

## REFERENTIE

HagaZiekenhuis gebruikt Qlik Sense Mashup voor het digitaliseren van de interne gespreks-cyclus



## THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

**Het HagaZiekenhuis biedt topklinische zorg aan inwoners van Den Haag en omstreken, een verzorgingsgebied van bijna 300.000 inwoners. Het ziekenhuis staat voor zorgzaamheid, innovatie en samenwerking. Patiëntveiligheid en patiëntvriendelijkheid staan daarbij steeds voorop. In het HagaZiekenhuis zijn 3.500 medewerk(st)ers en ruim 320 medisch specialisten actief. Jaarlijks worden er circa 29.000 patiënten opgenomen, meer dan 46.000 operaties gedaan en komen 160.000 patiënten voor de eerste keer in een van de poliklinieken.**

Arjan van der Bijl is als manager Business Intelligence (BI) & Control werkzaam in deze dynamische omgeving. Hij vertelt in dit interview hoe belangrijk het voor het HagaZiekenhuis is om (beter) gebruik te maken

van data, hoe samen met Axians een mashup is ontwikkeld met de BI-software Qlik Sense, en hoe dit het ziekenhuis helpt om de hele interne gesprekscyclus te digitaliseren.

### **CONTROL & BI KUNNEN NIET ZONDER ELKAAR**

Om de Haga-strategie te kunnen realiseren is het (beter) gebruik kunnen maken van data van groot belang. Met o.a. Qlik Sense krijgen het management en de zorgprofessionals toegang tot veel meer informatie over de bedrijfsvoerings- en zorg. Dat is een gezamenlijke inspanning van Control & BI. Arjan licht toe: "In mijn visie kunnen Control & BI niet zonder elkaar. In sommige organisaties gaat de samenwerking lastig; dan zijn het echt twee aparte werelden. De controller heeft in mijn optiek een hele brede rol. In een organisatie is steeds meer informatie beschikbaar. Die wil je gebruiken om besluiten te kunnen nemen om bij te kunnen sturen.



De controller kun je vergelijken met een bijrijder. Degene die verantwoordelijk is zit achter het stuur en neemt de beslissingen, de bijrijder navigeert en zorgt ervoor dat de bestuurder koers houdt.”

“De controller vertaalt de doelstellingen en kijkt welke informatie kan helpen om besluiten te nemen. En dat is in een ziekenhuis heel breed. Het gaat om de klassieke bedrijfsvoeringonderdelen zoals Financiën en HR, maar ook om Productie. Hoeveel knieoperaties doen we per jaar? Hoeveel openhartoperaties doen we? Hoeveel mensen komen bij de polikliniek? Daarnaast hebben we veel data rondom kwaliteit, zoals indicatoren voor patiëntveiligheid. Rondom al deze data heeft de controller een rol. Er zijn inmiddels zoveel gegevens dat bijhouden in een Excelbestand onmogelijk is. En daar komt BI om de hoek kijken. BI zorgt ervoor dat de management- en stuurinformatie op de juiste momenten bij de juiste mensen terecht komt, zodat zij beslissingen kunnen nemen en bij kunnen sturen.”

## DE INFORMATIEVOORZIENING VAN HET HAGAZIEKENHUIS SLUIT AAN BIJ DE P&C CYCLUS

Arjan vervolgt: “Er wordt heel veel vastgelegd. Maar we zien dat bijvoorbeeld medisch specialisten maar een fractie gebruiken van alles wat er is. Hoe zorg je ervoor dat het voor hen

gemakkelijk beschikbaar is? Vaak zijn er al dashboards vanuit BI beschikbaar, maar het gaat – van specialisten tot management – om keuzes maken. Met elkaar afspreken waar we op sturen en daarop ondersteunen vanuit BI. We besteden er veel tijd aan om de informatievoorziening te laten aansluiten op de Planning & Control cyclus. Om dat te bereiken zijn we continu met elkaar in gesprek. Wat zijn je KPI’s en waar stuur je op? Hierbij vervul ik vanuit mijn Controllersfunctie een adviserende rol.”

## MET SELF SERVICE BI KUNNEN MENSEN ZELF ANALYSES MAKEN

“Met onze meerjarige rapportages vanuit Qlik Sense stellen we informatie periodiek beschikbaar voor iedereen die beslissingen neemt. 5% van de beschikbare informatie is financieel en 95% van de informatie heeft te maken met alles wat we doen voor onze patiënten. We gaan toe naar Self Service BI, waarmee alle gebruikersgroepen in staat zijn zelf hun eigen analyses te maken. Via Data Awareness trainingen laten we zien hoe je uit datasets stuurinformatie kunt halen die aanvullend is op wat we al standaard aanbieden. Mensen zijn hier heel enthousiast over. We betrekken ook onze dochterorganisaties hierbij. Ook bij Self Service BI blijft het belangrijk om keuzes te maken en focus te houden,” vertelt Arjan.

## QLIK SENSE MASHUP MAAKT HET MOGELIJK GESPREKKEN IN DE P&C-CYCLUS TE DIGITALISEREN

“We maakten iedere maand papieren rapportages voor overleg. Maar we wilden onze hele gesprekscyclus laten aansluiten op de P&C-cyclus, digitaliseren en kunnen opslaan. De oplossing hebben we gevonden in een mashup met Qlik Sense, die in nauwe samenwerking met Axians is ontwikkeld. Een mashup is een soort website waar gegevens uit meerdere bronnen gecombineerd en gezamenlijk gepresenteerd worden. Het is een schil om de standaard interface van Qlik. In de mashup kunnen we alles naar eigen wens vormgeven: huisstijlelementen, knoppen, linkjes etc. De getoonde informatie wordt een op een uit de verschillende Qlik Sense-apps gehaald. Bijvoorbeeld uit de financiële app, de zorg app, HR, Kwaliteit etc. We houden de apps gescheiden, maar in de mashup presenteren we objecten uit de verschillende apps op één scherm,” aldus Arjan.

