Integrale Business case ***Informatielandschap MCL***

Ingeborg van Dusseldorp,
Manager Kenniscentrum MCL Academie

1	Business probleem	Toelichting/ opmerkingen
	Het zorglandschap in Nederland is in transitie. Er verandert veel en in een snel tempo. De stijgende zorgvraag, beperkte financiële ruimte en de vraag naar kwaliteit en transparantie, verlangen ook een verandering op andere terreinen zoals het informatielandschap. Het risico op fouten als gevolg van onjuiste, onbekende of verouderde informatie neemt toe en vormt een directe bedreiging voor het primaire proces. Een goed geoutilleerd informatielandschap bevordert de transparantie en de kwaliteit in het zorglandschap. Als een basis voor de zorg vervult het een cruciale rol bij de bewerkstelliging van de ambitie van het MCL: binnen 10 jaar behoren tot de top van de STZ huizen in Nederland. Lokaal excellerend, regionaal regisserend, nationaal innoverend en internationaal participerend. Een goed geoutilleerd informatielandschap met de daaraan gekoppelde eisen dat informatie zichtbaar, vindbaar, doorzoekbaar en bruikbaar is en op het juiste tijdstip en in de juiste vorm wordt geleverd, biedt ruimte voor • verhoging kwaliteit • efficiëntie • innovatie • verbetering van imago Binnen de MCL Academie ligt de focus op leren, ontwikkelen en onderzoek. Drie domeinen die onlosmakelijk verbonden zijn met informatie en informatievoorziening. Als gevolg van de continue groeiende informatiestroom kan in veel gevallen niet worden voldaan aan de kwaliteitseisen die aan informatie worden gesteld. Dat is in het MCL niet anders. Om gelijke tred te houden met de ontwikkelingen in de zorg zal het informatielandschap opnieuw moeten worden ingericht. Daarin zullen zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau veranderingen moeten worden doorgevoerd. Alleen dan krijgen medewerkers de mogelijkheid zich op een adequate manier te ontwikkelen, wordt het doen van onderzoek optimaal ondersteund en heeft de organisatie de mogelijkheid om op een toekomstbestendige wijze de ambitie te verwezenlijken. Deze veranderingen vragen om lef, leiderschap en ondernemerschap. In deze businesscase zal zowel op strategisch als tactisch niveau worden geschetst hoe het informatielandschap van het MCL met de focus op onderzoek en onderwijs kan worden ingericht. Een toekomstbestendig informatielandschap dat de basis biedt voor de ambitie van het MCL.	Een business probleem is altijd beschreven in termen van een meetbare gap / prestatiekloof
2.	Mogelijke oorzaken van het probleem	
	Het antwoord op de vraag waarom een herinrichting van het informatielandschap moet plaatsvinden, komt voort uit een aantal gedachten. **Maatschappij** De maatschappij heeft te maken met een information overload[i]. De hoeveelheid	

