

De dynamiek van ziekenhuis-ICT

Een complexe ziekenhuisorganisatie die bovendien binnen enkele jaren verhuist naar een nieuwe locatie. Dat is het perspectief van het Jeroen Bosch Ziekenhuis in 's-Hertogenbosch. “Enorm uitdagend. Uiteindelijk gaat het om de kwaliteit van het zorgproces. En daarin speelt ICT-innovatie een prominente rol,” aldus Jeroen van de Ven.

“Mensen denken bij een ziekenhuis in eerste instantie aan zorg. Maar de ICT die de zorg ondersteunt is van wezenlijk belang.” Aan het woord is Jeroen van de Ven, Unithoofd Beheer & Services van het Cluster ICT. Hij leidt vanuit een tijdelijke locatie de unit Beheer & Services. Het centraal gevestigde cluster ICT beheert de verschillende locaties van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) qua ICT. Het cluster telt vijftig FTE's. “Dat lijkt veel, maar mensen onderschatten vaak welke ICT nodig is voor een ziekenhuis.”

Zorgkennis

“Veel van de zorgkennis zit nu bij de mensen”, vertelt Van de Ven verder. “Dat maakt je kwetsbaar als instelling. Je moet onafhankelijk van individuen zijn en alles beleggen in processen. We maken nu de kanteling van mensgericht naar procesgericht. Zorgkennis moet in de ICT-systemen zitten en beschikbaar komen, onafhankelijk van tijd en plaats. Bij die omslag verleent Strict assistentie.”

‘Van mensgericht naar procesgericht’

Service Manager

Een andere reden om Strict om assistentie te vragen was het vertrek van de Service Coördinator. Dat gebeurde net na de implementatie van een nieuwe tool en het inrichten van de operationele processen. Het zoeken naar de noodzakelijke opvolger kost tijd. En die had JBZ nauwelijks. “Daarom hebben we Strict gevraagd om op korte termijn Hans Jenniskens in te zetten. Als ervaren Service Manager en docent voor alle ITIL modules kon hij zonder veel inwerktijd de lege plek invullen. Bovendien is hij actief met het uitvoeren van de operationele processen en het verder invullen van wijzigingsbeheer.”

Zwaargewicht

“Hans Jenniskens richt zich op de toekomstige inrichting van de processen”, doet Van de Ven uit de doeken. “Hans is een bouwer. Zijn flexibiliteit spreekt ons aan. We wilden een zwaargewicht die de focus op procesinnovatie combineert met de menselijke kant van het vak. Dat is gelukt. Hans weet in onze politiekgevoelige omgeving mensen mee te krijgen. Je moet voortdurende zaken aantonen, bijsturen en

dat voor een zeer kritisch publiek. Hij neemt de vragen en problemen van de mensen zeer serieus en laat ze meewerken aan een oplossing. Het gaat op een natuurlijke manier, de oplossingen worden een deel van het personeel.”

Dynamiek

Het ziekenhuis verhuist in 2011 naar de nieuwbouw, die momenteel in 's-Hertogenbosch west wordt gerealiseerd. Jenniskens: “Dat geeft een enorme dynamiek. Als ICT'er zoek je voortdurend vernieuwing, dus een



Profiel Jeroen Bosch Ziekenhuis

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis is een groot ziekenhuis op meerdere locaties in de regio 's-Hertogenbosch en de Bommelerwaard. Sinds 1274 kent de regio een gastvrij ziekenhuis waar persoonlijke aandacht voor de patiënt, kwaliteit en innovatie belangrijk zijn. Het ziekenhuis betreft in 2011 een nieuw gebouw en wil dan het meest patiënt-gerichte ziekenhuis in Nederland zijn. Met ruim 240 medisch specialisten verdeeld over 29 specialismen is het Jeroen Bosch Ziekenhuis een topklinisch centrum voor acute en specialistische zorg. Als opleidingsziekenhuis levert het een belangrijke bijdrage aan de opleiding van artsen en verpleegkundigen in Nederland. Speerpunten in de zorg zijn onder andere Oncologie, Minimaal invasieve chirurgie, Moleculaire Diagnostiek en Interventiecardiologie.

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis is ontstaan uit een fusie. Het samengaan van de verschillende ICT-omgevingen maakt ICT complex en omvangrijk. Het is belangrijk mee te gaan met de ontwikkelingen van de markt.



Hans Jenniskens (l) van Strict en Jeroen van de Ven van het Jeroen Bosch Ziekenhuis

nieuw ziekenhuis prikkelt enorm. Beheerders zijn wat behoudender, maar als je ziet wat er op ons afkomt, besef je dat je een slag moet maken. De vraag naar innovatieve ICT en ondersteuning neemt alleen maar toe.”

Met de nieuwbouw krijgt het JBZ ook een compleet nieuwe infrastructuur, volledig toegespitst op de technologie voor de komende decennia. “We kiezen voor oplossingen die aansluiten bij de behoeften van de klant en de zekerheid bieden die onze patiënt verwacht van de zorg”, verwoordt Jeroen van de Ven de ambities. “Natuurlijk, we werken met een bepaald budget en de zorg is primair. We zien ICT als een enabler van zorg. Dan weet je dat je budget altijd onder druk staat.”

Investeringen

De nieuwbouw van het ziekenhuis vraagt om forse ICT-Investeringen. Hans Jenniskens: “De hoge investeringen aan de voorkant zorgen uiteindelijk voor minder beheerskosten. Van de kosten zit 30 procent in de investering en 70 in beheer. De focus ligt op beheersbaarheid. Het ziekenhuis investeert dan fors, maar het zorgproces wordt veel efficiënter. Met minder bedden kunnen we meer mensen behandelen.”

Innovaties

Maar de vernieuwing van ICT en het aanleggen van de infrastructuur op de nieuwe locatie is niet het enige ICT-project van het JBZ. Zo wil het ziekenhuis bij het betrekken van de nieuwbouw papierarm kunnen werken. Van de Ven: “Wij hebben op dit moment vijftientig kilometer aan patiëntendossiers. In de toekomst willen we naar één systeem, waarin alle patiënteninformatie met één druk op de knop te vinden is en de planning van activiteiten voor de patiënt digitaal ondersteund wordt. Ook zullen we de huisartsen en de patiënten toegang geven tot deze informatie via portal.”

Technologie efficiënter inzetten

Om de beschikbaarheid van ICT te vergroten en daarnaast kosten-effectief ICT aan te kunnen bieden, is virtualisatie geïntroduceerd van de serveromgeving. “Het aantal fysieke servers neemt daardoor af, waardoor het stroomgebruik en de benodigde ruimte wordt gereduceerd. We maken slimmer gebruik van de bestaande resources. We hadden 250 fysieke servers, maar werken straks met vier Blade-configuraties. Dat is een besparing in stroom, ruimte, onderhoud en beheer. Daarnaast wordt de beschikbaarheid sterk vergroot.”