

# Innovatie bij grote zorgorganisatie



*“Mede dankzij de samenwerking met Virtual Sciences hebben we een prachtig resultaat geboekt. De organisatie is hard op weg om een slagvaardige organisatie te worden die effectief en efficiënt is aan te sturen. Wij gaan zeker verder met Virtual Sciences!”* **Concerndirecteur ICT**

## Uitdaging

Een grote zorginstelling is ontstaan uit meerdere fusies. Deze nieuwe complexe organisatie had te kampen met een verouderde ICT-infrastructuur. De brondata waren vervuild en veel applicaties konden niet correct met elkaar communiceren. Dat leidde tot onjuiste informatie over bijvoorbeeld het aantal personeelsleden. Incorrecte management-rapportages werkten ook verkeerde beslissingen in de hand: een onwenselijke en kostbare situatie.

## Aanpak

De zorgorganisatie had de visie om een allesomvattende informatiearchitectuur te ontwerpen. Omdat de kennis en kunde binnen de organisatie beperkt was riep de organisatie de hulp in van Virtual Sciences. Met behulp van de IBM Integration Bus zorgden zij ervoor dat de verschillende applicaties wél correct met elkaar kunnen communiceren.

## Resultaten

Gaandeweg het project maakte de zorgorganisatie de ene kwaliteits- en efficiëncyslag na de andere. De organisatie beschikt nu over een informatiearchitectuur en over correcte medewerkersinformatie. Brondata zijn opgeschoond en dankzij de aangebrachte koppelingen tussen applicaties worden gegevens automatisch overgezet. Dat zorgt voor een aanzienlijke kostenbesparing. Bestuurders beschikken nu over een state-of-the-art-bestuursinformatiesysteem (dashboard). Hierdoor kan de organisatie de juiste beslissingen nemen en slagvaardig optreden. Met als resultaat een kostenefficiëntere, en vooral betere, zorg voor hun cliënten!

## Delen van informatie met cliënt, mantelzorger, ketenpartners en stakeholders

Een grote Nederlandse organisatie voor thuiszorg, verpleging en verzorging en maatschappelijke dienstverlening heeft een complexe organisatiestructuur, mede door een verleden van vele fusies. Het ICT-landschap was versnipperd en applicaties konden niet, of slecht, met elkaar communiceren. Met onvolledige (management)informatie als gevolg waardoor het lastig was om de organisatie aan te sturen en te rapporteren aan externe partijen. Mede dankzij Virtual Sciences beschikt deze organisatie nu over een betrouwbaar ICT-systeem dat het eenvoudig maakt de juiste informatie te delen met cliënt, mantelzorger, ketenpartners en stakeholders.

Deze zorgorganisatie is een actieve maatschappelijke onderneming die zich inzet voor de gezondheid en het welzijn van haar klanten: jong en oud, gezond of kwetsbaar. Ze richt zich op een zo compleet mogelijk aanbod van diensten op het terrein van zorg, welzijn en wonen. Deze diensten zijn wijkgebonden georganiseerd. De organisatie biedt thuiszorg, verpleeghuis-, jeugdgezondheidszorg, kraamzorg, dieetadvisering en welzijns- en gemaksdiensten. Mede door (semi-)marktwerking en de verschillende financieringsstromen neemt de complexiteit in de zorg toe. Zorgorganisaties moeten zich financieel verantwoorden, dienen zich aan de wet- en regelgeving te houden en worden gecontroleerd door de toezichhouders.

## Kostbare spaghetti-organisatie, onbetrouwbare informatie

De organisatie is ontstaan uit een fusie van zorginstellingen, die op hun beurt ook weer uit fusies zijn voortgekomen. De ICT was tot voor kort georganiseerd als een spaghetti aan applicaties. Systemen waren niet goed aan elkaar gekoppeld of gegevens vanuit verschillende databases werden handmatig overgezet naar de bijbehorende applicaties. Tevens waren er problemen door vervuilde brondata, doublures in de data en incomplete data. Vaak was de informatie niet actueel, waardoor het opstellen van rapportages alleen achteraf mogelijk was en veel tijd in beslag nam. De output van data was niet op orde waardoor realtimemanagement en -stuurinformatie, dashboarding, portaalontwikkeling, het ontsluiten van cliëntgegevens via Persoonlijk Gezondheidsdossiers en het uitwisselen van externe informatie moeizaam verliep. De output was niet goed en de oorzaken hiervan lagen in de input en transformatie van data. Op meerdere plaatsen werd vaak handmatig data ingevoerd die niet met elkaar gesynchroniseerd werd. Bovendien was niet duidelijk wie de verantwoordelijkheid voor de data had.

