



IMPLEMENTATIE DIGITAAL DOSSIER

Interview met Jolanda Gijzenberg

TEKST: PIETER WOLSWINKEL, FOTO'S: MAARTJE BROCKBERND

GGD Hollands Midden, onderdeel van Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg (RDOG) Hollands Midden had een grote behoefte aan een nieuw digitaal dossier voor de Jeugdgezondheidszorg. In zeer korte tijd is de projectgroep erin geslaagd om het nieuwe dossier strak te implementeren bij alle medewerkers. Jolanda Gijzenberg vertelt wat de gekozen aanpak is geweest, wat de toegevoegde waarde is van het herontwerpen van processen in een dergelijk traject en hoe je een nieuw systeem succesvol implementeert.

Kunt u kort vertellen wie u bent en wat u doet?

Ik ben Jolanda Gijzenberg, jeugdverpleegkundige. 18 jaar geleden begonnen in de wijkverpleging, na negen jaar heb ik de overstap gemaakt naar een consultatiebureau. Nu werk ik sinds zes jaar in het Centrum voor Jeugd en Gezin in Alphen aan den Rijn. Samen met een jeugdarts ben ik verantwoordelijk voor kinderen van het basisonderwijs, waardoor ik veel contact heb met kinderen, ouders, de scholen en interne begeleiders.

Ik word enthousiast als ik een ouder inzicht heb kunnen geven in zaken die de ontwikkeling van hun kind belemmeren en dat bij hen het besef komt 'hier moet ik iets mee' of dat ik hen toch dat duwtje in de rug kan geven om die éne stap te zetten. Als ouders aangeven dat je iets voor ze hebt kunnen betekenen, weet je dat het ten goede komt aan de ontwikkeling van de kinderen. Daar doe je het uiteindelijk voor!

Wat doen jullie en waar zijn jullie goed in?

De jeugdgezondheidszorg in de regio Hollands Midden is er voor alle kinderen en opvoeders. Het is onze taak om 100% van de kinderen in de regio in beeld te hebben op lichamelijk en psychosociaal vlak. De gezinssituatie is hierin erg bepalend.

Wij signaleren wat kinderen nodig hebben, en waar gezinnen op vastlopen. Daarnaast zijn we goed in netwerken, waardoor gezinnen op de juiste plek terecht komen en de hulpverlening indien nodig kan worden geïntensiveerd. Als het niet goed gaat met de ontwikkeling van het kind of gevaar voor het kind dreigt, dan ben je druk om de kinderen/het gezin te motiveren en op de juiste plek te krijgen.

Welke ontwikkelingen komen op jullie af?

De focus komt steeds meer te liggen op de wensen van de cliënt. Dit betekent dat de regie niet langer alleen bij ons ligt, maar steeds meer bij de ouders komt te liggen. Onze taak is om aan te sluiten bij de wens van de ouders, hen daarin optimaal te ondersteunen en de eigen kracht van de ouders te stimuleren. Als GGD Hollands Midden hebben we te maken met een grote diversiteit in de regio; je kunt niet één stempel op alle ouders drukken. Wij moeten ons aanbod daarom zo indelen dat het aansluit bij de verschillende populaties. Het veranderende aanbod heeft als consequentie dat werknemers ook anders moeten gaan werken; oude werkwijzen loslaten en nieuwe implementeren.

Een andere ontwikkeling is dat ouders minder makkelijk komen, mede doordat mensen nu meer werken en veel informatie digitaal te vinden is.

Voorheen had een consultatiebureau meer een sociale functie, deze wordt steeds minder belangrijk. De uitdaging is nu hoe we alle kinderen uit de regio in beeld blijven houden. Hiervoor maken we steeds meer gebruik van bijvoorbeeld e-mail, chatfunctionaliteiten en een website met meer mogelijkheden. Kortom, je moet mee in de veranderingen om mensen te blijven bereiken.

Intern hebben wij de stap gemaakt naar zelforganiserende teams. Meer verantwoordelijkheden naar de werkvloer. Dit geeft ons de mogelijkheid om ons aanbod af te stemmen op elke individuele situatie. De overstap naar zelforganiserende teams zorgt er ook voor dat we winst en efficiency behaald hebben, doordat een verandering niet over allerlei schijven hoeft te gaan. Het geeft daadkracht, maar ook inzicht. Als team ben je nu meer bezig met cijfers over zorg en bepaal je zelf waar je je accent op wil leggen.

