvingen zie www.ActiZ.nl.**

Het ECD-project maakt onderdeel uit van Zorg voor Beter. Zorg voor Beter stimuleert organisaties in de langdurende zorg om te werken aan kwaliteitsverbetering en duurzaamheid van de zorg. Zorg voor Beter is een initiatief van het ministerie van VWS. ZonMw heeft de regie. Zie ook www.zorgvoorbeter.nl

COLOFON

De nieuwsbrief ECD-journaal is een elektronische nieuwsbrief in PDF-formaat en verschijnt elke 4 weken.

Opdrachtgever

Actiz, Zorg voor Beter

Samenstelling

Projectburo ECD-project, Utrecht

Tekst en eindredactie

.DOC, Den Haag

Vormgeving

Ton Wienbelt, Den Haag

Contact

info@clientendossier.nl

actiz
organisatie van zorgondernemers