	informatie neemt exponentieel toe. Het vinden van de juiste informatie wordt daarmee steeds meer een probleem. **Organisatie** Vanwege de strengere veiligheidseisen die aan ziekenhuisorganisaties worden gesteld wordt het steeds complexer om de juiste informatie voor de juiste doelgroep actueel toegankelijk te maken en te houden. Het risico op fouten als gevolg van onjuiste, onbekende of verouderde informatie is aanwezig en vormt een directe bedreiging voor het primaire proces. Er is te weinig beleid als het gaat om informatie en informatievoorziening. Daarmee wordt niet bedoeld dat er geen ICT beleid en/of datawarehouse beleid is. Met de komst van het tijdperk van de digitalisering is een bepaalde verzuiling opgetreden. Elk organisatieonderdeel geeft aan de digitale wereld zijn eigen invulling, waarbij vaak niet wordt gekeken naar de manier waarop informatie wordt aangeboden, respectievelijk toegankelijk wordt gemaakt. Afdelingen werken met eigen systemen en kijken incidenteel naar mogelijke dwarsverbanden. Een paar voorbeelden: ICT kijkt naar de architectuur van het netwerk en op welke wijze de software geïntegreerd kan worden, maar stemt daarin weinig af met de klant. Het KIC maakt literatuur en onderzoek toegankelijk en hanteert daarvoor eigen systemen en software. Kwaliteit heeft zijn eigen document management systeem en werkt met een andere systematiek dan die in het KIC wordt gehanteerd. De digitale leeromgeving biedt een ruim aanbod aan modules waarin dwarsverbanden kunnen worden gelegd tussen kwaliteit en KIC. Op dit moment wordt daar nog te weinig invulling aan gegeven. **Processen** De huidige processen zijn lang niet allemaal ingesteld op een digitale omgeving. Met de go-live van Epic in april 2016 zal zeker een verbetering optreden als het gaat om informatie en informatievoorziening. Het biedt echter niet de integrale totaaloplossing voor de organisatie. **Professionals** Veranderingen in het informatielandschap verlangen andere vaardigheden van professionals in de zorg. Door een gebrek aan informatievaardigheden vinden professionals de benodigde informatie niet. Vanwege de kwantiteit en quasi eenvoudige wijze waarop informatie kan worden vergaard worden mensen onbewust onbekwaam en ontstaan kennishiaten. **Leiderschap** Sturen op continue verbetering en vernieuwing is een voorwaarde voor goed leiderschap. Daarbij wordt onvoldoende gebruik gemaakt van de mogelijkheden in het informatielandschap, waardoor niet voldoende kan worden ingespeeld op trends en wetenschappelijke ontwikkelingen.	
3.	Negatieve impact van het probleem op het primaire proces	
	• De medewerker is veel tijd kwijt aan het zoeken naar en vinden van de benodigde informatie. Dit levert een conflict met het primaire proces. Arbeidsproductiviteit is lager. • Medewerkers vinden de juiste informatie niet, maken gebruik van verouderde/verkeerde informatie en verlenen daardoor geen state-of-the-art zorg. De kans op het maken van verkeerde (beleidsmatige) keuzes ontstaat, met faal- en herstelkosten als gevolg. Kennis- en informatieproductiviteit te laag. • De missie MCL naar 2020, patiëntgerichte zorg van topkwaliteit, komt mogelijk door te kort schietende kennisproductiviteit onder druk te staan, met kans op imagoschade.	Beschrijf de impact van het probleem op het primaire proces. Dit kan ook een verwachte negatieve impact zijn als er geen oplossing beschikbaar is. Bespreek met mensen uit het primaire proces de

	• Aan de visie dat leren=werken en werken=leren kan onvoldoende invulling worden gegeven als gevolg van het ontbreken van een goed geoutilleerd informatielandschap. • O&O&O komen onvoldoende tegemoet aan het strategische doel 'hoge kwaliteit van onderwijs en onderzoek' • Talenten worden onvoldoende gebruikt.	mogelijke impact. 
4.	Betrokken afdelingen	
	Afdelingen die effect ervaren van het business probleem • Alle afdelingen Afdelingen die een bijdrage leveren aan de oplossing • MCL Academie • ICT • Voorlichting & communicatie • ICT • RVE's • Units, afdelingen • P&O	
5.	Termijn waarbinnen het probleem moet worden opgelost	
	De urgentie om een traject te starten van de herinrichting van een informatielandschap is hoog. Gezien de aard en omvang zal rekening moeten worden gehouden met een doorlooptijd van ca. 10 jaar. De start van het project is afhankelijk van de werkzaamheden rondom Epic. Vanaf nu tot april 2016 kan worden gewerkt aan voorbereidende werkzaamheden.	Dit bepaalt de soort oplossing en eventueel de kosten. Korte termijn oplossingen kunnen bijvoorbeeld duurder zijn dan lange termijn oplossingen.
6.	Oplossingen	
	De (her)inrichting van het informatielandschap vraagt om een integrale benadering waarbij aan de basis moet worden gestart met de architectuur en waar vervolgens verschillende componenten kunnen worden toegevoegd. Kern van de oplossing is een gepersonaliseerde werkomgeving, via een platform, waarbij op een intuïtieve manier gebruik wordt gemaakt van alle informatiesystemen die de organisatie biedt. Dit platform heeft de aard van een Virtual Learning Community waarbij de visie werken=leren=werken op een natuurlijke manier wordt geïntegreerd in de organisatie. In de praktijk betekent dit het volgende: • Medewerkers krijgen een op maat ingerichte basisomgeving. Hierin zijn bijvoorbeeld componenten te vinden als: mijn leeromgeving, mijn literatuur, mijn protocollen, mijn HRM, mijn managementinfo, etc. • In de op maat gemaakt omgeving is de uitgebreide mogelijkheid om te zoeken met een krachtige zoekmachine, een discovery tool. Deze doorzoekt vastgestelde bronnen als iprova, intranet en mogelijk Epic. • Het platform vormt en biedt toegang tot een leeromgeving waar medewerkers gepersonaliseerd toegang tot hebben. • Scholing informatievaardigheden. Medewerkers zullen moeten leren omgaan met de nieuwe omgeving. Daarnaast zullen voor allen die zich	Kies oplossingen die ook daadwerkelijk de oorzaken van het probleem wegnemen. De soort oorzaak bepaald de soort oplossing (een procesbeschrijving lost dus nooit een kennistekort op)€