Wat was jullie uitdaging?

Wij stonden voor de uitdaging om vanwege aanbestedingsplicht een overstap te maken naar een nieuw digitaal dossier JGZ (DDJGZ). Behalve deze noodzaak om over te stappen was er ook de interne ambitie om onze processen beter te ondersteunen.

Welke aanpak hebben jullie gekozen?

In verband met de aanbestedingsplicht en een deadline voor aansluiting op het Landelijk Schakelpunt (LSP) moest er uiterlijk op 1-1-2018 een nieuw DDJGZ live zijn. In februari 2017 heeft de projectgroep een Programma van Eisen opgesteld, om vervolgens de aanbesteding uit te schrijven en tot gunning over te gaan. Voor de implementatie van het systeem is er een aantal werkgroepen opgericht (voor conversie, inrichting, scholing, beheer en rapportage). In deze werkgroepen is verder uitgewerkt hoe de gegevens vanuit het oude systeem in het nieuwe systeem gezet konden worden en welke informatie per contactmoment op welke plek geregistreerd moet worden. Daarbij is ook gekeken hoe er optimaal gebruik gemaakt kan worden van de functionaliteiten waarover het nieuwe digitaal dossier beschikt. Inmiddels was er bij de RDOG ingezet op verbeteren van werkprocessen, waarbij de DDJGZ-implementatie de eerste stap was. Hierbij heeft BPM Consult samen met de ons de werkprocessen in een sneltreinvaart in kaart gebracht. In juni hebben we alle processen met elkaar uitgewerkt en opgetekend.

Na de inrichting van het nieuwe systeem was er een testfase waarin enerzijds getest werd door de werkgroepen of de inrichting van het systeem onze



werkwijze optimaal zou ondersteunen, anderzijds werd er getest of de dossiers correct werden geconverteerd van het oude naar het nieuwe systeem.

In oktober zijn we gestart met de scholing van medewerkers en het opstellen van ondersteunende middelen zoals bijvoorbeeld een veranderwijzer. Hierin kunnen medewerkers eenvoudig terugzien wat de veranderingen zijn ten opzichte van de werkwijzen in het oude systeem. Uiteindelijk zijn we op 15 november 2017 live gegaan met het nieuwe systeem.

Wat was het resultaat?

We hebben in zeer korte tijd met een kleine groep mensen een nieuw digitaal dossier geïmplementeerd. Het digitaal dossier hebben we zo compact mogelijk ingericht door gebruik te maken van de functionaliteiten die het systeem biedt. Door het in kaart brengen van alle processen hebben we ook inzicht gekregen in hoe wij werkzaamheden efficiënter kunnen uitvoeren en

onze informatievoorziening beter kunnen afstemmen op de wens van de klant. Als ik terugkijk ben ik heel tevreden over het resultaat dat we hebben behaald. Wat we hebben neergezet, kon met de mogelijkheden en beperkte tijd die we hadden eigenlijk niet beter.

Wat zou je de volgende keer anders willen doen?

Ik ben trots op het systeem. Er zijn veel positieve geluiden, maar tegelijkertijd zijn er in een project altijd dingen die minder goed gaan. Voor mij was dit de samenwerking tussen de werkgroepen. Afstemming had soms beter gekund. De volgende keer zou ik meer inzetten op de samenwerking tussen de werkgroepen. Daarbij zorgen voor nog meer afstemming en de verwachtingen goed managen.

Hoe hebben jullie de scholing en ondersteuning van de medewerkers debenerd?

Voor de uitrol van het systeem op de werkvloer is er gekozen om key-users te benoemen. Zij hebben een training gevolgd hoe zij hun collega's kunnen

ondersteunen in het werken met het systeem, maar ook hoe zij om moeten gaan met weerstand van collega's hierin. In de eerste twee weken van oktober hebben alle medewerkers scholing gehad van de key-users in samenwerking met de leverancier, om ons de basis van het nieuwe systeem eigen te maken. Na de live-gang waren deze key-users beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en zo nodig instructie op de werkvloer.

