IRON MOUNTAIN®

DIGITALISERING PATIËNTENDOSSIERS OVERTREFT HET BEOOGDE RESULTAAT

Het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (ADRZ) is een algemeen ziekenhuis in de provincie Zeeland, verdeeld over drie locaties. Het ziekenhuis heeft ongeveer 2500 medewerkers. De afdeling Oogheelkunde is in 2017 gestart met een groot digitaliseringsproject, met als doel om met één integraal digitaal patiëntendossier (DPD) voor iedere patiënt te kunnen werken.

Op de polikliniek Oogheelkunde van het ADRZ werken vier vaste artsen, met hun waarnemers en een grote groep verpleegkundigen en overig ondersteunend personeel. Dagelijks zijn er veel kortdurende consulten met ongeveer 200 patiënten, waarvan er gemiddeld twintig nieuw zijn en met de nodige spoedgevallen.

Het ADRZ kampte met complexe informatiestromen, vanwege de drie ziekenhuislocaties, verscheidene archieven, digitale bestanden en fysieke dossiers met foto´s (scans / image), en reizende patiënten.

PATIËNT IS LEIDEND

"Als we afspraken maken met onze patiënten, is hun beschikbaarheid leidend", zegt bedrijfskundig manager Femke Brull van het ADRZ. "Dan kijken we of hun arts hen op de gewenste datum kan zien en waar die arts dan voor de patiënt beschikbaar is. Patiënten wisselen dus tussen onze drie locaties omdat ze hun arts volgen. Dat betekent dat dossiers ook tussen de verschillende locaties reisden. We zochten naar een dynamisch, efficiënt en betrouwbaar systeem waarin het Digitaal Patiënten Dossier (DPD) altijd en overal beschikbaar is voor de artsen, hun waarnemers, de verpleegkundigen en de overige ondersteunende medewerkers. Daarnaast wilden we de bestanden van de beeldvormende apparatuur koppelen met de patiëntdossiers."

MAAR WAAR BEGIN JE?

Aan de planvorming voor het gewenste digitaliseringsproject ging een inventarisering vooraf. "Het bleek om ruim 200.000 dossiers te gaan", zegt Marja Bakker, projectleider informatiemanagement van het ADRZ. "Hoe bewaar je zoveel dossiers buiten de deur, maar houd je toch toegang tot de dossiers?" Iron Mountain heeft dossiers in delen naar zich toegehaald, zodat de poli´s door konden draaien.

PROEFPROJECT

Vanuit Iron Mountain was Roberto de Luca de klantbeheerder voor het digitaletransitieproject van het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis. Hij zegt: "We zijn begonnen met een bescheiden proefproject. In de beginfase van het project werd duidelijk dat de medewerkers onvoldoende op de hoogte waren gebracht van de voordelen: ze wisten niet wat ze konden verwachten en dat hebben we bijgestuurd."

"ADRZ Oogheelkunde is dankzij dit project een voorloper binnen de medische sector geworden. Het is een van de eerste ziekenhuisafdelingen met een volledig digitaal patiënten dossier. ADRZ heeft daarmee bereikt waarover in de sector en de politiek al zo lang gesproken wordt."

DE KLOOF OVERBRUGD

Projectleider Marja Bakker zegt: "Het eerste probleem waar we tegenaan liepen, was dat sommige ouderwetse dossiers kaarten waren en nog geen mappen. Deze kaarten hebben we in één keer door Iron Mountain laten ophalen, digitaliseren en gefaseerd laten opleveren. Dat leverde 60.000 digitale dossiers op die voortaan altijd en overal opvraagbaar waren voor onze artsen en hun assistenten. De kaartenbakken waren nu een server in ons IT-systeem geworden. Daarna konden we verder met de gangbare mappen met papieren patiëntdossiers."

Het is goed om eerst een proefproject te draaien om de insteek bij te sturen. "We konden voortborduren op eerdere ervaring", zegt Marja Bakker, "want eerder hadden we al een aantal kleinere projecten gedaan met de digitalisering van orthopedie en neurologie."

DRAAGVLAK EN EFFICIËNTIE

"De uitdaging zat hem in het meekrijgen van de vele medewerkers in een groot veranderingstraject. Dat is heel goed gegaan, hoewel we van onze medewerkers hebben gevraagd elke week een andere werkwijze te hanteren. Achteraf hadden we hen er eerder bij moeten betrekken. Dat levert draagvlak op en praktische aanwijzingen die ook werk schelen", zegt Marja Bakker.

Femke Brull vult aan: "De artsen spelen ook een belangrijke rol. Wij waren goed in gesprek met de oogartsen en die waren enthousiast over de digitalisering van de dossiers. Het feit dat ze op elke locatie alle gegevens van het digitaal patiëntendossier konden inzien, levert de artsen tijd en efficiëntie op. We hebben hen betrokken gehouden bij de ontwikkeling van hun patiëntendossiers en er maatwerk voor de artsen van gemaakt."