	bezighouden met onderwijs en onderzoek meer specifieke trainingen worden georganiseerd om op deze wijze te kunnen voldoen aan de door de organisatie gestelde eisen.		
7.	Kosten van de oplossing	**Personele kosten**	Jaarlijks
	1. Ontwikkeling van visie en beleid t.a.v. informatievoorziening vanuit ICT, V&C, O&O&O en kwaliteit	€ 6.600,--	
	2. Sharepoint	€ 60.000,--	10.000,--
	3. Ontwikkeling e-learning	€ 2.000,--	
	4. Marketing en communicatie	€ 5.000,--	
	5. Herinrichting en updaten protocollen, richtlijnen.	€ 33.000,--	€ 2.500,--
	6. Ontwikkeling kennisbank per opleiding	€ 10.500,--	€ 1.500,--
	7. Personalisering tijdschriftenaanbod	€ 1.500,--	
	8. Onderwijs informatievaardigheden	€ 15.000,--	€ 2.500,--
		Materiële kosten	
	9. Sharepoint		€ 300.000,--
	10. Discovery tool	€ 25.500,--	€ 5.000,--
	11. Marketing en communicatie	€ 2.500,--	
		€ **161.600,--**	**€ 321.500**
8	Opbrengst van de oplossing vastgesteld		
	In deze business case wordt alleen aandacht besteed aan het element tijd. Een medewerker verliest elke dag tijd bij het zoeken naar en vinden van de juiste informatie. Dat betekent bij verschillende tijden en aantallen medewerkers het volgende:		

Scenario 1,	50 arts, 50 aios,	200 overige, 5 minuten	Jaar 1	Jaar 2
	€ 325.000,--		€ -136.100	€ 3.500
Scenario 2	100 arts, 100 aios	500 overige, 15 minuten	Jaar 1	Jaar 2
	€ 1.905.000,-		€ 1.444.000,-	€ 1.583.500,-

ROI Scenario 1

€ 325.000,-- - € 461.100,-- x 100%

	---------- = -29,4 %, jaar 1 € 461.100,-- € 325.000,-- - € 321.500,-- x 100% ---------- = 1,08 %, jaar 2 € 321.500,-- **ROI Scenario 2** € 1.905.000,-- - € 461.100,-- x 100% ---------- = 313%, jaar 1 € 461.100,-- € 1.905.000,-- - € 321.500,-- x 100% ---------- = 493%, jaar 2 € 321.500,--	
9	ROV return on value	
	Afgezien van het feit dat de investering relatief snel een tijdbesparing oplevert, is er ook sprake van integrale kwaliteitsverbetering. Kwaliteitsindicatoren IGZ NIAZ VMS	Hier geldt hetzelfde, maar dan niet financieel. Leveren de oplossingen voldoende op of wegen de inspanningen niet op tegen de opbrengst. De keuze voor het daadwerkelijk uitvoeren van de oplossingen ligt altijd bij de beslisser.

[i] Bawden D and Robinson L (2009) The dark side of information: Overload anxiety and other paradoxes and pathologies. Journal of Information Science, 35(2): 180 – 191.