



JCC Software heeft ons maatwerk al op de plank liggen!

SINT MAARTENSKLINIEK STELT DE PATIËNT CENTRAAL IN HAAR STREVEN NAAR HET BESTE MEDISCHE RESULTAAT

De schijn van contradictie fascineert. Hoezeer veelal gedwongen door een fysiek ongemak, blijkt een bezoek aan de Sint Maartenskliniek in Nijmegen in alle opzichten de moeite waard. De patiënt staat er centraal in ambitieuze medische zorg. Ook elke andere gast wordt hoffelijk ontvangen in het prachtige pand aan het Hengstdal. Geperforeerde nonnen, de oorspronkelijke bewoonsters, in de zonovergoten tuin waken over de meer dan 1325 medewerkers en de ruim honderd medisch specialisten die in dit gespecialiseerde ziekenhuis hun werk doen.



Sint Maartenskliniek

Ambitie, de patiënt centraal, alleen is de Sint Maartenskliniek niet genoeg. Allereerst dient de medische zorg de kwalitatieve aspiraties van de kliniek dagelijks te bewijzen. Daarnaast krijgt die ambitie vorm in het snel en efficiënt geleiden van de patiënten. Dat JCC Software aan dit laatste een belangrijke bijdrage levert, mag daarom een compliment heten. Poliklinisch apotheker Victor Huiskes en projectbegeleider Daniëlle Hendriks benadrukken dat JCC Software – vooral werkzaam voor de gemeentelijke overheid – ook in de zorgsector uitstekend en professioneel van zich doet spreken.

“Als verwacht, als gehoopt”

“Het gaat écht fantastisch”, zo is de spontane conclusie van Victor Huiskes op de vraag naar het functioneren van JCC-Klantgeleiding in de gezamenlijke wachtruimte in de ontvangsthal van de Sint Maartenskliniek. “Het gaat als verwacht!” “Nee, als gehoopt”, nuanceert Daniëlle Hendriks de woorden en ervaringen van de apotheker. “Een goed en degelijk wachtkamerinformatiesysteem of wachtrijsysteem, of hoe je patiëntgeleiding ook wilt noemen, was hier broodnodig. En JCC-Klantgeleiding voldoet aan wat ons is beloofd, niets meer en niets minder. Ook de mensen van het bedrijf blijken serieuze en vakbekwame professionals. Onze keuze voor JCC Software was unaniem. Die overtuiging werd nog eens bevestigd door de toezegging van JCC Software om binnen korte tijd een, ons perfect passend, gebruiksvriendelijk en helder patiëntgeleidingssysteem te installeren en te implementeren.”

Patiëntgeleiding en informatie of andersom

“Andere leveranciers moesten nog te veel zaken, die voor ons cruciaal zijn, inbouwen, aanpassen of bewerken. Eigenlijk kwam het erop neer dat we konden kiezen voor narrowcasting, inclusief patiëntgeleiding, of voor numerieke klantgeleiding, voorzien van een gedegen informatiestroom. We hebben voor het laatste, dus voor JCC Software, gekozen.” Zo vat Huiskes





samen. “Het enige dat ontbrak was een strak contract om de support goed vast te leggen. Daar is echter in de aanvullende onderhandelingen prima aan tegemoet gekomen”, completeert Hendriks de conclusies.

Te veel wachtenden voor u

In april 2013 is de nieuwbouw met de poliklinische Maartens-apotheek, de afdeling Bloedafname en de Polikliniek voor Reumatologie in gebruik genomen. Een even prachtige als efficiënte verbetering waar het zijn situering en daarmee de dienstverlening aan de patiënten betreft. Alle wachtenden verzamelen zich er, elk met een eigen reden van komst.

“Die situatie was in het begin erg onoverzichtelijk”, zo licht één van de apothekersassistentes haar gevoel van ongemak toe, “en gaf ons veel spanning. Want hoeveel wachtenden zijn er voor de apotheek? En hoeveel voor de andere disciplines?”

