



Enkele 'super users' van ZGT bij elkaar (vlnr) Veronique Veldhuis, Miranda van der Blom en Jorg van Slooten: Met JOIN en OurMeeting kunnen we informatie razendsnel terugvinden en door de naadloze integratie kunnen we documenten direct koppelen aan een agenda of vergadering.

## Documentbeheer kerngezond

Ziekenhuisgroep Twente kwam tot de conclusie dat het documentbeheer op basis van mappen en stapels papier verdere vooruitgang in de weg stond. Het ziekenhuis investeerde in digitaal documentbeheer en digitaal vergaderen. Daarmee legt men de basis voor een kerngezonde documenthuishouding.

Gevraagd naar de status van digitaal werken binnen Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) dan is het antwoord van Veronique Veldhuis duidelijk. "We zijn een heel eind op streek. De invoering van het elektronisch patiëntendossier is bijvoorbeeld bijna voltooid. Maar we zijn ook op andere terreinen actief om efficiency te verbeteren, hand in hand met optimaal informatiebeheer." Veldhuis is secretaris

van de tweekoppige Raad van Bestuur en tevens hoofd van het stafbureau van deze Raad, waarbinnen het secretariaat Raad van Bestuur en diverse andere disciplines vallen. Binnen het secretariaat Raad van Bestuur worden veel documenten, zoals beleidsstukken, brieven en mails gecreëerd, verwerkt en verzonden. In dat opzicht hebben de secretariaten een centrale functie in de organisatie als het

gaat om besluitvorming en document-beheer. Dan is het dus noodzakelijk dat je het beheer van die documenten en de besluitvormingsprocedure goed regelt. Veldhuis: "Wanneer wij het document-

## Zorgvuldige implementatie waarbij alle gebruikers zijn betrokken

beheer op orde hebben, kan de Raad van Bestuur efficiënt te werk gaan en kunnen beslissingen genomen worden op basis van de juiste en meest actuele informatie. Hetzelfde geldt voor het secretariaat van de Coöperatie Medische Staf (CMS) van ZGT. De CMS is de organisatie waarbij de medisch specialisten zijn aangesloten die werkzaam zijn binnen ZGT. Daarom zijn we gezamenlijk opgetrokken in het traject van verbetering van ons documentbeheer."

### Tegen het licht

In dit licht heeft ZGT het document-beheer tegen het licht gehouden. De conclusie was dat er ruimte was voor verbetering, om het eufemistisch uit te drukken. Jorg van Slooten, administratief medewerker bij het secretariaat, legt uit dat documenten werden opgeslagen in de bekende mappenstructuur van de Microsoft omgeving.

"Het was lastig om documenten toe te wijzen aan de juiste mappen en het was tegelijkertijd erg tijdrovend om documenten terug te vinden. Daar komt bij dat we te maken hadden met veel dubbele handelingen. Het is niet meer van deze tijd om documenten af te drukken, te ondertekenen, weer te

scannen en vervolgens op te slaan. Dit soort processen moest toch eenvoudig te automatiseren zijn", zo kijkt Van Slooten terug. Zijn collega Miranda van der Blom, secretaresse van de Raad van Bestuur, vult aan dat door de hybride situatie - papier en digitaal naast elkaar - het versiebeheer in de knel dreigde te komen. "En", gaat zij verder, "het was lastig documenten te koppelen aan de applicatie die we in huis hadden voor digitaal vergaderen. Dus hoewel de Raad van Bestuur wel met de iPad in de hand vergaderde, konden wij als secretariaat alleen op omslachtige wijze de juiste documenten aan een agendapunt hangen; nagekomen stukken toevoegen was niet mogelijk. Een gemiste kans."

### Totaaloplossing

Het gevolg was dus dat men voorafgaand aan een vergadering voortdurend bezig was met het verzamelen van documenten; van mails en brieven tot beleidsstukken. Complete stapels papier gingen er door heen. Om daar een eind aan te maken ging ZGT op zoek naar een geïntegreerde oplossing voor digitaal document management en digitaal vergaderen. Na een gedegen marktverkenning kwam men tot de ontdekking dat deze totaaloplossing niet verkrijgbaar is. Maatwerk was geen optie omdat het onderhoud daarvan op den duur te kostbaar zou worden. Uiteindelijk kwam ZGT uit bij Doclogic dat voorstelde het document management systeem JOIN van Decos te voorzien van een standaard koppeling met OurMeeting, een vergaderapplicatie die net als JOIN in het portfolio zit van Doclogic. ZGT koos voor deze combinatie vanwege de insteek van Doclogic, dat zich als de partner in een oplossing presenteerde. Begin 2015 zijn

zo het secretariaat Raad van Bestuur en het secretariaat van het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten ZGT 'gedigitaliseerd'.

