Karakter „OpenIMS®, een strategische versterking van onze organisatie, nu en in de toekomst”

“Als een kind is weggelopen, moet je volgens een protocol kunnen handelen dat up-to-date is. Dat mag niet al drie jaar achterhaald zijn. Zeker niet als je bedenkt dat we met kinderen werken die ernstige, vaak meervoudige psychische problemen hebben.” Het is maar een voorbeeld, waarmee Mirjam Steenbrugge van Karakter op indringende wijze duidelijk maakt hoe belangrijk een kwaliteitshandboek in de zorg is.

Dat er een digitale oplossing moest komen voor de kwaliteitshandboeken van Karakter, voorheen SKJPON, was direct duidelijk. In elk van de zeven centra van het ziekenhuis voor kinder- en jeugdpsychiatrie stond bijna een halve meter aan ordners vol procedures en protocollen, templates voor onder meer samenwerkingsovereenkomsten en behandelverslagen. Op basis van de uitkomsten van een onderzoek onder medewerkers, verzocht de Raad van Bestuur om de verschillende documenten van alle centra digitaal beschikbaar stellen. Zodat elke medewerker eenvoudig recente documenten ter beschikking heeft en er gaandeweg meer generieke documenten ontstaan. Dat scheelt veel tijd, denk- en papierwerk, maar de samenvoeging en reductie bleek een monnikenwerk.
Te meer omdat elk centrum zijn eigen cultuur en dynamiek kent. Specifieke afspraken met apotheken bijvoorbeeld, of samenwerkingsverbanden met andere organisaties. Zo heeft het centrum in Apeldoorn een gezamenlijke voordeur met Spatie. Steenbrugge, destijds procesbeschrijver, ervaarde het monnikenwerk bij een inventarisatie in het Zettense centrum met “eigen ogen en handen”: “In de 200 documenten zat ongeveer 20 procent inhoudelijke overlap met Karakter-documenten en zelfs documenten van Zetten zelf hadden soms bijna dezelfde inhoud. Op het moment dat één document wijzigt, dan moeten alle overlappende documenten dus ook aangepast worden. Na drie maanden documenten doorworstelen, moesten de eerste wijzigingen alweer worden gewijzigd. Up-to-date houden ging op papier eenvoudigweg niet meer.”

Mede door het onderzoek, is de roep om een intranet goed duidelijk geworden. Vanuit de OR bijvoorbeeld, “om te communiceren met de achterban”. Met dergelijke toverwoorden lieten Steenbrugge en haar collega Suzanne Vreven zich niet meteen overtuigen. Er kwam eerst een grondig onderzoek naar de specifieke systeemwensen. De tijd bleek rijp om de informatiestromen te digitaliseren.

Vraaggestuurd

De gegeven patiëntenzorg is vraaggestuurd en geprotocolleerd: gericht op snel herstel, competentiebevorderend en ontwikkelingsgericht. Speerpunt is goede behandeldiagnostiek aan het begin van het onderzoek- en behandeltraject.
Zoals Karakter veel belang hecht aan een uitgebreide diagnose bij behandelingen, kreeg het vooronderzoek naar een optimaal DMS veel aandacht.

Na ruim een halfjaar minutieus voorwerk, in nauwe samenwerking met onder meer secretariaat en Raad van Bestuur, viel de keus op het DMS en CMS van OpenSesame ICT. Het lijstje met eisen had twee A4’tjes beslagen. “In Times New Roman, puntgrootte 12”, relativeert Steenbrugge de eigen zorgvuldigheid met een lach.

Transparanter in kosten

Naast de gebruikersvriendelijkheid en inzicht in de werkstromen wogen managementinformatie en koppelingen aan eigen systemen en die van partners zwaar.
Het systeem moest volledig webbased zijn en Open Source had de voorkeur omdat het ‘proven technology’ is.
Uiteindelijk kregen drie bedrijven de kans een bedrijfscase uit te voeren, waarna Karakter een goed gemotiveerde keuze maakte. Eén die tot efficiënter werk leidt en de kosten inzichtelijk maakt.
Steenbrugge: “OpenSesame ICT dus, De unanieme keuze van de gebruikers.

