



EPD optimalisatie

Een opdracht voor én door zorgverleners



Ondanks decennia van inspanningen en miljarden aan investeringen, heeft het EPD gefaald in zijn potentieel om de zorg te verbeteren, de kosten te verlagen en verandering te brengen in de werkbeleving van zorgverleners.” Wat klinkt als een botte uitspraak blijkt helaas de realiteit. Zo meldt een onderzoek van KLAS Arch Collaborative dat recent werd gepubliceerd in the Journal of Clinical officermatics.

Gelukkig brengt de studie ook goed nieuws. Gebaseerd op feedback van tienduizenden zorgverleners – bestaande uit verpleegkundigen, artsen en andere zorgprofielen – slaagden de onderzoekers voor het eerst ook vanuit een wetenschappelijk kader te peilen naar de diepere oorzaken.

Daar waar experts in digitalisering van zorg voorheen wezen op de technische tekortkomingen van het EPD in het adequaat ondersteunen van zorgverleners, brengt het onderzoek hele andere inzichten naar voren. “Het grootste verbeterpotentieel van een EPD ligt in het wegwerken van de beperkte inzichten die zorgverleners hebben om hun EPD te optimaliseren.”

In deze leaflet ontdekt u samen met ons de belangrijkste inzichten die de studie van KLAS biedt inzake het verhogen van de succesratio en adoptiegraad van uw EPD. Daarnaast lichten we graag nader aan u toe hoe D&A vanuit haar diensten deze inzichten vertaalt naar concrete routes om de voorgestelde verbetervoorstellen effectief om te zetten tot resultaten.



VERSCHILLENDE ROUTES LEIDEN NAAR ROME

D&A biedt organisaties verscheidene routes aan om de noodzakelijke EPD verbeteringen te realiseren. Welke routes voor uw zorgorganisatie passend zijn, hangt af van uw specifieke situatie. We vatten de drie voornaamste routes kort voor u samen. Wij zien onze aanpak als een cafetariamodel, met een duidelijke rode draad in onze werkwijze: praktisch, focus, doen!

● **Route 1:**

Proces op maat van de arts en verpleegkundige

Bij de implementatie van een EPD hebben leveranciers en de zorginstelling met name focus op de wijze waarop het EPD ingericht wordt. Het onderzoek van KLAS toont echter aan dat aandacht over hoe het EPD gebruikt wordt minstens even belangrijk is.

Een optimalisatietraject vormt de ideale gelegenheid om op basis van feedback van de zorgverleners de user experience en procesondersteuning diepgaand te analyseren en verbeteringen door te voeren.

Veelal zijn belangrijke winsten te behalen door het proces voor zorgverleners efficiënter te maken. Dit is per EPD verschillend. Soms ligt efficiëntieverhoging in het sjabloneren van verslagen en ordersets, bij andere systemen kunt u de configuratie van het EPD sterk personaliseren. Door registraties van frequente ziektebeelden te standaardiseren wordt het werk van de zorgprofessional in het EPD aanzienlijk eenvoudiger. D&A helpt u graag bij deze standaardisatieslag. Daarnaast zorgen we ervoor dat lokale verbeteracties ook integraal toegepast worden bij een ziekenhuisbreed verbeterpotentieel.



Bij het uitvoeren van een ongeplande lumbaalpunctie ontbreekt de order. De medisch specialist legt zijn registratie vast in een notitie. Als gevolg hiervan is er geen relatie tussen verslaglegging en verrichtingenregistratie.

Nieuwe werkwijze: voor ongeplande verrichtingen die direct uitgevoerd worden, is er een Smartform ingericht waarin naast de notitie ook direct de verrichting geregistreerd wordt. Op deze manier zijn ongeplande verrichtingen beter aangepast aan het werkproces van de arts.

● **Route 2: Dokters voor dokters, nurses voor nurses**

Gebruikerstevredenheid is rechtstreeks gelieerd aan de kwaliteit van het opleidingsprogramma dat ziekenhuizen aanbieden aan zorgverleners inzake het EPD. Uit het onderzoek van KLAS blijkt dat elke additionele investering van één uur opleiding een significante stijging teweegbrengt in de gebruikerstevredenheid.

