REALDOLMEN
to get there, together

CUSTOMER CASE
HEALTHCARE

UZ Gent verbetert communicatie dankzij nieuwe website en nieuw intranet

Het Universitair Ziekenhuis Gent stelt de mens centraal in alles wat het doet, niet enkel in zijn zorgverlening. Dat blijkt ook uit de resultaten van de intense samenwerking tussen de diensten ICT en Communicatie van het ziekenhuis. Patiënten en bezoekers vinden informatie over het zorgaanbod, de bezoekuren en andere praktische zaken voortaan veel gemakkelijker terug op een nieuwe website. En eigen medewerkers vinden elkaar en de informatie die ze nodig hebben dan weer sneller dankzij een vernieuwd en gebruiksvriendelijk intranet. Beiden zijn gebaseerd op Microsoft SharePoint en geïmplementeerd door IT-partner Realdolmen, uitgekozen omwille van zijn ervaring in de healthcare-sector.

WEBSITE OOK VOOR MENSEN MET BEPERKING

Om patiënten en bezoekers sneller wegwijs te maken in de diensten van het UZ Gent, bouwde Realdolmen een gloednieuwe, gebruiksvriendelijke website. Door verbeteringen aan de navigatie en de zoekfunctie is de informatie nu veel overzichtelijker en toegankelijker. De ontwikkeling verliep bijzonder snel: een eerste versie was al na twee maanden klaar om te worden getest. De nieuwe website is bovendien toegankelijk voor mensen met een beperking en haalde daardoor het Anysurfer-label.

Maar minstens even belangrijk als de buitenwereld zijn de eigen medewerkers van het UZ Gent. “In een universitair ziekenhuis heb je een enorm aanbod aan diensten”, vertelt Eline Verdyck, projectmanager Portaal van het Departement ICT van het Gentse ziekenhuis. “Er zijn poliklinieken, dagklinieken, chirurgische afdelingen, diensten voor langdurig zieken, diensten die vooral gericht zijn op academische activiteiten, enzovoort. Medewerkers verhuizen bovendien al eens van afdeling. In zo’n complexe omgeving is het dus niet evident om snel informatie terug te vinden en nieuws uit te wisselen met je collega’s. En daar wilden we iets aan doen.”

EEN MODERN PLATFORM VOOR EEN MODERN ZIEKENHUIS

Het bestaande intranet was aan vernieuwing toe. “Daarop hebben we bij het management van het UZ Gent een projectvoorstel ingediend voor een nieuw Portaal, waarin we sterk wezen op het belang van een goed informatie- en communicatieplatform, gebouwd met degelijke technologie die bovendien toekomstgericht is. Hierop kwam groen licht voor een website, intranet en extranet,” zegt Christiaan Polet, Diensthoofd Bedrijfstoepassingen van het Departement ICT van het UZ Gent.

Microsoft SharePoint 2013 kwam als optimale oplossing uit de bus – een logische keuze aangezien het UZ Gent al heel wat Microsoft-technologie in huis heeft. Voor het intranet installeerde Realdolmen ook Nintex, een add-on die het mogelijk maakt om formulieren en workflows te integreren. Het geheel werd door middel van betrouwbare authenticatiesoftware gekoppeld aan de personeelsdatabase.

“De bedoeling van dit project was onze communicatiestromen te vereenvoudigen en de weg naar informatie te versnellen om uiteindelijk ook onze zorgkwaliteit te verbeteren,” legt Verdyck uit, “Door minder tijd te verliezen met het zoeken naar informatie maken we dit mogelijk.”

“Op het nieuwe intranet is de informatie voortaan thematisch ingedeeld,” zegt Ingrid Nelis, verantwoordelijke voor het

ONZE AANPAK

communicatieluik binnen dit project. “Je moet dus niet meer exact weten bij welke dienst je voor bepaalde informatie of dienstverlening moet zijn. Daarnaast is ook de zoekfunctie nieuw en bijzonder handig. Webpagina’s, documenten en gekoppelde trefwoorden worden doorzocht en geven resultaten waarin nog verder gefilterd kan worden.”

