

Verschenen op 12 dec 2019 in Zorgvisie

‘Bij grootschalige ict-projecten moet je geen Calimero zijn’

Zorgorganisatie Oktober boog een forse achterstand in de ict om in een voorsprong. Ze wonnen er drie prijzen mee. Bestuurder Paula Nelissen legt uit hoe.



Minder handen aan het bed, maar meer ogen om mee te kijken. Dat was het motto waarmee Paula Nelissen, bestuurder bij zorgorganisatie Oktober, in 2015 haar missie begon. De zorginstelling in de Brabantse Kempen, die zorg levert aan kwetsbare ouderen en jonggehandicapten, met 1700 medewerkers verdeeld over acht locaties, had een enorme achterstand op het gebied van ict.

‘We werkten met Office 2003, een pakket dat niet meer werd onderhouden. We hadden geen elektronisch cliëntendossier. E-learning was niet mogelijk. Cliëntenbestanden bestonden uit afzonderlijke Word-files. Sommige collega’s hadden twaalf gebruikersnamen en wachtwoorden,’ vertelt Nelissen.

Slimme sensoren

Inmiddels loopt Oktober ver voor. De zorgorganisatie kreeg voor dit project diverse prijzen, waaronder een Afas Award in 2018, een Computable Award en een Computable Channel Award voor samenwerking met leveranciers.

‘We doen aan identity management. Medewerkers hoeven niet meer apart in te loggen maar alles gaat via Single Sign On,’ schetst Paula Nelissen de huidige situatie. ‘Cliënten worden in de gaten gehouden met slimme sensoren. We zijn aanzienlijk goedkoper uit. Iedereen kan live kijken naar een voorstelling in de schouwburg in Veldhoven of naar PSV-Ajax. Vroeger hadden we op een van onze locaties 2500 alarmmeldingen per 24 uur, waarvan het grootste gedeelte loze meldingen. Nu zijn dat er dankzij een slim gebruik van data tussen de 100 en 300.’

Drie jaar

Het complete project nam drie jaar in beslag. ‘We moesten de medewerkers meekrijgen, we moesten investeren, we moesten deskundigheid inschakelen, we moesten afscheid nemen van bestaande leveranciers. Maar het belangrijkste was een goede voorbereiding,’ vertelt Nelissen. ‘We wisten precies wat we wilden. Wij hebben bijvoorbeeld gekozen voor één infrastructuur via glasvezel. Telefonie, tv, domotica, alles gaat daarover. Ook de plaatsbepaling van cliënten via een polsband met wifi, waardoor ze binnen hun leefcirkel meer vrijheid kunnen krijgen.’

In de cloud

Ook werd besloten om alles in de cloud te doen. ‘Uit oogpunt van beheer, maar ook vanwege de veiligheid en de flexibiliteit. Je kunt namelijk groeien en krimpen in de cloud. En last but not least was er een kostenaspect. De cloud is goedkoper dan eigen servers, als je tenminste de regie neemt. We waren in de lead, we wisten precies wat we wilden van onze leverancier en wat niet. We lieten ons niets wijsmaken. En we sloten goede contracten af over de juiste responstijd en andere wezenlijke kpi’s.

‘Zo legden we eerst het fundament, want als dat niet goed is, beland je in drijfzand. Wat belangrijk is: je moet jezelf niet als Calimero zien. Als zorginstelling van onze omvang kun je nooit een eigen ict-afdeling onderhouden. Je bent dus afhankelijk van externe leveranciers. Maar vanuit kennis kun je eisen stellen.’

Lagere kosten

De baten zijn niet alleen een betere zorg en meer tevreden medewerkers, maar ook lagere kosten. ‘We werken nu zonder alarmcentrale, dat scheelt aanzienlijk in de kosten, de alarmering gaat rechtstreeks naar de zorgverlener. Dat scheelt ongeveer drie ton per jaar.

‘Verder wilde de zorgverzekeraar het aantal bedden verdubbelen. Maar als onze cliënten een half jaar langer thuis blijven, en dat kan door onze aanpassingen, dan zijn die extra bedden niet nodig. En zo’n bed kost wel 80.000 euro per jaar.’