

Papierziekte.

Ziekenhuis Nij Smellinghe wilde alle poliklinische dossiers **inscannen** om hun epidemische papierstroom weer werkbaar te krijgen. De teller staat intussen op **175.000**.

schrijver: Laurens van Aggelen **fotograaf:** Ewoud Rooks

Een compleet archief inscannen? Je moet haast wel gek zijn. Grote aantallen documenten zijn de voornaamste reden om digitaal documentmanagement maar te laten voor wat het is en op de oude manier verder te werken. Dat dat niet terecht is, blijkt uit de succesvolle aanpak van ziekenhuis Nij Smellinghe in Drachten, die al snel tot mooie resultaten leidde.

Dit moderne ziekenhuis koos er vorig jaar voor om samen met printerfabrikant Lexmark hun papierziekte aan te pakken en orde op zaken te stellen. "Ons doel was het inscannen van al onze poliklinische dossiers", vertelt Wim Loman, ict-manager bij Nij Smellinghe. "De problematiek waarvoor we ons gesteld zagen was tweeledig. Enerzijds betekende het dat we deze digitale dossiers ook op een efficiënte manier moesten voorzien van allerlei externe documenten, zoals bijvoorbeeld brieven van huisartsen en andere relevante informatie. Anderzijds was het de vraag hoe we konden realiseren dat we al die informatie weer snel konden terugvinden." Vrijwel iedere organisatie ziet zijn informatiestroom jaarlijks toenemen. Het niet snel genoeg kunnen vinden van documenten, of zelfs het zoekraken van belangrijke gegevens, kan leiden tot het verliezen van orders en imago-schade. Voor wie orde op zaken wil stellen, zijn digitaliseren en documentmanagement veelgehoorde sleutelwoorden, maar ook holle containerbegrippen. Menige hardwareverkoper

beargumenteert zijn verkoopadvies rond een printer- en scannercombinatie met een mooie preek rond de ultieme 'toverdoos' waarmee het allemaal kinderspel zou zijn. Zonder hardware is documentmanagement weliswaar niet mogelijk, maar zonder een goede aanpak is investeren in welk apparaat dan ook volslagen zinloos. Het vraagt om een nieuwe manier van werken, goede afspraken, discipline en gewenning. Toch is het onverstandig om bestaande bedrijfsprocessen daarvoor al te zeer op hun kop te zetten, zo leert de praktijk.

EENVOUD VOOR ALLES. "Na een uitvoerige inventarisatie van onze bedrijfsprocessen besloten we te kiezen voor de aanpak, software en hardware van Lexmark", gaat Loman verder. "We gebruiken een compact systeem met aanraakscherm waarop knoppen zijn gedefinieerd die het zeer eenvoudig maken om documenten te scannen én vooral om ze te routeren naar het juiste dossier."

Voor ieder type document is een aparte knop aan te maken. Daarbij zijn het steeds alleen knoppen die voor een bepaalde afdeling van het ziekenhuis relevant zijn, zodat het aantal knoppen steeds tot een minimum beperkt blijft. Na de juiste knop te hebben aangeraakt volgt het intoetsen van het patiëntnummer. Hierna wordt het document gescand en komt het automatisch in het juiste dossier terecht. Om het routeren naar de juiste plek nog eenvoudiger te

maken, gaat het ziekenhuis met barcodes werken, die op de documenten zijn geprint. Daar is inmiddels een begin mee gemaakt.

NIEUWE DOCUMENTEN EERST. Met de toenemende documentenstroom gaat er in het bedrijfsleven onnodig veel tijd verloren met het zoeken naar informatie die intern aanwezig is, zo blijkt uit allerlei onderzoeken. "Het probleem is vaak dat informatie niet op alle locaties binnen en buiten een vestiging voor iedereen toegankelijk is. Bijvoorbeeld doordat gebruikers informatie in eigen mapjes opslaan, maar ook doordat er meerdere versies van een document bestaan waardoor men vaak niet over de geactualiseerde versie beschikt." Aan het woord is Alrik van Kuijk, Marketing Manager bij Decos, een specialist op het gebied van documentmanagement.

Ook inzage in de contacten die anderen binnen een organisatie met klanten hebben, is mogelijk door e-mail centraal op te slaan in een documentmanagementsysteem. "Bedenk in ieder geval voor je ergens aan begint goed welke informatie je wilt scannen en opslaan in een geïntegreerd systeem en wat er mee moet gebeuren. Ook raden we aan *niet* meteen met terugwerkende kracht te beginnen met inscannen. Beter is het om voorlopig alleen nieuwe documenten die binnenkomen te verwerken. Daarom is het goed eerst procedures in het leven te roepen om vast te stellen welke do-



“De vraag was hoe we informatie snel konden terugvinden.”