ERVARING MET HEALTHCARE

Dat de keuze op Realdolmen viel om dit project te verwezenlijken, lag aan vier factoren, legt Verdyck uit: “De voornaamste reden was dat Realdolmen duidelijk vertrouwd bleek met organisaties uit de healthcare, wat ons tijdens een eerdere samenwerking al was opgevallen. Ook hun projectaanpak beviel ons zeer: ze besteedden veel aandacht aan de voorbereiding – via workshops met eindgebruikers – en ook aan de voortdurende kennisoverdracht naar het technische UZ-team. Daarnaast stelden ze een goede prijs voor en legden ze de meest complete oplossing voor authenticatie en autorisatie op tafel. Hier in het UZ Gent werken circa zesduizend mensen, dus het is echt niet haalbaar om bijvoorbeeld toegangsrechten voor al die mensen manueel te beheren. We wilden dat veranderingen in de personeelsdatabase automatisch zouden leiden tot de nodige aanpassingen qua rechten. Realdolmen had dat goed begrepen en dat boezemde meteen extra vertrouwen in.”

Toch werden zelfs de ervaren experts van Realdolmen nog enigszins verrast door de complexiteit van het project. “Het ziekenhuis telt 200 diensten. Communicatie tussen die diensten is cruciaal voor goede patiëntenzorg. Maar vaak weet je niet exact bij wie je precies op een andere dienst terecht moet. In een klassieke “Wie is wie?” kun je enkel telefoonnummers van contactpersonen zoeken, maar bij ons was het nodig dat je met dezelfde tool ook op afdeling, op locatie of zelfs op functie kunt zoeken,” vervolgt Verdyck. ”Gelukkig dook die extra behoefte niet midden in het project op, maar tijdens de voorafgaande workshops.”

“Aan de nazorg werd veel aandacht besteed,” vindt Verdyck, “Een aantal personeelsleden kreeg bijvoorbeeld een korte, maar efficiënte opleiding in de mogelijkheden van het nieuwe systeem. Zij fungeren als content-eigenaars en zijn verantwoordelijk voor hun sectie (afdeling, dienst) op het intranet. Een team van het UZ heeft bovendien zowel bij de ontwikkeling als de installatie meegelopen om het nieuwe systeem tot in de puntjes te leren kennen. Daardoor moeten we voor kleine aanpassingen niet telkens bij Realdolmen aankloppen. Dat spaart ons veel tijd en budget.”

”Ook nieuws verspreiden loopt vlotter via het nieuwe intranet. De homepagina is overzichtelijker en beter gestructureerd: belangrijk en minder belangrijk nieuws zijn visueel gescheiden,” zegt Ingrid Nelis. “Informeren via een intranet is bovendien veel efficiënter dan voortdurend e-mails rond te sturen.”

Het nieuwe intranet zal tot slot een rol spelen in het accreditatietraject van UZ Gent – een soort kwaliteitslabel voor ziekenhuizen, zeg maar. “Dat documenten snel en gemakkelijk kunnen worden geraadpleegd is een belangrijk criterium bij de audits ”, zegt Verdyck.

VOLWAARDIG COMMUNICATIEPLATFORM

“Nadat alle informatieve luiken opgezet zijn, begint nu de grote uitdaging om het intranet in te zetten als een echt communicatieplatform. SharePoint 2013 geeft heel veel mogelijkheden om op dienstniveau (met afgeschermde sites) documenten te kunnen uitwisselen, samen te werken aan documenten, korte boodschappen te verspreiden, gericht nieuwsberichten te sturen en nog veel meer. Eens we dat de komende maanden zullen exploreren, zal pas de toegevoegde waarde van dit platform ten volle benut worden. We willen dit echter stap voor stap doen, aangezien het voor veel eindgebruikers een grote verandering betekent, die stilaan eigen gemaakt moet worden,” besluit Verdyck.

Universitair Ziekenhuis Gent

Microsoft

R.E. NV Realdolmen SA, A. Vaucampslaan 42, B-1654 Huizingen 09042015-NL