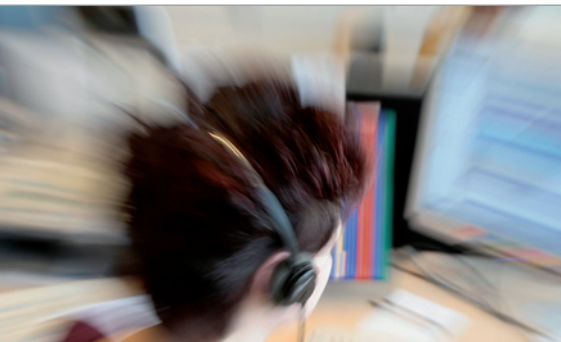


## Doktersdiensten Groningen stuurt zorgverlening beter aan dankzij QlikView

“ De 'analysebank' van QlikTech stelt het management in staat om in een oogwenk te beoordelen of de organisatie (nog) beantwoordt aan de gestelde kwaliteitseisen. ”

Wim Addens, Systeembeheerder, Doktersdiensten Groningen

Doktersdiensten Groningen (DDG) verzorgt sinds 2002 de spoedeisende huisartsenzorg in Groningen en Noord-Drenthe: 's avonds, 's nachts, in het weekend en op feestdagen. Bij DDG zijn 278 huisartsen aangesloten die gezamenlijk een werkgebied van 650.000 inwoners bestrijken. Jaarlijks bellen gemiddeld 150.000 mensen DDG, waarna een advies, spreekuurconsult of (spoed)visite volgt. De organisatie beschikt over een eigen callcenter, zeven huisartsenposten, zes compleet



uitgeruste auto's voor de zorg aan huis en een bureau voor de administratieve ondersteuning.

### Knock-outcriterium

DDG werkt al jaren met Adastra, een call-management- en patiëntenregistratiesysteem, speciaal ontworpen voor doktersdiensten. Dat systeem bevat alle informatie over de patiënten waarmee de organisatie contact heeft gehad.

“Wat het miste, waren geavanceerde analysefaciliteiten. Het was lastig om er managementinformatie mee te genereren die verder ging dan informatie over het aantal patiëntcontacten, -consulten, -adviezen, enzovoort. En juist daar had DDG steeds meer behoefte aan. Het belangrijkste was dat wij wilden monitoren of we voldeden aan de kwaliteitseisen voor de respons op calls. Bellen we de patiënten binnen een halfuur terug, zoals voorgeschreven?” vertelt Wim Addens, Systeembeheerder bij DDG. “Om het management van informatie te kunnen voorzien, zijn we in eerste instantie zelf een Access-database gaan schrijven. Daar waren we nog maar net aan begonnen toen we in het voorjaar van 2006 op de 'Zorg en ICT'-beurs een demo van QlikView zagen. Het was direct duidelijk dat dat een veel betere oplossing was. We hebben toen de trial version gedownload, die gevuld met data uit Adastra en gekeken hoe dat werkte. Daar waren we zo enthousiast over dat we het pakket direct hebben aangeschaft.”

De implementatie van QlikView verliep vlot. Addens: “We hebben eerst alle informatie uit Adastra in onze MS Access-database gestopt. Vervolgens hebben we de gegevens uit Access ingelezen in QlikView. Enerzijds omdat de Adastra-applicatie geënt was op een door de leverancier zelf geschreven database, waardoor hij moeilijk te benaderen viel. Anderzijds omdat we het, in verband met de privacy van onze patiënten en de continuïteit van

### In het kort

#### Doktersdiensten Groningen

Huisartsenpost voor spoedeisende huisartsenzorg in Groningen en Noord-Drenthe tijdens de avond- en nachturen, weekenden en feestdagen

#### Sector

Gezondheidszorg

#### Afdeling

Service & Support

#### Locatie

Nederland

#### Uitdagingen

- Stuurinformatie genereren voor leidinggevenden op elk gewenst moment
- Koppelen aan zelf geschreven database Adastra
- Inzicht krijgen in het voldoen aan de 30-minutenverplichting

#### Oplossing

DDG heeft QlikView geïmplementeerd voor 10 medewerkers. Met QlikView kan DDG nu razendsnel analyses van de service en support maken. Zo heeft zij meer inzicht in het functioneren van het callcenter en de huisartsenposten, wat maakt dat de zorgverlening beter te sturen is. QlikView Server stelt de organisatie in staat om op een eenvoudige en veilige manier enorme datavolumes (tot één miljard records) te manipuleren.

