

REFERENTIE

'Eindelijk grip op onze bedrijfsvoering' bij ggz-organisatie Emergis

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Veel zorgorganisaties hebben onvoldoende inzicht in hun productie en financiën: wat en hoeveel lever je tegen welke prijs? Daardoor is betrouwbare stuurinformatie niet of nauwelijks voorhanden. Rapporteren en verantwoording afleggen is daardoor elke keer weer een worsteling. De Zeeuwse ggz-organisatie Emergis maakte een eind aan deze situatie door te kiezen voor het datawarehouse (DIA) van Axians.

VERSNIPPERDE ZORG IN ZEELAND

Zeeland telt zo'n 380.000 inwoners, van wie er 10.000 op jaarbasis cliënt zijn van Emergis. Emergis kun je zien als een algemeen psychiatrisch ziekenhuis dat psychiatrische hulpverlening biedt en

maatschappelijke ondersteuning voor de hele Zeeuwse regio. Het telt meer dan honderd locaties met een totaal verschillend karakter. Zo'n locatie kan een kleine woongroep zijn voor beschut wonen, een dagopvang of een dagbesteding voor mensen met dementie, maar er zijn ook klinieken voor forensische of jeugd- en kinderpsychiatrie, jeugd- of verslavingszorg. Sommige locaties waren oorspronkelijk zelfstandige organisaties, maar zijn in een dunbevolkte regio als Zeeland niet langer levensvatbaar in deze tijd. Daarom zijn ze onder de paraplu gekomen van Emergis. Het gevolg daarvan is dat het zorgaanbod van Emergis enorm breed en gevarieerd is en door de hele regio verspreid is. Dat heeft grote gevolgen voor de bedrijfsvoering.



INFORMATIE ACHTERHAALD EN FOUTGEVOELIG

Ruud van den Barselaar is manager Finance en Control van Emergis. Hij is niet alleen verantwoordelijk voor het financieel beleid, maar met name voor het beschikbaar stellen van stuurinformatie die de organisatie nodig heeft om de organisatiedoelen te realiseren. En daar zat een levensgroot probleem. 'Emergis heeft te maken met maar liefst vijftig verschillende contractanten. Die hebben allemaal hun eigen spelregels, systemen en oplossingen. Ik had elke keer grote moeite om aan stuurinformatie te komen over de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Hoe goed deden we het eigenlijk? De lappendeken van organisaties waaruit Emergis bestaat, was onbeheersbaar; de technologie voor het genereren van stuurinformatie verouderd en niet flexibel. Neem bijvoorbeeld een omzetrapportage. Het duurde meestal een maand voordat ik alles op orde had. Dan waren die cijfers inmiddels achterhaald. Bovendien plaatste ik mijn vraagtekens bij de betrouwbaarheid van de cijfers. Daar zat nogal wat handwerk achter, wat het foutgevoelig maakt.'

Een ander terugkerend probleem was de enorme dynamiek in de ggz. De afgelopen jaren hebben transities elkaar in hoog tempo opgevolgd. Dat heeft allerlei gevolgen voor wet- en regelgeving en dus voor de zorgorganisaties. De oude technologie of standaardoplossingen zijn hierop niet berekend en konden die dynamiek niet bijhouden. Van den Barselaar: 'We konden er niet langer omheen. We moesten onze technologie innoveren.'

OUD DATAWAREHOUSE STORT IN

Na een marktoriëntatie koos Emergis voor het datawarehouse van Axians. Het was een ingrijpende operatie om alle data die de verschillende locaties genereren, daarin onder te brengen en op orde te krijgen. Zo

"Ik heb nu veel meer grip op het functioneren van de organisatie en beschik over de juiste informatie."

Ruud van den Barselaar - Emergis

werd duidelijk dat sommige data niet klopten en daardoor onbetrouwbare stuurinformatie de wereld in brachten. Datahygiëne bleek een issue.

De operatie duurde ongeveer twee jaar. Het eerste jaar was er niet zoveel van te zien, want de werkzaamheden vonden 'ondergronds' plaats: het fundament voor het datawarehouse werd gelegd. Die basis was goed doordacht en toekomstbestendig. Maar daarna ging de bouw rap en werd voor de betrokkenen steeds duidelijker waar het heen ging.

Zo'n drie maanden voordat de implementatie rond was, stortte het oude datawarehouse van Emergis in. 'Dat gebeurde rond de jaarwisseling, het moment waarop er voor het nieuwe jaar wijzigingen aangekondigd worden voor wet- en regelgeving en de updates van de softwareleveranciers beschikbaar komen. Het oude systeem kon dit niet meer aan. Ik heb drie maanden zonder data gezeten.'

NIEUW DATAWAREHOUSE START OP

Maar gelukkig was Axians bijna klaar. Toen het nieuwe datawarehouse een paar weken later begon te draaien, werden de voordelen al snel duidelijk. Processen en data zijn verbeterd. Er is grote winst in het sneller beschikbaar komen van stuurinformatie en in de betrouwbaarheid van de cijfers. Rapporteren is minder arbeidsintensief en het systeem is veel flexibeler. 'Dat is echt de kracht', zegt

Van den Barselaar. 'Ik heb nu veel meer grip op het functioneren van de organisatie en beschik over de juiste informatie. We kunnen nu snel en goed rapporteren over financiën en productie. Een omzetrapportage heb ik nu in twee weken klaar - en ik wil naar één. Met deze oplossing kunnen we soepel meebewegen met de actuele veranderingen.'

VOORUITKIJKEN: DATA ANALYTICS EN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)

De samenwerking met Axians is goed verlopen. Emergis heeft een kwaliteitsslag doorgemaakt en is daar goed uitgekomen. Tijdens deze complexe operatie heeft Axians Emergis "ontzorgd", vertelt Van den Barselaar. 'Bij Axians zit zo veel expertise. Van losse data maken zij nieuwe rapportage-eenheden. Ik kan nu gaan denken aan het zelf maken van prognoses en analyses, en uiteindelijk AI-toepassingen. Om zo'n ingrijpende innovatie tot een goed einde te brengen, heb je een duidelijke visie nodig, een goede leverancier, je moet je eigen organisatie op orde hebben en rugdekking van het bestuur', besluit Van den Barselaar. 'De kosten van zo'n implementatie zijn niet veel hoger dan die van standaardoplossingen. Maar dit datawarehouse levert veel meer op. Emergis is klaar voor de toekomst.'