SAMENWERKING MET ICT

De ICT-afdeling moet uiteindelijk al die 200.000 digitale dossiers beheren. Dan is het belangrijk hen zo vroeg mogelijk bij de operatie te betrekken, om te beginnen om een goede ureninschatting op te stellen.

"In samenspraak met ICT zijn ook de scripts geschreven die zorgden dat de dossiers op de goede manier op de goede plek kwamen", zegt Iron Mountain´s klantbeheerder Roberto de Luca. "Beeld kwam voorheen als afdruk in het dossier terecht. We hebben zekerheden willen inbouwen dat bij het digitaliseren rechts en links niet verwisseld zouden worden. Er is nu ook een koppeling met de beeldapparatuur en de serverbestanden, wat een projectvereiste was."

"Extra moeilijkheidsgraad is dat de ziekenhuizen onder onze klanten echte continubedrijven zijn, waar altijd spoedgevallen zijn. Er is dus geen praktisch en planbaar moment dat alles stil ligt. ´Tijdens de verbouwing, gaat de verkoop door´, zeg maar, maar dan wel 24x7´", zegt De Luca.

VOORDELEN DIGI-DOSSIERS

Alle poli-patiëntendossiers zijn nu papierloos, wat ´één enkele en complete versie van de waarheid´ oplevert, die altijd en overal beschikbaar is, ruimte en transport bespaart, en het verzamelen en terugzetten van dossiers overbodig maakt. Medewerkers van het ADRZ houden capaciteit over voor nuttiger zaken. De doorlooptijden zijn bekort doordat het dossier sneller ´reist´ tussen de ziekenhuislocaties dan de patiënt dat kan. Artsen, verplegers en de ondersteuning zijn gelukkig met het complete overzicht die de digi-dossiers hen bieden.

Roberto de Luca zegt: "Oogheelkunde is als eerste specialisme geheel gedigitaliseerd, en met reden. De vier artsen bedienen heel veel patiënten tijdens relatief korte consulten op inmiddels drie verschillende locaties, waarbij er ook veel spoedgevallen zijn. De voordelen zijn er het grootst en dus stond oogheelkunde vooraan in de rij om volledig over te gaan naar digitaal. ADRZ heeft het beoogde resultaat overtroffen."

VREES VOOR FOUTEN

"We vieren een geslaagd transitieproject bij het ADRZ en bedanken hen voor de moed om de spits af te bijten" zegt Roberto De Luca.

Goed voorbeeld doet goed volgen? "Oogheelkundige afdelingen met vele patiëntbezoeken op één locatie, hechten eraan alle papieren dossiers onder handbereik te houden. Daarnaast is er de vrees dat tijdens het digitaliseren het linker- en rechteroog worden verwisseld. De hele praktijk bij Iron Mountain is erop gericht dat dat nooit kan gebeuren: het bronbestand is leidend en het doelbestand is daar een precieze kopie van. Als er oneffenheden zijn, nemen we dat op met de klant. Maar de vrees voor fouten bevriest de vooruitgang. Alle afdelingen oogheelkunde gaan over, maar de vraag is wanneer dat proces achter de rug is."

WIJZE LESSEN

Wat heeft het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis geleerd van dit project?

Projectleider Marja Bakker van het ADRZ: "We hebben een grote sprong voorwaarts gemaakt. Maar zo´n groot, dynamisch project met veel variabelen komt bovenop de lopende zaken en dan steken er ook nog regelmatig onverwachte zaken de kop op. De ureninschatting vraagt dan veel en verdient ook alle aandacht."

"Daarnaast hebben we mensen willen ontzien en niet willen overvoeren met dit transformatieproces. Maar die keuze moet je niet voor anderen willen maken en dat zouden we de volgende keer anders doen. Advies is om mensen goed voor te lichten en te betrekken. Ze ondervinden sowieso hinder. Goede voorlichting schept draagvlak en begrip. Daarbij levert de werkvloer waardevolle verbeterinformatie."

DEEL DEZE GIDS: NL BE

0800 272 4433 | IRONMOUNTAIN.NL | 02 712 2020 | IRONMOUNTAIN.BE

OVER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) is een internationaal bedrijf gespecialiseerd in opslag, bescherming en beheer van informatie en bedrijfsmiddelen. Wereldwijd vertrouwen organisaties ons de opslag en bescherming van hun informatie en bedrijfsmiddelen toe. Duizenden lokale ondernemingen werken met ons samen, evenals alle FORTUNE 1000-bedrijven. Van bedrijfskritische informatie tot geologische monsters, kostbare kunstwerken en originele opnames van beroemde artiesten: onze klanten kunnen erop rekenen dat wij hun waardevolle bezit beschermen en hen helpen het potentieel ervan te ontsluiten.

© 2019 Iron Mountain (UK) Limited. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het ontwerp van de berg zijn gedeponeerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen en worden onder licentie gebruikt. Alle andere handelsmerken en gedeponeerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.