#### Voordelen

- Is eenvoudig op maat te snijden
- Genereert snel detailinformatie
- Geeft inzicht in de prestaties van de huisartsenposten en laat zien of het callcenter voldoet aan de kwaliteitseisen
- Maakt het mogelijk beter in te spelen op de zorgvraag

#### Bronsystemen

Applicatie: Adastra

Database: Access



DOKTERSDIENSTEN Groningen

onze bedrijfsvoering, nogal link vonden om QlikView rechtstreeks aan Adastra te koppelen. Als er dan iets zou misgaan met de analysesoftware, zou er misschien ook iets misgaan met onze patiëntendatabase. En dat risico wilden we uitsluiten.” Obstakels kwam DDG nauwelijks tegen. “Alleen het maken van de tabel waarmee we konden zien of we aan onze 30-minutenverplichting voldeden, was lastig. Maar daar heeft QlikTech ons goed bij geholpen. Dat was dan ook een knock-outcriterium.” Toen de organisatie, najaar 2006, klaar was met bouwen en vullen, heeft een consultant van Qliktech het geheel binnen een dag op de webserver geïnstalleerd, inclusief de beveiliging.

#### Fluitje van een cent

Addens is zeer te spreken over het resultaat: “Met QlikView vergt het aanzienlijk minder tijd en moeite dan vroeger om cijfers boven water te krijgen, daar analyses op los te laten en de informatie te genereren die nodig is om strategisch te kunnen sturen en adequaat te kunnen inspelen op de zorgvraag. Bovendien stelt de ‘analysebank’ van QlikTech het management in staat om in een oogwenk te beoordelen of de organisatie (nog) beantwoordt aan de gestelde kwaliteitseisen. En daar ging het tenslotte om. In het verleden waren we soms een hele dag in de weer met het vergaren en ordenen van de benodigde stuurinformatie. Nu kan het management die - met twee, drie klikken op de muis - zelf te voorschijn toveren. Dat is een fluitje van een cent, waar geen specifieke kennis voor nodig is. QlikView biedt dus optimaal gebruiksgemak, zowel voor de IT-afdeling als voor het management.”

#### Visiteauto's volgen

Vooralsnog is alleen Adastra aan QlikView gelinkt. Maar daar zal het niet bij blijven. In principe kan er een onbeperkt aantal databronnen op de software aangesloten worden. “Op dit moment zijn we, bijvoorbeeld, bezig de gegevens van ons callcenter in de QlikView-database te zetten. Zo kunnen we in de gaten houden hoeveel patiënten ons bellen, hoe snel de telefoon wordt opgenomen, hoe lang een gesprek duurt, et cetera,” zegt Addens. Ook DDG's autovolgsysteem staat op de nominatie om aan QlikView gekoppeld te worden. “De auto's waarmee de dokters visites afleggen bij de patiënten thuis worden centraal aangestuurd vanuit onze vestiging in Groningen. Die auto's hebben allemaal een GPS-tracker aan boord, zodat de bureaumedewerkers op een provinciekaart kunnen volgen waar ze zich bevinden. Behalve een plaatje produceert het autovolgsysteem ook informatie over de auto's zelf: welke route ze afgelegd hebben, hoe lang ze daarover gedaan hebben, waar ze gestopt zijn, noem maar op. Als we die informatie in QlikView zetten en koppelen aan onze patiëntenregistratie kunnen we nagaan of het héle traject, van de telefonische melding tot de hulp op locatie, voldoet aan onze criteria. Op die manier krijgen we een nog beter beeld van de kwaliteit van onze dienstverlening en kunnen we die nog beter managen.”

#### Voortrekkersrol

De collega-‘huisartsendienstenstructuren’, verenigd in de Vereniging Huisartsenposten Nederland (VHN), zijn enthousiast over wat er in Groningen gebeurt.



“De directie van VHN is bij ons op bezoek geweest om te kijken hoe wij QlikView inzetten om managementinformatie te genereren. Daar zijn wij van alle huisartsenposten immers het verste mee,” aldus Addens. “Op basis van de bevindingen overweegt VHN nu om QlikView te gebruiken bij het opstellen van een benchmark om de prestaties van de verschillende huisartsenposten in het land met elkaar te kunnen vergelijken. Een mooier compliment kunnen we ons niet voorstellen.”

“ Met QlikView vergt het aanzienlijk minder tijd en moeite dan vroeger om cijfers boven water te krijgen en daar analyses op los te laten. ”

Wim Addens, Systeembeheerder, Doktersdiensten Groningen