"Naast de gebruikersvriendelijkheid en inzicht in de werkstromen wogen managementinformatie en koppelingen aan eigen systemen en die van partners zwaar"

En dat ze aanvankelijk niet de goedkoopste leken, kwam doordat ze veel transparanter in de kosten zijn. Geen vraagtekens. De samenwerking tijdens de bedrijfscase met ons was professioneel en prettig, dat boezemde vertrouwen in. Ook omdat ze een schat aan ervaring hebben, specifiek in de zorg zelfs.

In drie maanden werd alle digitaal beschikbare informatie in het DMS gezet en ontsloten via intranet. Steenbrugge: “Met verrassende details in het bestaande beleid ging OpenSesame tijdens het fixed price project zeer professioneel om.”
In de oude werkwijze werden verouderde documenten handmatig gearchiveerd en vervangen door nieuwe documenten. In het maatwerk DMS van OpenSesame worden historische versies nu automatisch bewaard op het moment dat een nieuwe versie gepubliceerd wordt. Het aantal documenten blijft zo beperkt, alleen de versie verandert. Steenbrugge: “En medewerkers kunnen in de historie precies zien welk traject een document heeft doorlopen. Er is ook maar een enkel brondocument, in plaats van soms wel vier. Iedereen werkt nu altijd met de meest recente versie.

Verprutsen

Inmiddels is ook invulling gegeven aan een uitgebreid intranet en vernieuwd internet. Bij het opstarten van de PC verschijnt nu een pagina in een frisse huisstijl. In één oogopslag is duidelijk welke nieuwe ontwikkelingen er zijn en onder welk menu informatie te vinden is. Belangrijk voor de binding van de verschillende onderdelen van Karakter en voor de bundeling van kennis. Naast Karakterbrede informatie, heeft elk centrum ook de mogelijkheid om zichzelf te presenteren. Dat is op dit moment volop in ontwikkeling.
Het aanvankelijk ontwikkelde DMS vormt nu een uitgewerkt onderdeel van het geheel met een ingang voor elk centrum. Achter de eigen voordeur vindt de medewerker precies de huisregels die in dat centrum gelden. Bij het aanmaken wordt eenmalig aangegeven op welk centrum, of welke centra, het document betrekking heeft en het systeem doet de rest. Steenbrugge: “Technisch is het heel eenvoudig om de documenten per centrum af te schermen. Daar hebben we niet voor gekozen. Overigens wel bij de privacygevoelige documenten van P&O.” De aparte ingang voor elk centrum zorgt voor overzichtelijkheid, maar het is nu wel mogelijk om bij elkaar naar binnen te kijken.
Vragen kwamen er wel tijdens het gebruik, maar niet over het programma. Benoist vult aan: “Men vroeg of een verslagformat niet per ongeluk te verprutsen was, omdat de documenten niet meer beveiligd leken te zijn. Nou nee dus. Gewoon bewerken en opslaan. Met dit systeem kun je niet aan het brondocument zitten. Dat was een eye-opener.”
Het werken met het CMS en DMS is zowel voor de beheerder als de gebruikers eenvoudig. Er wordt gebruik gemaakt van programma’s waar men al mee werkte. Vreven: “De zoekfunctie bijvoorbeeld, sluit nauw aan op wat een computergebruiker toch al gewend is”. De combinatie van CMS en DMS betekent een strategische versterking van de organisatie, nu en in de toekomst. Steenbrugge, Benoist en Vreven behouden zich, om de kwaliteit te bewaken en wildgroei te voorkomen, het exclusieve publicatierecht voor. Geen overbodige inspanning, want de medewerkers hebben hun weg over het intranet gevonden. Steenbrugge: “Ze bedenken nog meer mogelijkheden en dragen allerlei documenten aan. Misschien is dat wel het grootste compliment!’

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.

Open Informatie Management Server

© OpenSesame ICT BV www.openims.com