Terug naar afdelingsgerichte patiëntgeleiding

Gelijktijdig vond binnen de Sint Maartenskliniek een oriëntatie plaats op de mogelijkheden van één grote en integrale, voor de gehele kliniek en op het ziekenhuisinformatiesysteem aansluitende patiëntgeleidingsapplicatie (routing). “Te groot, te onoverzichtelijk en te ver buiten ons budget”, zo verklaren Huiskes en Hendriks de noodzaak tot heroriëntatie op afdelingsgerichte patiëntgeleiding. Het programma van eisen is kort en bondig: de patiënt moet de wijze waarop het systeem werkt, gemakkelijk begrijpen en goed en helder geïnformeerd worden. Het management moet, op basis van goede informatie, snel en adequaat kunnen reageren op de geambieerde werkwijzen bij de poliklinische apotheek en de bloedafname.

Oriëntatie in de praktijk

Huiskes en Hendriks togen naar het gemeentehuis van Oss om JCC-Klantgeleiding daar in de praktijk te kunnen zien draaien. Ook collega-ziekenhuis Radboud UMC in Nijmegen werd bezocht en bevestigd. Evenals enkele kleinere apotheken. De uitnodiging tot een presentatie ging vervolgens naar een viertal bedrijven. Van groot tot klein. “JCC Software sprong er meteen uit. Eigenlijk in alle opzichten. De presentatie was professioneel en vertrouwenwekkend. De demo overtuigend en ons precies passend. Doorslaggevend was zonder twijfel dat JCC Software al een compleet pakket voor ons doel gereed had liggen, waar andere leveranciers nog toezeggingen tot diverse aanpassingen moesten doen.”

JCC-Klantgeleiding kleine balie snel beschikbaar

Echter, apotheker Victor Huiskes was even not-amused toen hij de praktijk van de applicatie gewaar werd. “Het steeds switchen tussen twee schermen, dat van JCC-Klantgeleiding en van ons eigen apotheekinformatiesysteem, was mij een doorn in het oog. Lastig en tijdrovend. Ik heb het JCC Software kenbaar gemaakt en binnen drie dagen was het probleem opgelost. Dat kon zo snel omdat de mensen van het bedrijf precies begrepen wat ik bedoelde. JCC-Klantgeleiding kleine balie betekent voor de praktijk dat onze medewerkers gewoon op het scherm van de apotheek kunnen blijven werken, maar dat in een klein pictogram op datzelfde scherm duidelijk is hoeveel wachtenden er zijn en waar zij voor komen. Ook het snel in- en uitloggen van de baliemedewerkers is eenvoudig.”

Moderne ziekenhuisapotheek

Victor Huiskes is trots op de poliklinische apotheek. De balies zijn – gescheiden door privacywanden – bijna kleine spreekkamers. Bovendien kan de assistente gewoon haar patiënt of klant te woord blijven staan zonder steeds weg te hoeven lopen. Een robot zorgt ervoor dat de geneesmiddelen op de juiste plaats, voor de juiste patiënt en bij de juiste balie terechtkomen. Voor die tijd al heeft de patiënt zijn komst en de reden van zijn komst aangekondigd bij de volgnummerzuil. Hij kiest daar voor bloedafname of voor de apotheek. Bij beide kan hij specificeren waar hij voor komt. Kortom, de Maartensapotheek is een belangrijk onderdeel van de zorg die het ziekenhuis biedt. Een poliklinische apotheek met de patiënt, nu ook heel concreet, centraal.

Waar staat de volgnummerzuil...?

“Alleen hè”, zo kijken Huiskes en Hendriks ietwat vertwijfeld, “nou lijkt alles zo simpel. Toch zijn er dagelijks nog tientallen mensen die de volgnummerzuil gewoon voorbij lopen. Het trekken van een volgnummer zal echter wel gaan wennen en waar niet, daar staan de vrijwillige gastheren en -dames van de Sint Maartenskliniek paraat.” Nog even de assistentes gevraagd naar hun ervaringen van dit moment. “We zijn zeer positief. Leuke reacties van onze gasten. Loopt soepel, da's snel en gelukkig niet zo lang wachten.” Ook de assistentes zelf hebben meer rust in hun werk. “We zien precies hoeveel wachtenden er zijn en waar ze voor komen. Ook kunnen we op basis daarvan extra mensen inzetten. Kortom, het is voor ons heel relaxed werken in de altijd drukke omgeving van de Maartensapotheek.”

Op verzoek van de Sint Maartenskliniek vragen wij u vriendelijk om niet rechtstreeks contact op te nemen met de Maartensapotheek, naar aanleiding van deze klantencase.

