

CUSTOMER STORY

Geneeskundige wetenschap op een structureerde wijze naar de huisartsenpraktijk

Onderwerp: Workflow automatisering voor het verbeteren van de kwaliteit van het medisch handelen door huisartsen.

Organisatie:

Nederlands Huisartsen
Genootschap (NHG)
Non-profit vereniging

Locatie: Utrecht, NL

Aantal medewerkers: 160

Aantal leden: c.a. 14.000

Dienst:

Workflow automatisering

Optimalisatie van NHG-Standaarden voor huisartsen

Hoe zorg je ervoor dat alle kennis en ontwikkelingen rond de gezondheid van mensen gestructureerd en gestandaardiseerd in de praktijken van huisartsen terechtkomen? Dat is de rol die het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) al meer dan 65 jaar vervult door o.a. het ontwikkelen van behandelrichtlijnen, zgn. NHG-Standaarden, voor huisartsen in Nederland. De totstandkoming van zo'n richtlijn is een complex traject en vereist een gedegen automatisering.

De NHG-Standaarden geven richtlijnen voor de diagnostiek en behandeling van veel aandoeningen die in de huisartsenpraktijk voorkomen. Het gaat daarbij om een bundeling van wetenschappelijk onderbouwde adviezen om de kwaliteit van het medisch handelen te verbeteren. Het ontwikkelen en herzien van richtlijnen is een gedegen proces. Werkgroepen die grotendeels uit huisartsen bestaan, stellen de standaarden op. Dit gebeurt volgens een vaste procedure om kwalitatief hoogwaardige richtlijnen te waarborgen.

Top 3 resultaten

1. **Blijde en enthousiaste gebruikers**
2. **Meer vertrouwen in het proces**
3. **Creatieve oplossingen**



Contact:



Rik van der Loo, co-founder

06 - 45 49 98 60

rik.vanderloo@rippl.nl



Over het NHG

Het NHG is al meer dan 65 jaar de wetenschappelijke beroepsvereniging die met en voor huisartsen – onafhankelijk van overheden, farmaceuten en anderen – richtlijnen, kwaliteitskaders en implementatieproducten (o.a. het platform Thuisarts.nl) maakt. Door de gezamenlijkheid stellen – wij huisartsen – de kaders en normen voor de huisartsenzorg. Daarmee behartigt het NHG de inhoudelijke belangen van het huisartsenvak in Nederland.



Optimalisatie van Wrike voor NHG Richtlijnontwikkeling

In 2019 is het NHG gestart om deze procedure te borgen in Wrike, de project management software van Citrix. Door verloop van mensen, ontbreken van overdrachten en - daaruit volgende - gebrek aan kennis is de inrichting van de tool echter niet meegegaan met nieuwe mogelijkheden die Wrike de laatste jaren heeft geïntroduceerd. Daarom sloot de tool niet meer aan bij de dagelijkse praktijk van de richtlijnontwikkeling en waren er workarounds ontstaan op verschillende afdelingen. De tool was daardoor meer een administratieve last geworden in plaats van ondersteunend aan het proces.

Het is cruciaal om bij dit soort organisaties goed te kijken naar de rol die de tool vervult en wat je mag verwachten van de stakeholders in het proces. Veel van de betrokken personen zijn huisarts en vervullen een parttime rol binnen de organisatie. Daarnaast is het aantal nieuwe projecten per jaar beperkt (ca. 15) en de doorlooptijd lang (ca. 1,5 jaar). Het uitvoeren van een taak in een systeem (192 in totaal per nieuwe richtlijn) moet daarom intuïtief uit te voeren zijn en 100% 'hufferproof'. Hiermee wordt de drempel verlaagd om actief deel te nemen aan de projecten.

Verdeeld over 12 sprints is een programma opgezet om de inrichting van de tool weer helemaal up-to-date maken. Vanuit een intensieve samenwerking met de betrokkenen, het inventariseren van hun wensen en behoeften, gecombineerd met training en kennisoverdracht over de werking van de tool is ervoor gezorgd dat de tool weer aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden van de betrokkenen. Daardoor is de participatiegraad vergroot en wordt de tool effectiever gebruikt.

Dit voorbeeld laat zien dat externe ondersteuning niet alleen bij de keuze en implementatie van een workflow management tool zeer waardevol kan zijn. Ook voor het onderhoud en latere optimalisaties is het zinvol om een derde partij in te schakelen. De makers van deze systemen zullen hun tools immers altijd blijven ontwikkelen en verbeteren. Het is vaak moeilijk om deze ontwikkelingen zelf te volgen en te vertalen naar je dagelijkse praktijk. Om de return on investment van je jaarlijkse abonnementskosten toch te maximaliseren en gebruik te kunnen maken van best practices van andere organisaties, betaalt een externe blik zich vaak vanzelf terug.