

RAZENDSNELLE SOFTWARE- ONTWIKKELING BIJ KZN MET ENDEAVOUR



Gertjan van Rossum, algemeen directeur en Han Laarhuis, ICT en Operation manager bij KZN

De zorgsector is hevig in beweging. Vooral de roep om kwaliteit en kwaliteitsbewaking klinkt hard. Kenniscentrum Zorg Nederland (KZN) is hierop ingesprongen met de ontwikkeling van een benchmark die behandelresultaten in kaart brengt en transparant maakt. Info Support heeft de software hiervoor ontwikkeld in een ogenschijnlijk onmogelijk korte tijd. "Om dat te realiseren hebben we een aangepaste versie van Endeavour gebruikt", zegt Han Laarhuis, ICT en Operation manager van KZN. We praten met hem en met algemeen directeur Gertjan van Rossum over dit ambitieuze project.

KZN is een kleine organisatie en in 2007 gestart met het onderzoek naar de haalbaarheid, het rijp maken van het benchmark-idee en het vinden van voldoende financiering. In juli 2008 werd besloten de stap te zetten en in december 2008 is KZN formeel opgericht. Op 1 januari 2009 draaiden de softwareapplicaties, ontwikkeld in minder dan 5 maanden. Laarhuis: "In Info Support vonden we een partner die grote expertise heeft als het gaat om softwareoplossingen in de zorgsector. Denk aan Vecozo of MedicInfo, of applicaties die ze voor zorgverzekeraars hebben ontwikkeld. Maar Info Support is ook een partner die het aandurfde met ons in zo'n korte tijd applicaties te ontwikkelen, waarvan met name het benchmark gedeelte uniek is. We wilden namelijk per se op 1 januari live gaan en dat is gelukt."

Ingewikkelde ICT-processen

KZN functioneert als een Trusted Third Party, dat wil zeggen dat zij midden in het zorgveld staat en betrouwbare informatie genereert uit data die uit het veld komt. De doelstelling van KZN is een Nederlandse benchmark te realiseren voor behandelresultaten in de geestelijke gezondheidszorg. Van Rossum: "Ons eindproduct oogt relatief eenvoudig, namelijk een resultaat versus een resultaat van het gemiddelde van Nederland. Daarachter gaan echter heel ingewikkelde ICT-processen schuil. Om dit voor elkaar te krijgen verzamelen we van ongeveer 220 instellingen de voor- en nametingen van elk behandeltraject. Het grotendeels geautomatiseerde proces vertaalt dit naar een gemiddelde score per soort behandeling. Daarvoor is heel wat rekenwerk nodig."

Vragenlijstmodule

KZN gebruikt hiervoor twee applicaties: de benchmarkapplicatie en de vragenlijstmodule. Voor de vragenlijstmodule heeft Info Support een webbased applicatie gebouwd, waar natuurlijk beveiliging een grote rol speelt. De vragenlijstmodule zet de wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst uit en zorgt ervoor dat de behandelaar er relevante informatie uit kan halen die hij in een overzichtelijke vorm aan zijn patiënt kan uitleggen en die hij desgewenst kan doorsturen naar een collega-behandelaar, zoals de huisarts. Info Support realiseert de combinatie van veiligheid en privacy door gebruik te maken van de laatste ontwikkelingen op het gebied van security. De applicatie voorziet in een workflow zodat de voortgang bewaakt kan worden. De gegevens worden opgestuurd naar de benchmarkmodule.

Van Rossum: “We zitten nu eigenlijk in de fase dat we van Info Support vragen het concept van onze organisatie te doorgronden zodat zij vanuit die optiek met ons kunnen sparren om tot nog betere performance te komen. Ook op die manier kan Info Support dan kennis aan onze organisatie toevoegen.”

Benchmarkmodule: vragenlijsten omzetten naar 1 getal

De benchmark ontstaat uit de resultaten die voortvloeien uit vragenlijsten die cliënten invullen. KZN gebruikt verschillende wetenschappelijk erkende vragenlijsten die behandelaars gebruiken en die de cliënt gedurende de behandeling invult. Laarhuis: “Die zeggen dan allemaal iets over bijvoorbeeld de angstbeleving van de cliënt, of zijn depressiviteit. Maar de scorering verschilt heel erg per lijst. Wij hebben een methodiek ontwikkeld om dat terug te brengen tot één getal, zodat men de eigen voorkeurlijst kan gebruiken. Dat moest geautomatiseerd worden en dat is nog nooit eerder gedaan. Het werd extra moeilijk omdat we ook de indeling in zorgvelden wilden handhaven, zoals volwassenen, kinderen of verslaafden.” Van Rossum benadrukt dat de benchmark geen “oliebollenlijstje” is dat aangeeft wie de beste of slechtste behandelaar is: “We geven managementinformatie in de trant van: wat voor patiënten krijgen instellingen binnen, wat doen ze ermee en hoe verhoudt dit zich t.o.v. andere instellingen. Je kunt dan kijken waar je tekort schiet als instelling en waar je kunt verbeteren.”

Met onze informatie stimuleren we het kwaliteitsopbouwende proces en zij zorgt ervoor dat de zorgaanbieders en zorgverzekeraars inhoudelijk met elkaar in gesprek gaan.”

Aanpasbaar aan de situatie

De applicaties zijn met Endeavour gebouwd. Van Rossum: “Als je maar weinig tijd hebt om te ontwikkelen is Info Supports softwareontwikkelstraat Endeavour perfect geschikt, omdat het heel makkelijk per project op maat gemaakt kan worden. Daarbij blijf je altijd methodisch werken, terwijl je de kwaliteitskenmerken waarborgt met het standaard ontwikkelingsregime, waar je elke ontwikkelaar op kunt zetten. Omdat Endeavour dus meer in huis had dan nodig en wenselijk was hebben we samen met Info Support het proces op maat gemaakt. We hebben er daarbij voor gekozen op het gebied van projectmanagement en snelle afstemming van specificaties wat zaken los te laten. Hierdoor kregen we in een verbluffend korte tijd resultaat.”

Vol lof over de ontwikkelaars

KZN is ook vol lof over de kwaliteit van de ontwikkelaars van Info Support en de manier waarop het project geleid is. Laarhuis: “Het zijn extreem hard werkende mensen met heel veel verstand van ICT. De leiding was zeer strak en het mooie is dat Info Support zelf om feedback vraagt als het gaat om de kwaliteit van de ontwikkelaars. Dat gebeurt allemaal heel open en onze opmerkingen of wensen worden absoluut serieus genomen en omgezet in daden. De projectleider van Info Support wist precies wat wel en niet mogelijk was om het project op tijd te realiseren. Soms is het dan bitter, omdat wij, zeg maar, alles willen, maar hij weet dat dat niet op tijd te realiseren is. Dan moet je concessies doen en daar moet je met elkaar heel snel uitkomen. Dat ging voortreffelijk.” Van Rossum: “We zitten nu eigenlijk in de fase dat we van Info Support vragen het concept van onze organisatie te doorgronden zodat zij vanuit die optiek met ons kunnen sparren om tot nog betere performance te komen. Ook op die manier kan Info Support dan kennis aan onze organisatie toevoegen.”