“Er is zoveel informatie beschikbaar, maar in gesprekken met het management en het bestuur moet je focussen op hoofdlijnen. De mashup ondersteunt daarbij, is heel overzichtelijk en toont informatie binnen twee klikken. In een gesprek met het bestuur kun je heel zenuwachtig worden als je niet snel tevoorschijn



kunt toveren wat je wilt laten zien. In de mashup is alle stuurinformatie overzichtelijk en gebruiksvriendelijk samengebracht. Binnenkort is het verplicht de mashup bij deze gesprekken te gebruiken. Je kunt echt niet meer met een stapel printjes aan komen zetten terwijl het bestuur zelf alle info al het scherm heeft staan,” vertelt Arjan. “Als het nodig is kun je tijdens een gesprek met het bestuur direct met één klik inzoomen op een vraagstuk. De eerste reacties zijn heel positief. Mensen kunnen er makkelijk mee werken. Hiermee heeft de hele organisatie een grote stap voorwaarts gemaakt.”

De mashup toont gevalideerde cijfers en resultaten van de afgesloten maand, maar ook per kwartaal en over meerdere jaren. Er zijn uniforme KPI's voor het hele ziekenhuis gedefinieerd. Het management van alle Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's) in het ziekenhuis kan de mashup bekijken en commentaar toevoegen. Toelichten waarom bepaalde cijfers afwijken. Managers kunnen conceptrapportages maken en zodra ze akkoord geven, wordt het dashboard voor iedereen zichtbaar.

Arjan: “Alle data die we binnen het ziekenhuis gebruiken is meerjarig beschikbaar, behalve privacygevoelige informatie. Je kunt ook naar elkaars data kijken en met één klik vergelijken hoe jouw afdeling presteert ten opzichte van een andere afdeling. Door bijvoorbeeld trends in ziekteverzuim van verschillende afdelingen met elkaar te vergelijken en daarover met elkaar in

gesprek te gaan, kun je van elkaar leren. Dat is echt een grote en waardevolle stap. Met elkaar zorgen we ervoor dat de performance beter wordt en blijft. We maken het voor iedereen zo makkelijk mogelijk, aansluitend bij de behoefte van de gebruikers. Data is niet meer exclusief of niet beschikbaar, maar voor iedereen beschikbaar, simpel en vergelijkbaar,” zegt Arjan.

## **AXIANS IS VOOR ONS GEGROEID TOT EEN ONTWIKKELPARTNER**

Over de samenwerking met Axians vertelt Arjan: “We werkten al langer samen met Axians, maar de afgelopen periode is Axians voor ons gegroeid tot een ontwikkelpartner en daar zijn we blij mee. Als je intensief samenwerkt in een project als dit, begrijp je elkaar op den duur steeds beter. In een team zoek je verschillende mensen met kwaliteiten die elkaar aanvullen. Dat hebben we nu ook met Axians. Welke kwaliteiten hebben we nodig? Wie kan wat? Axians heeft ons ook goed geholpen met het schetsen van een visie, het vervolgens concreet maken en samen bekijken hoe we het met de juiste mensen kunnen organiseren.”

## **TIPS VOOR ZIEKENHUIZEN DIE HIERMEE OOK AAN DE SLAG WILLEN GAAN**

Arjan: “De klassiek tips, zoals zorg voor support van een raad van bestuur en een goede relatie met het management, zijn echt cruciaal. In de praktijk werkt het vaak nèt iets anders dan op papier. Dan

is het belangrijk dat de organisatie erachter staat. Wil je nog een stap verder gaan – zoals wij met het digitaliseren van de hele gesprekcyclus- dan is het belangrijk ervoor te zorgen dat je meer kunt waarmaken dan je hebt beloofd. Zo bouw je credits op, zodat mensen accepteren dat misschien niet alles vanaf dag 1 perfect werkt.”

“Informatie was voorheen niet beschikbaar voor iedereen. Nu is dat wel zo en dat levert enorm veel op. Je weet dat je een enorm complexe rechtenstructuur moet organiseren om privacy-gevoelige gegevens af te schermen. Dat kost veel tijd in beheer en inrichting. Maar het is de moeite waard! Wat we nu hebben sluit helemaal aan bij het proces, maar inrichting op deze wijze kost veel puzzelwerk. Als je zoiets doet, is het handig dat het niet je eerste project is en je moet BI-ervaring hebben. Om de voortgang erin te houden hebben we ervoor gekozen ‘agile’ te werken en met sprints te redeneren. Per dag te bekijken wat er moet gebeuren, vanuit een hoger doel. We zijn trots op het resultaat!” besluit Arjan.

### **MEER INFORMATIE**

Wil je meer weten over de mogelijkheden van de Qlik Sense Mashup voor jouw zorginstelling? Of een afspraak maken voor een (online) demonstratie? Neem dan gerust contact met ons op via [info.bi.nl@axians.com](mailto:info.bi.nl@axians.com) of bel ons op 088 597 55 00. We helpen je graag!