## Informatiestructuur opstellen

Het was niet eenvoudig om verschillende applicaties van uiteenlopende leveranciers goed en gestructureerd aan elkaar te koppelen. De Concerndirecteur ICT van deze zorgorganisatie had echter de visie om een informatiestructuur op te stellen, waarin de

inhoudelijke relaties en samenhang tussen applicaties en gegevensverzamelingen onderling inzichtelijk werd gemaakt. Op basis hiervan konden koppelingen worden gemaakt. “Voorwaarde was wel dat er samen met de eindgebruikers bepaald werd welke procesinformatie, medewerkerinformatie, klantinformatie en bedrijfsvoeringinformatie nodig was om op te sturen. Willen de gebruikers deze informatie als realtymeterugkoppeling, als lijstwerk achteraf of als kengetal in een dashboard? Daarna kon Informatiemanagement samen met ICT bepalen welke dwarsverbanden er nodig waren, wat er gekoppeld moest worden en welke technische aspecten erin moesten. Hiervoor zijn we gestart met het project Datamanagement om scherp te definiëren hoe de organisatiestructuur in elkaar steekt, de organisatie-eenheden, kostenplaatsen en het functiehuis. Binnen onze organisatie was hierover echter te weinig kennis beschikbaar. Bovendien hebben we wel een beheerafdeling maar zelf geen applicatieontwikkelaars in huis.” aldus de Concerndirecteur ICT. Daarom ging de zorgorganisatie op zoek naar externe ondersteuning.

### Treintje met wagons

De projectleider die door de zorgorganisatie was aangesteld, heeft twee systeemintegratieconsultants van Virtual Sciences ingezet. Dit team heeft op innovatieve wijze koppelingen tussen systemen gemaakt, zodat deze systemen voortaan wél met elkaar kunnen communiceren. “Deze middleware omvat de systeemsoftware die voor informatie-uitwisseling zorgt tussen de cliënt-software en de software die de bedrijfsgegevens beheert,” licht de Concerndirecteur ICT toe. “Eigenlijk is het een treintje met wagons dat langs ieder station (applicatie) een wagon leeggooit (brondata gecontroleerd invoert in een applicatie) en een wagon weer vult (met gecontroleerde uitvoer uit de applicatie bedoeld voor alle andere applicaties die onze organisatie beheert).”



### Over Virtual Sciences

Virtual Sciences maakt door toepassing van integratietechnologie informatie en kennis vrij beschikbaar voor de onderneming of bedrijfsketen. Onze expertise ligt op het gebied van Cloud, Application Programming Interfaces (API's), Enterprise Service Bussen (ESB) en Data Portals. Wij blinken uit in bouw, implementatie en onderhoud van services in of tussen organisaties. Virtual Sciences is IBM Gold Business Partner.

[www.virtualsciences.nl](http://www.virtualsciences.nl)

### Koppelingen maken

In totaal zijn door een multidisciplinair team 41 relevante koppelingen geïnventariseerd om verschillende applicaties en bronsystemen met elkaar te laten communiceren. De projectleider licht toe: “We zijn gestart met het personeels- en salarissysteem (Visma) als bronsysteem en hebben achtereenvolgens het systeem voor thuiszorg (ONS), het intramurale systeem (Caress) en de systemen voor jeugdgezondheidszorg (Timetell) en Kraamzorg (ISK) aangesloten. Daarna volgden het systeem voor beheren, plannen, organiseren en evalueren van alle leer- en ontwikkelactiviteiten (Edumanager) en de verzuimapplicatie (HumanNet). In een later stadium komen servicemanagement (TopDesk), het systeem om cliënttevredenheid te meten (QDNA) en het personeelsinformatiesysteem voor planning (Poolmanager) aan de beurt. Inmiddels zijn er tien koppelingen gerealiseerd. In de planning staan onder andere het bronsysteem financieel (Exact) en het bronsysteem cliëntregistratie (ONS en Caress). De zorgorganisatie blijft zelf verantwoordelijk voor het beheer en zorgt ook voor de opleiding van de gebruikers.”

### Prachtig resultaat

“De zorgorganisatie heeft het nu zelf in de hand om data-uitwisseling te veranderen, kan zelf fouten opsporen en mensen instrueren om dit beter te doen. Dit alles is nu beter afgestemd op datamanagement van de organisatie. Hierdoor zijn we minder afhankelijk van handmatige koppelingen, externe koppelingen en leveranciers. De brondata is opgeschoond en we kunnen snel, betrouwbare managementrapportages in realtime genereren. Voortaan hebben we een actueel en correct beeld van onze organisatie en de zorg die onze cliënten krijgen. Daardoor kunnen we ook kosteneffectiever werken,” evalueert de Concerndirecteur ICT tevreden. Ook de samenwerking met Virtual Sciences was naar volle tevredenheid. “Ik heb een neus voor talent,” zegt de projectleider lachend. “We hebben twee consultants van Virtual Sciences ingezet en die hebben ons geen dag teleurgesteld! Ze hebben voor goede documentatie gezorgd, het probleem uitstekend geanalyseerd en alles goed afgestemd met de business. De consultants van Virtual Sciences zijn snelle ontwikkelaars die heel precies werken. Ze communiceren direct en stemmen alles meteen af.” De Concerndirecteur ICT knikt bevestigend: “Mede dankzij de samenwerking met Virtual Sciences hebben we een prachtig resultaat geboekt. Onze zorgorganisatie innoveert en is hard op weg om een slagvaardige organisatie te worden die effectief en efficiënt is aan te sturen. Wij gaan zeker verder met Virtual Sciences!”