



Effectieve informatievoorziening op de
afdelingen AOZ in het VU Medisch Centrum

Probleemstelling : Vertraagde en ontoegankelijke nieuwsberichten

De afdeling Anesthesiologie en Operatieve Zorg (AOZ) aan het VUmc in Amsterdam stond voor de uitdaging medewerkers goed te informeren met nieuws betreffende de afdeling. AOZ heeft ongeveer achthonderd medewerkers, inclusief management, medisch personeel, en ondersteunend personeel.

Het management heeft als taak alle medewerkers op de hoogte te houden van veranderingen binnen de afdeling. Dit nieuws werd traditioneel verspreid in overlegmomenten. Dit bleek niet voldoende effectief, want:

- het team werkt in ploegendienst, zodat maar een deel van het team bij het overleg aanwezig kan zijn;
- nieuws voor de afdeling werd ook verspreid via een papieren nieuwsbrief en periodieke emails. Dit nieuws was vaak al verouderd wanneer het werd gelezen.
- het nieuws was maar deels relevant voor de lezer: een verpleegkundige heeft een andere informatiebehoefte dan een chirurg.

Deze tekortkomingen hadden tot gevolg dat de nieuwsbrief niet goed werd gelezen, en zo waren medewerkers onvoldoende geïnformeerd.

Het management stond voor de vraag

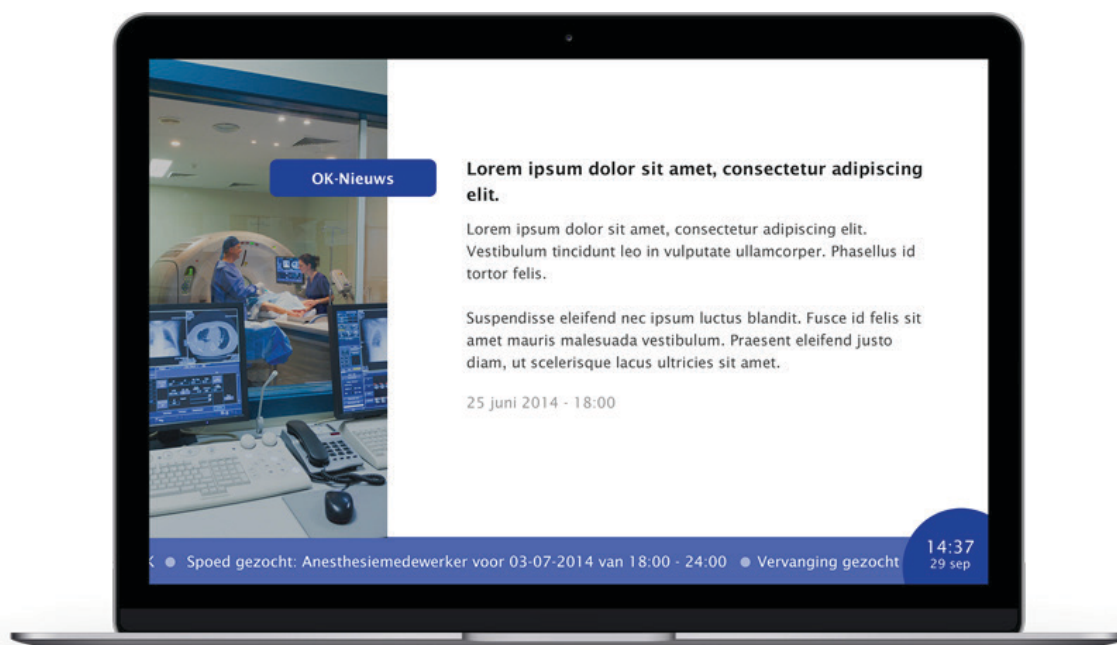
**Hoe kunnen we medewerkers goed informeren,
onafhankelijk van tijd en plaats?**

Oplossing: Kort-cyclische en relevante berichten via narrowcasting

Tijdens de verkenningsfase formuleerde het management het doel van betere informatievoorziening, d.m.v. het bundelen van de verschillende communicatiemiddelen in een primair eenduidig communicatiemiddel.

Deze manier van berichtgeving heeft de naam “narrowcasting,” wat betekent dat relevante berichten worden verzonden aan uitgekozen groepen. Het management overwoog een nieuw communicatiesysteem voor de afdelingen AOZ, op basis van narrowcasting. Het zou berichten verspreiden op twee manieren: via TV schermen die op de afdelingen hangen, en via een applicatie op de mobiele apparaten van medewerkers. Elk bericht worden gericht verspreid. Dat zou dat bijvoorbeeld betekenen dat nieuws voor chirurgen alleen wordt gezien door deze groep, en niet door andere medewerkers, zoals verpleegkundigen.

Wetenschappelijk onderzoek naar berichtgeving wijst uit dat mensen meer aandacht besteden aan een bericht dat wordt ontvangen via een smartphone. Het bericht geeft ze dan ook een positief gevoel. Verder blijkt ook dat als mensen een bericht via zowel een TV-scherm en een smartphone ontvangen, zij dit bericht beter verwerken en onthouden.



De verwachting was dat een systeem voor het verzenden van nieuws het beste werkt als het dagelijks berichten doorgeeft. Dit is te vergelijken met Twitter of een nieuws website met kort-cyclische en frequente berichtgeving.

Ontwerp en implementatie door IT-partner YTEC Medical

De afdeling heeft dit nieuwe berichtensysteem laten ontwerpen en bouwen door YTEC Medical. Het management heeft het project ook voorgelegd aan twee andere software partijen, maar VUmc had al een IT-partnerschap met YTEC Medical.

