



Aan: Voorzitter en leden CCR

Van: Manager Bedrijfsvoering

Onderwerp: Ontwikkeling ICT binnen Zinzia zorggroep

Dames en heren,

In vervolg op mijn medio 2012 geschreven notitie ICT-ontwikkelingsplan 2012 – 2014 wil ik u aan de hand van deze notitie meenemen in de snelle ontwikkelingen die sindsdien hebben plaatsgevonden.

Inleiding

Maar we beginnen deze terugblik even bij het in perspectief plaatsen van de situatie zoals deze inmiddels bijna vier jaar geleden bij mijn aanstelling als Manager Bedrijfsvoering bestond.

Voorgangers van de huidige bestuurder hebben (te) weinig aandacht geschonken aan de automatisering van de werkprocessen organisatie breed. De focus was volledig gericht op het primair proces. Daar was geen plaats voor informatie- en communicatietechnologie. De eerlijkheid gebied te zeggen dat de VVT-sector ook bepaald geen koploper was op dit gebied. Maar het toenmalige ONO liep destijds wel achter bij de ontwikkelingen. ICT had enkel een administratieve ondersteuningsfunctie. De financiële administratie inclusief salarisverwerking en de cliëntenadministratie waren geautomatiseerd. De kantoorautomatisering stond op een relatief laag pitje. De hardware was traag en verouderd.

Dat was zo ongeveer het beeld eind 2010. De fusie tussen ONO en Rumah kita was net beklonken en er werd hard gewerkt om de ICT hierop aan te passen. De boekhouding en salarisadministraties werden per 1 januari 2011 samengevoegd. De samenvoeging van de cliëntenadministratie was complexer en werd in 2012 gerealiseerd.

Ontwikkelingsplan ICT

Binnen Zinzia bestond er geen ICT-beleidsplan. In samenwerking met de huidige bestuurder is er een moderne visie op ICT ontstaan. Deze dient de werkprocessen in de zorg zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Onze cliënten staan ook vanuit het ICT-perspectief gezien centraal. Binnen deze kaders spelen ook de effectiviteit en doelmatigheid van deze investeringen een zeer belangrijke rol. De berekening van de return on investment, de terugverdientijd van een investering, vormt een essentieel onderdeel van de investeringsbeslissing van elk op te starten ICT-project.

Om de grote uitdagingen op het gebied van ICT enigszins in goede banen te leiden is in het voorjaar van 2012 de notitie ICT-ontwikkelingsplan 2012 -2014 geschreven, waarin naast de nieuwe

infrastructuur voor het netwerk, de voorgenomen investeringen in overige hardware en in software zijn verwoord. Aan de hand van deze notitie bespreek in het onderstaande chronologisch de investeringen die we reeds hebben gedaan en die nog op de rol staan voor het komende jaar.

Investeringen

Omdat de basis ICT-infrastructuur verouderd en traag was werd in 2011 in eerste instantie gewerkt aan het verbeteren van de onderlinge verbindingen. De verouderde koperverbindingen tussen de locaties werden vervangen door moderne glasvezelverbindingen. Voorts werd een begin gemaakt met de vervanging van de hardware op de werkplekken.

Omdat de kantoorautomatisering veel problemen gaf, men werkte nog met het verouderde Office '97, is de software geüpgraded naar een modernere versie. Ook werd in 2011 de keukenautomatisering ter hand genomen. Middels de applicatie Madows van PinkRoccade word de receptuur gekoppeld op de menu's en de bestellingenadministratie.

In de tijd van het samenwerkingsverband ZCN werd besloten gezamenlijk over te gaan tot de aanschaf van een inkoop-en bestellingenapplicatie TBlox. In 2011 en 2012 is fase 1 geïmplementeerd. Deze maakt het voor een deel van de (bulk)bestellingen mogelijk deze geautomatiseerde te bestellen en te koppelen op de gescande facturen.