Er is veel winst te behalen door enige tijd na de livegang van het EPD trainingen op maat te organiseren voor én door zorgverleners. Tips van directe collega's zijn immers concreet, herkenbaar en toepasbaar. D&A heeft ruime ervaring en een bewezen aanpak in het ontplooiën van een continue opleidingsmethodiek. Onze aanpak berust op het principe van "peer-to-peer", persoonlijk én efficiënt. Allereerst delen we uw organisatie op in specifieke doelgroepen op basis van rollen, specialismen, et cetera. Voor elke doelgroep ontwikkelen we kennis op maat en gaan we specifiek in op vragen en uitdagingen die zich voordoen in de dagelijkse werkprocessen.

”

Bij een kleine vakgroep heerst onvrede betreffende het productieverlies dat veroorzaakt werd na de invoering van Epic. Daarnaast waren er veel frustraties omdat na beëindiging van het spreekuur de administratieve taken nog niet waren afgerond.

Nieuwe werkwijze: Op basis van een analyse van de 20 meest voorkomende ingangsklachten, werden specifieke Smartforms gebouwd welke werden aangevuld met ordersets en SmartText. De betrokken artsen werden specifiek getraind op hun nieuwe manier van werken. Hierdoor kwam de vakgroep naar tevredenheid weer terug op het gewenste productieniveau. Grote winst werd ervaren doordat de administratie na ieder consult afgerond is wanneer de patiënt de spreekkamer verlaat.



● **Route 3: Olifantenpaadjes**

Verschillen in hoe gebruikers met het EPD werken leiden tot variatie in gebruikerservaring en zelfs patiëntresultaten. Helaas stelt KLAS dat geen enkele van de door hen onderzochte EPD's op niveau van gebruiksvriendelijkheid voldoende houvast biedt voor een geüniformeerde manier van werken.

Zorgverleners wijken tijdens hun registratieprocessen in het EPD vaak af van de voorgeschreven manier van werken. Soms gewoon om te kunnen omgaan met de door hen ervaren beperkingen van het EPD. Of omdat eindgebruikers de weg kwijt geraken. Het zijn alternatieve oplossingen om het systeem te omzeilen en zodoende alsnog tot het gewenste resultaat te komen. Deze olifantenpaadjes zijn een waardevolle bron van voortschrijdend inzicht en lerend vermogen om het EPD beter in te richten.

Door olifantenpaadjes bespreekbaar te maken en de obstakels weg te nemen, ontstaan efficiëntere

processen die meer toegesneden zijn op de dagelijkse praktijk van artsen en verpleegkundigen, zonder geweld te doen aan standaardisatie van processen of kwaliteit van registraties. Zo worden olifantenpaadjes benut als verbeterpotentieel voor een hogere gebruikerstevredenheid. Parallel verbetert de kwaliteit van de registraties en kunnen betrouwbare data gebruikt worden voor analyses, gegevensuitwisseling en externe verantwoording.

”

Bij het aanleveren van kwaliteitsindicatoren merkte een afdeling dat het over onvoldoende gegevens beschikte om de set volledig en correct aan te leveren.

Nieuwe werkwijze: er werd een grondige analyse gemaakt van het registratieproces van de zorgverleners. Daarnaast werd in kaart gebracht in hoeverre datavelden voor het opstellen van deze kwaliteitsrapportage werden gevuld. Op basis van deze officermatie en inzichten werden:

- verbeteringen en optimalisatie in de inrichting gebouwd;
- verbeteringen en optimalisatie in het werkproces gerealiseerd;
- training voor zorgverleners ontwikkeld.