De implementatie is een zorgvuldig traject geweest waarbij alle gebruikers zijn betrokken om te garanderen dat de nieuwe werkwijze meteen verankerd zou zijn in de organisatie. "Dat kost tijdens de ontwikkeling misschien meer tijd, maar dat betaalt zich terug nu we zien dat we

## *Gebruikers kunnen tijd en plaatsonafhankelijk werken, en kunnen gemakkelijker en snel de juiste documenten terugvinden.*

een stabiele omgeving hebben, waarin we alle wensen en eisen gerealiseerd zien", stelt Jorg van Slooten, die is uitgegroeid tot super user en uiteindelijk de rol van functioneel beheerder gaat vervullen.

### **Gebruiksgemak**

Decos JOIN digitaliseert processen en maakt zo de organisatie efficiënter en duurzamer. Doordat documenten online beschikbaar zijn, kun je er op elk moment, overal en op ieder device aan samenwerken met alle gebruikers in je organisatie. Het zoeken en vinden van informatie en documenten kost op die manier minder tijd. Bij OurMeeting zijn er twee digitale omgevingen: één voor de secretariaten en één voor de deelnemers. Deelnemers zijn lid van een groep, waarvan de rechten op individueel niveau zijn geregeld. Ook de

app zelf kan met een pincode of wachtwoord worden beveiligd. En tijdens de vergadering kunnen in de app annotaties gemaakt die ook worden opgeslagen en verplaatst kunnen worden. Andere voordelen zijn dat de agenda steeds in beeld is tijdens het vergaderen, de annotaties en (delen) van de documenten kunnen worden gedeeld en dat er een dagmap kan worden gemaakt waarbij alle vergaderstukken per vergadering bij de hand zijn.

Geïntegreerd gaat het dan als volgt.

Documenten kunnen direct bij binnenkomst geregistreerd worden in JOIN. Brieven worden gescand ; daartoe is er zelfs een applicatie op de multifunctional beschikbaar. E-mailberichten kunnen via een knop in Outlook direct naar JOIN worden opgeslagen. Elk document wordt tijdens de registratie voorzien van de juiste metadata. Vanuit JOIN kunnen documenten direct aan een vergadering gekoppeld worden en aan een vergaderdatum. Deelnemers aan die bewuste meeting krijgen een alert dat er stukken voor hen klaar staan. Miranda van der Blom laat weten dat het voorbereiden van een vergadering nu ongeveer een uur duurt, terwijl zij daar in het verleden soms wel een halve dag aan kwijt was.

Ook aan de uitgaande post is gedacht. Deze documentstromen kunnen door de bestuursleden en/of de leden van de Coöperatie Medisch Specialisten digitaal worden ondertekend op de iPad. Daarna wordt deze post inclusief digitale handtekening en briefpapier omgezet naar PDF voor verspreiding.

### **Uitrollen**

"Al deze stappen zijn gedefinieerd in de workflow binnen de nieuwe werkom-

geving. Deze kan overigens nog verder verfijnd worden”, merkt Veronique Veldhuis op. “We willen uiteindelijk naar een situatie waarin ook het besluitvormingsproces, inclusief het advies van bijvoorbeeld de Ondernemingsraad of de Cliëntenraad. Maar eerst concentreren wij ons op het benutten en optimaliseren van de mogelijkheden die we nu hebben met JOIN en OurMeeting. We zien wel dat verschillende Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE) en stafafdelingen binnen ZGT enthousiast worden van onze werkwijze. Er wordt immers in het hele ziekenhuis flink wat vergaderd. Wij benaderen het echter stap voor stap

en we willen nu met alle gebruikers en onze partner Doclogic om de tafel om de systemen na ruim een half jaar te evalueren. En dan gaan we verder uitrollen binnen ZGT. Ik ben ervan overtuigd dat we dan kwaliteits- en efficiencywinst kunnen realiseren. Gebruikers kunnen tijd en plaats onafhankelijk werken, en kunnen gemakkelijker en snel de juiste documenten terugvinden. En hoewel we geen exacte business case hebben beschreven is het evident dat we besparingen realiseren. De tijd die we besparen kunnen we nu aanwenden om te streven naar nog meer kwaliteit”, besluit Veldhuis. ■

## ZIEKENHUISGROEP TWENTE

Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) is in 1998 ontstaan uit een fusie tussen het Twenteborg Ziekenhuis in Almelo en het Streekziekenhuis Midden-Twente in Hengelo. Beide ZGT-locaties werken nauw samen met huisartsen (de eerstelijnszorg), thuiszorgorganisaties en verpleeghuizen. Het ZGT telt circa 200 medisch specialisten en 3500 medewerkers; zij leveren zorg aan zo'n 250.000 patiënten per jaar.