In 2013 is de uitrol van fase 2 TBlox ter hand genomen. Binnen deze module worden de bestellingen, voor zover leveranciers dit faciliteren, digitaal geplaatst. De digitale factuur wordt geautomatiseerd geconfronteerd met de bestelbon. Indien deze, binnen geringe marges, niet afwijkt van de bestelling en ontvangst wordt de factuur voor betaling aangeboden. Dit systeem voorziet in een substantiële versnelling en verbetering van de administratieve afwikkeling van facturen.

Door de sterk toenemende complexiteit van de ICT-omgeving binnen onze organisatie en de noodzaak tot kwaliteitsverbetering en -borging hiervan werd medio 2012 besloten de samenwerking met de bestaande ICT-partner DLA te beëindigen. In toenemende mate bleek dat met name de specifieke kennis van de netwerktechnologie onvoldoende was. We hebben besloten het volledige beheer over te dragen aan een andere externe partij ITON en tegelijkertijd afscheid genomen van onze interne systeembeheerder. De samenwerking met ITON verloopt in het algemeen naar wens.

Ook in 2013 zijn er majeure stappen gemaakt in de realisatie van het strategische ICT-beleidsplan "ICT-ontwikkelingsplan 2012 - 2014".

In 2013 werd de volledige vervanging van het serverpark gerealiseerd in combinatie met de opzet van een Citrix-omgeving. Een groot deel van de hardware op de werkplekken is inmiddels vervangen door zogenaamde thin-clients. Om voor de geriatrische revalidatie afdelingen data-entry door specialisten ouderenzorg mogelijk te maken werden deze afdelingen voorzien van wifi, en werden aan genoemde medewerkers tablets ter beschikking gesteld. In 2014 zijn, vooruitlopend op de invoering van een elektronisch cliëntenregister, alle gebouwen binnen Zinzia voorzien van wifi zodat voor het gebruik van deze software ook mobiele hardwarecomponenten kunnen worden ingezet.

Voor de registratie en declaratie en verantwoording van DBC's binnen de geriatrische revalidatiezorg is een softwareapplicatie van Unit4 in gebruik genomen.

In 2013 werd een eerste aanzet gegeven voor het gebruik van een business intelligence tool. Op basis van een spreadsheetmodel dat is ontwikkeld door Casemix worden de eerste ervaringen opgedaan en wordt de tool verder ontwikkeld naar de informatiewensen van de organisatie. Inmiddels is de informatiebehoefte voldoende uitgekristalliseerd en zal in de loop van 2015 de voorbereidingen worden opgestart om over te gaan op een in de markt beschikbare professionele applicatie.

De afronding van de in 2012 gestarte Zinzia brede invoering van geautomatiseerde roosterplanning heeft in 2014 z'n beslag gekregen. De impact van de implementatie van deze applicatie was relatief groot. Vrijwel al onze medewerkers krijgen er min of meer mee te maken. De organisatie van de roostering is mede door de invoering van de roosterapplicatie Aysist van Ayton sterk geprofessionaliseerd en gecentraliseerd. Dit vergt een andere mindset van de medewerkers. We kunnen inmiddels wel vaststellen dat de gehele organisatie er op een adequate wijze mee werkt.

In 2013 is gestart met de invoering van E-HRM van AFAS.. Ultimo 2013 zijn alle personeelsdossiers gedigitaliseerd. Per januari 2014 is de module salarisverwerking operationeel. In 2014 werden workflowmanagement rond HR, de salarisverwerking de module competentie management geautomatiseerd en zullen begin 2015 de modules verzuimregistratie, cursusmanagement en vrijwilligers worden geïmplementeerd.