Om medewerkers zoveel mogelijk 'zelfredzaam' te maken met het nieuwe systeem, hebben wij ook een veranderwijzer ontwikkeld waarop de grote verschillen staan in vergelijking met het oude systeem. Deze gebruiken de mensen nog steeds, en hij wordt nog altijd verder aangevuld, het geeft medewerkers houvast.

Hoe heeft BPM Consult hierin ondersteund?

Het heeft enorm geholpen dat BPM Consult ons heeft ondersteund bij het herontwerpen van de processen. Door het in kaart brengen van alle processen hebben we o.a. inzicht gekregen in waar wij dingen dubbel deden, waardoor we dat gelukkig in het nieuwe systeem efficiënter hebben kunnen inrichten. Ook zagen we dat sommige processen heel erg op elkaar leken en die hebben wij teruggebracht naar één proces, waardoor wij nu uniformer werken. Niet onbelangrijk is het inzicht dat we hebben gekregen met welke informatie en in welke vorm wij de klant benaderen; we zijn nu in staat om de informatieverschaffing beter op de wens van de klant af te stemmen. Een voorbeeld van een nieuwe functionaliteit voor ons is een e-mailherinnering voor een afspraak. Naast het herontwerpen van de processen heeft BPM Consult ook meegedacht over hoe wij de informatie over het nieuwe systeem naar de werkvloer kunnen brengen. Hiervoor heeft BPM Consult verschillende trainingsmiddelen samen met ons ontwikkeld, zoals de veranderwijzer en een zgn. 'Quick reference card'.

Wat zie je na de implementatie allemaal op de werkvloer ontstaan?

Medewerkers moeten er in het begin heel erg aan wennen, ze hebben het gevoel dat ze de 'grip' even kwijt zijn, daarom is het belangrijk dat

je de implementatie zorgvuldig voorbereidt en uitvoert en medewerkers zo goed mogelijk weet te ondersteunen in hun zoektocht. Ondanks dat het wennen is voor medewerkers hoor je hele positieve geluiden. Het nieuwe systeem geeft bijvoorbeeld alle aandachtspunten rond een cliënt in één keer weer op één scherm, dit geeft overzicht. Aan de andere kant moet je ook reëel zijn, er zijn ook negatieve geluiden. Die mogen er ook zijn, daar moet je niet voor wegduiken. Collega's vinden dat er veel geklikt moet worden en dat het registreren van een consult daardoor meer tijd kost. Deels loop je dan tegen de kaders van het systeem aan, aan de andere kant moeten medewerkers ook gewoon wennen aan een nieuw systeem, en dat kost tijd.

“ Door het in kaart brengen van alle processen hebben we inzicht gekregen waar wij dingen dubbel deden

Wat is de vervolgstap?

Het belangrijkste is dat we nu eenduidig blijven werken. Je ziet hoe snel mensen geneigd zijn om weer op een 'eigen' manier te gaan werken. Zodra je signaleert dat er niet eenduidig wordt gewerkt is het belangrijk dat je dit gelijk binnen de teams met elkaar bespreekt. Ga het gesprek met elkaar aan en vraag elkaar wat je nodig hebt om het op de afgesproken manier te doen. Bijvoorbeeld, als medewerkers zonder laptop bij een cliënt op huisbezoek gaan, wat heb je nodig om dat

wel te kunnen? Dat vraagt wel een andere manier van werken binnen het team dan dat we vroeger gewend waren. Het sluit goed aan op de omslag die bij hebben gemaakt naar zelforganiserende teams.

Verder zullen we de inrichting van het systeem nog bij moeten schaven met de ervaringen die nu breder op de werkvloer worden opgedaan. Tevens willen we de beschreven processen verrijken met JGZ-richtlijnen en -protocollen, zodat er een kwalitatief goed handboek ontstaat.

Wat wil je je collega's voor een dergelijk project meegeven?

Voor het door ontwikkelen van het dossier:

Hou centraal overzicht over alle aanpassingen, communiceer eenduidig naar de hele werkvloer en haal daar ook input op. Zet key-users ook in dit traject in een centrale rol. Zij zijn de schakel tot de werkvloer. 