YTEC Medical bouwt beslisondersteunende systemen voor de medische zorg. Onze specialisten dienen als gids om u te helpen bij de succesvolle toepassing van informatietechnologie.

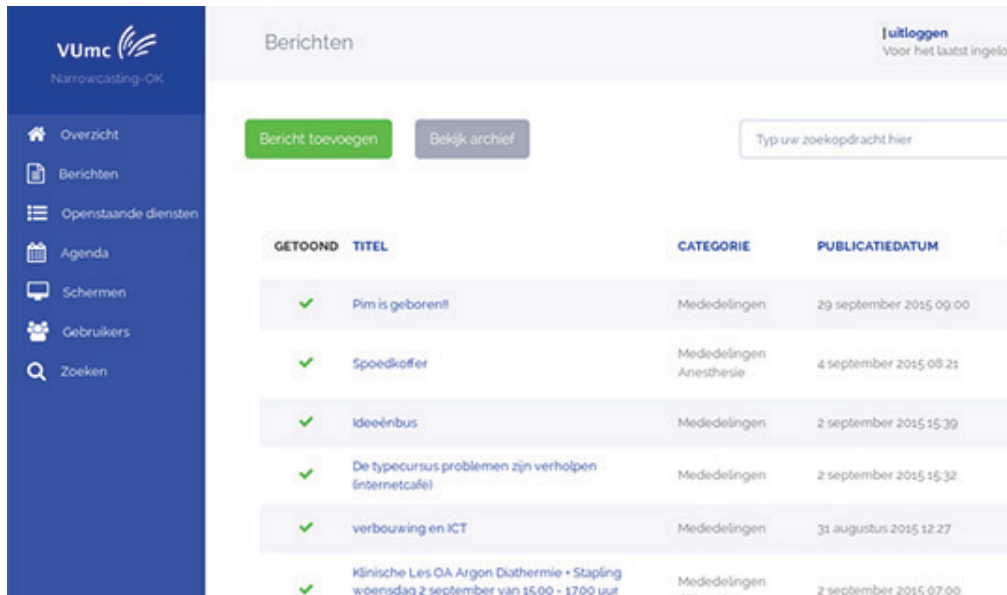
Vervolgens maken wij topklasse software die uw organisatie helpt te blijven presteren.

De nieuwsberichten worden over de afdeling verspreid door het secretariaat. Sinds een jaar doet het secretariaat dat via het narrowcasting systeem dat is ontwikkeld door YTEC Medical. De berichten zijn frequent, en de medewerkers zijn niet technisch onderlegd.

Daarom moet men berichten kunnen versturen zonder een handleiding te raadplegen. De ontwerpers van YTEC Medical hebben speciale aandacht besteed aan de bruikbaarheid van het dashboard.

Het dashboard

Het dashboard is volledig op maat gemaakt, en heeft geen overbodige functionaliteit. De medewerkers van het secretariaat kunnen nieuwsberichten snel invoeren en vormgeven met beeldmateriaal. Ze kunnen ook aangeven welke groepen medewerkers deze berichten te zien krijgen. Ze kunnen berichten sturen naar zowel de nieuwsapp als de TV schermen op de afdelingen.



The screenshot shows the 'Berichten' (Messages) dashboard for VUmc Narrowcasting-OK. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Overzicht', 'Berichten', 'Openstaande diensten', 'Agenda', 'Schermen', 'Gebruikers', and 'Zoeken'. The main content area features a 'Bericht toevoegen' (Add message) button, a 'Bekijk archief' (View archive) button, and a search bar. Below these is a table of messages with columns for 'GETOOND' (Status), 'TITEL' (Title), 'CATEGORIE' (Category), and 'PUBLICATIEDATUM' (Publication Date).

GETOOND	TITEL	CATEGORIE	PUBLICATIEDATUM
✓	Pim is geboren!	Mededelingen	29 september 2015 09:00
✓	Spoedkoffer	Mededelingen Anesthesie	4 september 2015 08:21
✓	Ideebus	Mededelingen	2 september 2015 15:39
✓	De typecursus problemen zijn verholpen (internetcafé)	Mededelingen	2 september 2015 15:32
✓	verbouwing en ICT	Mededelingen	31 augustus 2015 12:27
✓	Klinische Les OA Argon Diathermie • Stapling woensdag 2 september van 15:00 - 17:00 uur	Mededelingen	2 september 2015 07:00

Zowel het dashboard als de content die op de TV schermen zijn web-based. Dit heeft als voordeel dat 1) YTEC het systeem op afstand kan beheren, en 2) het systeem makkelijk uit te breiden is met meer servers en schermen.

Resultaat : Tijdwinst en een betere gebruikerservaring

De narrowcasting schermen voor en de nieuwsapp zijn sinds 2014 in gebruik. De feedback van de medewerkers is helder:

- het voorbereiden van nieuwsberichten gaat makkelijk en snel;
- medewerkers blijven op de hoogte van relevante wijzigingen;
- nieuwsberichten van persoonlijke aard, zoals verjaardagen en geboortes, zorgen voor meer onderlinge verbondenheid;
- de communicatie is puntiger en bondiger;
- collega's zijn beter geïnformeerd.



Marthijn de Jong

E-business consultant

Heeft u advies nodig, of heeft u vragen? Ik help u graag verder.

06 - 58 82 43 45

marthijn@ytec.nl

