

Succesvolle ITIL-opleidingen bij Erasmus MC

Erasmus MC

Erasmus MC is het grootste academisch ziekenhuis van Nederland met 12.000 medewerkers, van wie 1.200 artsen en 3.000 verpleegkundigen.

Locaties

Erasmus MC is in Rotterdam verspreid over een zestal locaties met als bekendste Erasmus MC Daniël, Erasmus MC Sophia en Erasmus MC, voorheen Dijkzigt.

Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van Erasmus MC richten zich op (academische) patiëntenzorg, onderwijs & opleiding en onderzoek.

Situatiebeschrijving

Binnen de Directie Informatie van Erasmus MC ontstond een groeiende behoefte aan het inrichten van beheerprocessen middels één gestandaardiseerde methodiek.

Hoge automatiseringsgraad

Binnen veel branches en sectoren is sprake van een voortdurend toenemende graad van automatisering. Daarbij gaat het zowel om de operationele bedrijfsonderdelen als om de ondersteunende afdelingen. Ook binnen Erasmus MC in Rotterdam is deze trend onomkeerbaar, bijvoorbeeld op het gebied van patiëntenzorg, financiële processen en facilitaire voorzieningen.

Brede dienstverlening

Bij Erasmus MC is de Directie Informatie (DI) verantwoordelijk voor alle ICTgerelateerde activiteiten. Nico Drost, manager van de afdeling Onderhoud en Beheer Informatiesystemen (OBI) schetst de reikwijdte van de werkzaamheden: 'Naast de eerste en tweedelijns ondersteuning vanuit ons Informatiecentrum houdt DI zich bezig met het onderhoud en beheer van netwerken en informatie-systemen. Ook is softwareontwikkeling, van onder andere het Elektronisch Patiëntendossier, de verantwoordelijkheid van de DI. Daarnaast zijn we verantwoordelijk voor het archiveren, distribueren, structureren en converteren van alle patiëntendossiers en voor de automatiseringsaspecten van de medische technologie.'

Grote veranderingen

In de loop der tijd is er nogal wat veranderd rond het automatiseren van de gezondheidszorg. Drost legt uit: 'Vanaf de eerste schuchtere pogingen in Leiden om terminals te gebruiken in de ziekenhuis-wereld, via de introductie van PC's met het Windows-platform tot aan de steeds verdergaande afhankelijkheid van automatisering; het is een lange weg geweest.

Dat brengt met zich mee dat de eisen die gesteld worden aan het beheer van ICT-procesen, steeds strenger worden: want door de toename van de complexiteit en de onderlinge verbanden tussen de verschillende systemen en disciplines, hebben eventuele calamiteiten een steeds grotere impact op het functioneren van het totale ziekenhuis.'

'We wilden dat al onze mensen ITIL 'tussen de oren' zouden krijgen.'

Behoefte aan standaardisatie

Deze ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat de kwaliteit van het ICT-beheer bij Erasmus MC hoog op de agenda is komen te staan. Pieter Slim, coördinator van de opleidingstrajecten binnen DI, vertelt: 'Hoewel ITIL bij ons al gebruikt werd bij het inrichten van onze beheerprocessen, gebeurde dat vooral op ad hoc basis. Uiteraard bracht dat een verhoogd risico op miscommunicatie met zich mee. Vandaar dat we ons zijn gaan richten op het meer gestructureerd gebruiken van ITIL. We wilden er namelijk zeker van zijn dat al onze mensen werken vanuit een en hetzelfde begrippenkader.

Anders gezegd: ze moesten ITIL 'tussen de oren krijgen'. Die standaardisatie is van groot belang om de kwaliteit van onze werkzaamheden structureel te verhogen.'

Aanbod op maat

Bij het zoeken naar een geschikte leverancier om de benodigde ITIL-opleidingen te verzorgen, kwam Erasmus MC al snel uit bij KPN Consulting. Drost: 'We hebben gesproken met meerdere leveranciers, maar de kwaliteit van de offerte en de aangeboden informatie van KPN Consulting sprongen er echt uit. Hun aanbod bevatte zowel een presentatie van de theoretische achtergronden als een interactieve praktijk-gerichte game, Apollo 13.'