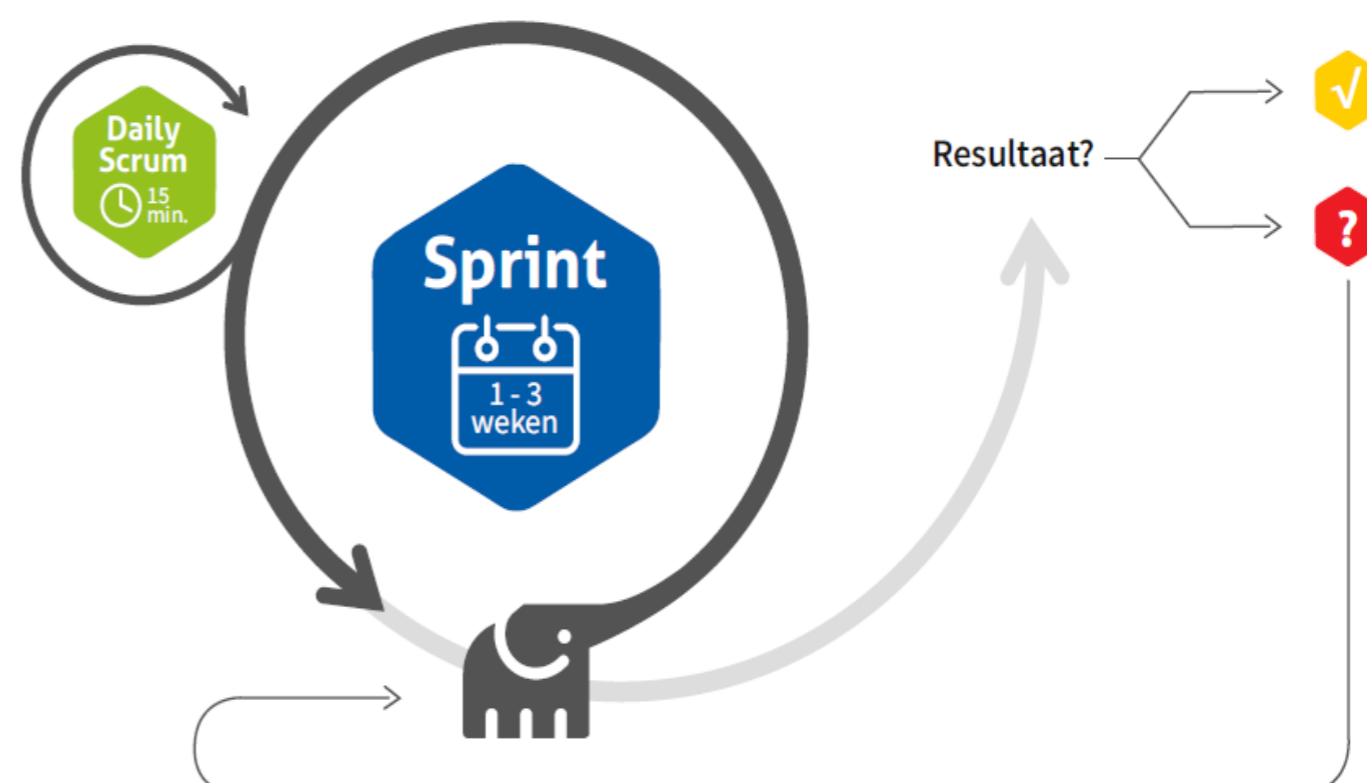
Dit leidde tot volledige en correcte aanleveringen van de kwaliteitsindicatoren.



IN KORTE SPRINTS

D&A biedt een beproefde verbeteraanpak gebaseerd op de scrum-methode, waarbij cross-functionele teams gevormd worden van zorgprofessionals, EPD-specialisten en processpecialisten.

In een kortcyclisch verbeterproces wordt, binnen een afgebakende tijdsperiode, een werkend resultaat opgeleverd dat na een grondige test meteen beschikbaar komt voor alle gebruikers. Na een aantal sprints ervaren zorgverleners dat er daadwerkelijk verbeteringen worden doorgevoerd en inefficiënties verdwijnen. Deze methode is vele malen effectiever dan het registreren en verwerken van grote aantallen probleemmeldingen en wijzigingsverzoeken waarin vele EPD applicatieteams verstrikt raken.





ONZE MEERWAARDE

Allereerst begrijpt D&A medical group als geen ander “what clinicians really care about”. Bij het optimaliseren van uw EPD brengen we het streven naar bedrijfsmatige efficiëntie die uw implementatieproject kenmerkte weer in balans met de professionele betrokkenheid die uw zorgverleners nastreven in hun dagelijkse zorg voor de patiënt. We verhogen het werkplezier binnen uw organisatie en laten zorgverleners weer zorgverleners zijn.

De nauwe betrokkenheid van uw zorgverleners in dit optimalisatietraject is voor ons dé sleutel tot een succesvol EPD. Want veranderingen die ontstaan vanuit uw medewerkers zelf maken voor u het échte verschil.

Door onze diepgaande kennis van zorgprocessen én applicatiebouw, is D&A in staat om zowel de verbinding als de vertaalslag te maken tussen alle stakeholder van uw EPD. We werken met een team van Epic gecertificeerde zorgprofessionals bestaande uit artsen, verpleegkundigen en laboranten. Zij kennen de processen door en door, maar ook de inrichting van Epic. Hierdoor zijn ze een echte gesprekspartner voor uw zorgverleners én het Epic applicatieteam.