Parallel aan bovengenoemde ontwikkeling is binnen Zinzia de Zinzia-academie geïntroduceerd waarbinnen voor het opleiden van medewerkers op alle verschillende niveaus voor zover wenselijk en nuttig gebruik wordt gemaakt van e-learning. In samenwerking met een externe partner wordt een LMS ingericht waarbinnen de beschikbare modules worden aangeboden. Deze opleidingmodules worden in principe aangekocht en daar waar mogelijk en wenselijk aangepast aan de specifieke behoeften van Zinzia. Binnen dit systeem worden niet alleen de opleidingen aangeboden maar zullen ook de voortgang en de resultaten per individuele medewerker gevolgd worden. Daarmee voegt deze manier van het opleiden van medewerkers substantieel bij aan de door Zinzia gewenste kwaliteitsontwikkeling en -borging van haar medewerkers.

In 2013 zijn de voorbereidingen getroffen voor de invoering van een elektronisch cliëntensysteem. Invoering hiervan zal naar verwachting in 2015 zijn beslag krijgen. Inmiddels is een informatiebehoefte onderzoek uitgevoerd en werd op basis van dit onderzoek een programma van eisen opgesteld. Voor wat betreft het behandeldeel van het ECD is inmiddels gekozen voor Ysis. Deze zal voor de zomer 2015 worden geïmplementeerd. Momenteel wordt gewerkt aan de selectie van het zorgdeel van het ECD. Ultimo 2015 kan Zinzia naar verwachting beschikken over een modern ECD.

Door de Ministerie van VWS is omwille van foutenreductie en efficiency de digitale bestelling van medicijnen aan de apotheek verplicht gesteld. Ons bedrijf heeft gekozen voor de applicatie Medimo, welke onlangs is geïmplementeerd.

Om KLEUR in al haar geledingen ook door te voeren in de communicatie met medewerkers is Zinzia in 2013 gestart met de ontwikkeling van een medewerkersportal. Deze portal is begin dit jaar opgeleverd door Buyways en stelt onze medewerkers in staat om vanuit elke gewenste locatie in te loggen op het systeem. Functionaliteiten die geboden worden zijn o.a. het inzien van het dienstrooster, inzien voorstellen doen tot aanpassing van de eigen dienst (nog niet operationeel), bezoeken van verschillende communities, raadplegen van blogs, raadplegen van handboeken en handleidingen, smoelenboek en verjaardagenkalender inzien, salarisstrook downloaden, toegang tot e-learning, toegang tot de relevante eigen gegevens in het personeelsdossier, eigen gegevens (NAW en bankrekeningnummer) aan te passen, etc. De medewerkersportal zal via de nieuwe algemene bedrijfssite van Zinzia toegankelijk zijn. De nieuwe bedrijfssite is in het voorjaar van 2014 de lucht in gegaan.

In het verlengde van de herinrichting van de facilitaire dienst worden de bestellingen van een groot aantal producten en die van de maaltijden direct door de woon- zorgmedewerkers via het gebruik van tablets geplaatst bij de leveranciers en onze centrale keuken in Wageningen. Op deze wijze zijn we in staat efficiënt te bestellen en worden voorraden op de afdelingen voorkomen.

Tenslotte kunnen we in het kader van dit onderwerp vermelden dat de vervanging van ons cliëntoproep- en volgsysteem in volle gang is.. Het bestaande sterk verouderde en daardoor kwetsbare systeem wordt vervangen door een modern Dectstelsel waarbij ook de bestaande

analoge telefooncentrales worden vervangen door een digitale versie. De vervanging van de centrales voorziet in de toepassing van VoIP, welke het kosteloos telefoneren tussen onze locaties mogelijk maakt en dus een substantiële besparing genereert.

Terugkijkend op de aanzienlijke uitdaging zoals die werd verwoord in het ICT-ontwikkelingsplan 2012-2014, waarvan menigeen vond dat die te ambitieus was, kunnen we vaststellen dat we vrijwel alle onderdelen van deze uitdaging hebben waargemaakt. Daar mogen we als organisatie best een beetje trots op zijn.

Februari 2015