Na een korte demo van deze game waren we helemaal overtuigd. Vandaar dat we KPN Consulting gevraagd hebben bij ons op locatie voor meer dan 150 mensen een ITIL-training te verzorgen met twee belangrijke doelstellingen: het vergaren van kennis en bewustwording van procesmatig werken op het niveau van ITIL Foundation plus het bevorderen van een effectieve samenwerking binnen onze teams met behulp van de game.'

Positieve ervaringen

De ervaringen van de cursisten zijn bijzonder positief. Slim hierover: 'Vrijwel al onze medewerkers hebben de training inmiddels gevolgd en het bijbehorende certificeringsexamen met goed gevolg afgelegd. Vooral de combinatie theorie-praktijk viel in goede aarde. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat het werken aan de case behoorlijk intensief was, waardoor de reflectie op de theorie tijdens de training soms in het gedrang kwam. De opleiding vroeg dan ook van de cursisten de nodige tijd aan zelfstudie om zich optimaal voor te bereiden op het examen.'

Rampen weten te voorkomen

Wat hebben de ITIL-trainingen concreet opgeleverd voor de Directie Informatie? Drost geeft antwoord: 'Nu we ITIL officieel gebruiken voor belangrijke processen als Wijzigingsbeheer en Incidentenbeheer, zijn de voordelen evident. Zo zijn mensen die normaal werken vanuit totaal verschillende invalshoeken beter in staat goed samen te werken. Daarnaast spreekt iedereen nu dezelfde (ITIL-)taal en bestaat een gemeenschappelijk begrip over de te volgen procedures.'

Op die manier hebben we voor onze interne klanten al een aantal 'rampen' kunnen voorkomen. Toen er bijvoorbeeld bij een belangrijke wijziging in ons systeem voor salarisverwerking iets fout ging, voorzag onze werkwijze in het snel terugzetten naar de oude situatie. Daardoor kwam de salarisuitbetaling voor alle 12.000 medewerkers van Erasmus MC geen moment in gevaar!'

Processen vervolmaken

Tot slot, wat zijn de plannen voor de toekomst? Slim schetst de contouren: 'Ondanks het feit dat het volwassenheidsniveau van onze organisatie aantoonbaar is gestegen, kunnen we niet op onze lauweren gaan rusten. Het is nu zaak de opgebouwde ITIL-kennis nog beter te verankeren en onze processen te vervolmaken, bijvoorbeeld als het gaat om het afsluiten van SLA's met gebruikers of om het uitbreiden van de rapportages over onze dienstverlening.'

Maar één ding is zeker: de ITIL-trainingen van KPN Consulting hebben de kwaliteit van onze werkzaamheden een forse impuls gegeven!'

Uitdaging

Binnen Erasmus MC wordt de afhankelijkheid van de steeds complexere ICT-voorzieningen groter en groter. Dat vraagt van de Directie Informatie een meer gestructureerde manier van beheer. Met de introductie van de best practice standaard ITIL ontstond de noodzaak alle betrokken medewerkers te voorzien van een helder inzicht in deze standaard en hen te laten werken vanuit een eenduidig begrippenkader.

Oplossing

KPN Consulting organiseert speciaal voor Erasmus MC een effectief opleidingstraject gericht op ITIL, met als belangrijkste doelstellingen: Kennis en bewustwording van procesmatig werken op het niveau van ITIL Foundation. Effectieve samenwerking binnen teams met behulp van de Apollo 13 game.

Meerwaarde

Dankzij de uitgekende combinatie van theorie en praktijk zijn de medewerkers van de Directie Informatie na de opleiding en het bijbehorende certificeringsexamen daadwerkelijk in staat ITIL effectief toe te passen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Ervaring

'Het vergroten van de teamgeest een belangrijk neveneffect van de training. Mensen van verschillende afdelingen moesten tijdens het praktijkgedeelte namelijk opeens heel intensief met elkaar samenwerken.'