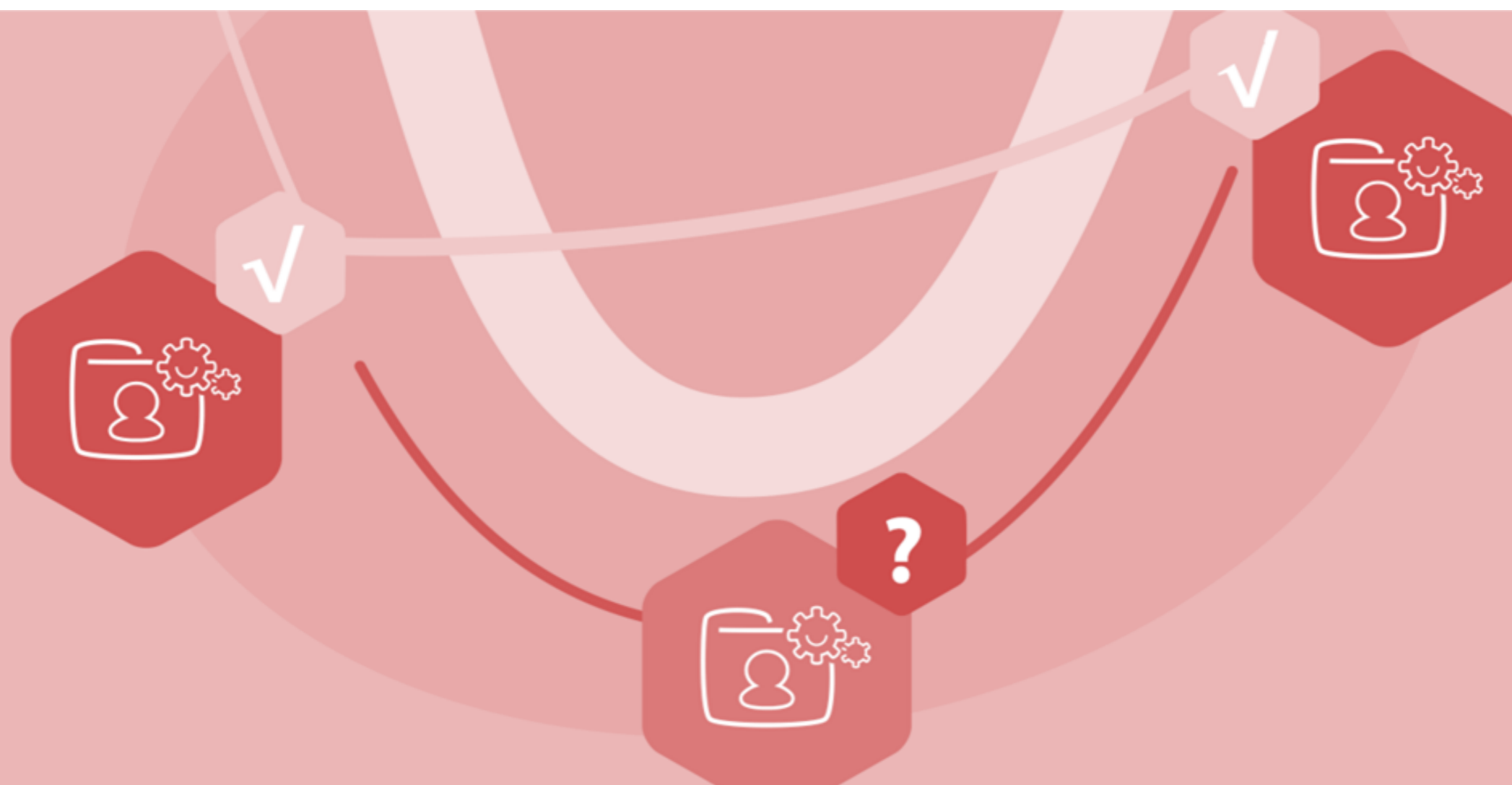
Wilt u weten of wij u kunnen helpen? Bel of mail dan gerust. Dit kan bijvoorbeeld met Elsbeth Klop.



06 – 46 91 31 05



Elsbeth.klop@dnagroup.nl



www.dnagroup.nl