De leverancier van Nij Smellinge, Lexmark, verkoopt uiteraard graag veel hardware, maar ook hier benadrukt men vooral eerst te kijken naar de rol die een apparaat kan spelen om het uiteindelijke doel te bereiken en daarna pas over de aanschaf na te denken. “Belangrijk is om allereerst een duidelijk beeld te hebben van de eigen bedrijfsprocessen om vervolgens de doelstellingen te kunnen definiëren. Pas dan kun je kijken wat je daadwerkelijk nodig hebt en sta je halverwege het traject niet voor verrassingen”, zegt Danny Molhoek, Country Manager Benelux bij Lexmark. Daarna is het volgens Molhoek een uitdaging om doelstellingen te halen zonder bedrijfsprocessen al teveel te verstoren. “Het is verstandig om ook daar experts bij te betrekken.” Zoals ook diverse andere fabrikanten doen, kan Lexmark klanten begeleiden bij het analyseren van de behoefte, het maken van een keuzes, de implementatie en het opleiden en begeleiden van medewerkers. In de praktijk komt men dan vaak tot de ontdekking dat er zeker ten aanzien van de efficiency nog veel te winnen valt.

GENEZEN. Het snel beschikbaar hebben van dossiers was voor het ziekenhuis van Drachten de voornaamste reden om te gaan digitaliseren, maar een ander groot voordeel is dat dossierinformatie in principe te koppelen is aan allerlei andere informatie binnen het ziekenhuis. “Klinische documenten zitten op dit moment nog niet in ons systeem omdat er daarvoor nog te weinig werkplekken zijn. Deze zullen we in een later stadium digitaliseren.” Digitaliseren heeft meer voordelen, die voor elk bedrijf gelden. Een document dat makkelijk te vinden is, zal ook vaker worden geraadpleegd en het aardige is dat zoekopdrachten soms nuttige verbanden zichtbaar maken die anders niemand zou opmerken. Wie weet heeft die ‘nieuwe’ klant vijf jaar terug onder een ander afdelingshoofd ook al eens een bestelling geplaatst. Loman kijkt tevreden terug op “de nieuwe manier van werken”. “Het was voor het personeel wel even vreemd, maar gewenning trad al snel op en iedereen ervaart inmiddels zelf de voordelen.” Aan anderen die voor een dergelijk documentmanagementsysteem kiezen, wil Loman graag het advies meegeven om vooral te zorgen dat het proces aan de voorkant goed georganiseerd is. “Je moet vooraf goed weten hoe je wilt gaan werken en wat je wil bereiken.” ●

baaz.nl/documentmanagement

LEVERANCIERS



LEXMARK

Lexmark biedt geïntegreerde oplossingen aan voor zowel kleine als grote bedrijven. In het kader van ‘document workflow’ biedt Lexmark een groot aantal oplossingen aan, die aangepast kunnen worden aan de individuele behoeften van elke klant in elke sector. Kijk op www.baaz.nl/lexmark voor een presentatie en succesverhalen van klanten.



OKI PRINTING SOLUTIONS

Met een uitgebreid portfolio aan producten biedt OKI Printing Solutions al decennia lang innovatieve afdruplossingen voor elke branche. Wanneer eenvoudig drukwerk als briefpapier, formulieren en visitekaartjes ‘in-house’ met de printer worden geproduceerd levert dat het MKB enorme besparingen op drukwerkkosten op. Wilt u weten hoe? Kijk dan op www.baaz.nl/oki.



HP MET SMART OFFICE SCAN

Een HP LaserJet MFP met Smart Office Scan software is een echte centrale document verwerkingseenheid. Met één druk op de knop zijn alle documenten snel gedigitaliseerd en gearchiveerd naar een Windows- of ERP-omgeving. Dit bespaart tijd en geld, voorkomt onnodig zoeken en is bij uitstek geschikt voor toepassing in het MKB. Lees verder op www.baaz.nl/hpsmartoffice.



RICOH

Om te voldoen aan de groeiende behoeften van kleine werkgroepen en bedrijven, biedt Ricoh Document Management Oplossingen die u in staat stellen al uw gegevens op te slaan, terug te halen en te controleren. Bijvoorbeeld met DigiDocFlow, waarmee u scans omzet in doorzoekbare pdf-bestanden. www.ricoh.nl