

De rol van FMIS in de zorgsector

Iedereen binnen de facilitaire wereld kent het fenomeen Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Je verwacht dat het FMIS ook overal volop geïmplementeerd is en dat dit begrip in iedere branche volledig is ingeburgerd. Toch? Zo ver is het echter nog (lang) niet!

TEKST: SANDER GEERLINGS

Dit artikel is gebaseerd op een onderzoek naar het gebruik van een FMIS binnen de zorgsector, met name de verpleeg- en verzorgingsinstellingen. Daarnaast wordt binnen Stichting Gereformeerde Zorgcentra Zuid Holland (SGZZH) de (potentiële) meerwaarde aange- toond van een FMIS.

Het onderzoek was tweeledig. Enerzijds was het een telefonische enquête waarbij zorginstellingen benaderd zijn. Het doel hiervan was om te onderzoeken of het FMIS gebruikt wordt en wat daarvan de redenen zijn. Anderzijds zijn leveranciers geïnterviewd over de zorgmarkt in het algemeen en over hun bestaande klanten binnen de zorgsector. Het onderzoek moet antwoord geven op de volgende vragen:

- Is het gebruik van een FMIS in de verpleeg- en verzorgingszorg gemeengoed?
- Hoe is dit bij algemene ziekenhuizen?
- Wat zijn redenen om een FMIS (niet) te gebruiken?
- Welke modules worden gebruikt?
- Hoe kijken leveranciers tegen de zorgsector aan?

De enquête

Om maar direct met de deur in huis te vallen; uit de totale steekproef blijkt dat zo'n 47 procent van de respondenten een FMIS gebruikt. Dit lijkt veel, maar er is een onderscheid tussen de respondenten. De steekproef is te verdelen in de catego-

riën ziekenhuis, academisch centrum en overige zorginstellingen (tabel 1).¹

Uit tabel 1 blijkt dat er een groot verschil is tussen de ziekenhuizen en overige zorginstellingen, maar waardoor wordt dit veroorzaakt? Om antwoord te geven op deze vraag kijken we naar de redenen om een FMIS wel of niet te gebruiken (tabel 2).

Uit de enquête blijkt dat vooral het financiële aspect een grote rol speelt bij de beslissing om geen FMIS aan te schaffen. De investering die gedaan moet worden, is aanzienlijk en het is in veel gevallen moeilijk aan te tonen dat de investering ook

daadwerkelijk iets oplevert.² Daarbij komt dat de ondersteunende diensten alleen het hoognodige budget krijgen zodat het overige budget, logischerwijs, aan de zorg besteed kan worden. Hiervoor is tenslotte iedere euro nodig.

De laatste reden om niet direct zo'n grote investering te doen in een FMIS is dat in veel instellingen de storingen en reserveringen bijgehouden worden in de twee grote concurrenten van de FMIS: Outlook en Excel!³ En dat gaat prima, dus waarom zouden we het eigenlijk anders doen? Zoals te zien is, is ook het formaat van de instelling van belang. Dit is mogelijk één van de redenen van het grote verschil in gebruik tussen ziekenhuizen (vaak groot qua oppervlak, maar ook qua personeel en patiënten) en overige zorginstellingen (in veel gevallen minder groot). Het is echter niet makkelijk te zeggen wanneer, gemiddeld gesproken, een FMIS gebruikt wordt in de zorgsector. Er zit namelijk nogal wat verschil in. Bij de zorginstellingen zijn er instellingen met zo'n driehonderd bewoners, die een FMIS hebben, maar er zijn ook instellingen met duizend bewoners die er geen hebben. Wel is aan te nemen dat een bepaalde schaalgrootte vereist is. Dit is echter situatie gebonden en afhankelijk van diverse factoren, zoals de diversiteit van taken van het Facilitair Bedrijf, het aantal locaties van de instelling en dergelijke. Bij ziekenhuizen lijkt het formaat



Sander Geerlings is senior project-medewerker van Arrange BV in Leusden en is projectleider van de implementatie van Axxerion bij SGZZH.
Sander.geerlings@arrange.nl

minder van belang te zijn. Je ziet dat het gebruik van een FMIS daar al meer is ingeburgerd (en misschien wel voorloopt in vergelijking met andere sectoren). Ruim 80 procent van de ziekenhuizen gebruikt een FMIS en dit varieert van het kleinste ziekenhuis van Nederland tot de grote medische centra met meer dan duizend bedden.

Wanneer we de redenen om geen FMIS aan te schaffen in ogen-schouw nemen, is vast te stellen dat deze redenen als het ware in elkaars verlengde liggen. In een kleine instelling is een werkwijze met Outlook en Excel of een vergelijkbaar systeem een prima optie. De behoefte voor zo'n duur en moeilijk te implementeren FMIS is dan ook niet zo groot. Ook de reorganisatie- / fusiegolf die door de zorgsector gaat, houdt veel (kleinere) zorginstellingen op dit moment erg bezig.

De leveranciers

Ook uit de gesprekken met de leveranciers komen deze aspecten naar voren. Direct wordt onderkend dat de kosten vaak een onoverkombaar struikelblok vormen en dat het moeilijk is om de opbrengsten financieel te onderbouwen.

Daarbij wordt ook angst waargenomen bij de zorginstellingen. Er is angst voor het onbekende, angst voor inzicht in de eigen prestaties en angst voor het ingewikkelde, lange en tijdrovende implementatietraject. Sommige zorginstellingen lijken nog niet klaar voor een FMIS. Hoewel het FMIS-gebruik bij de overige zorginstellingen op dit moment nog niet veel voorkomt, ervaren de leveranciers wel een toename in het aantal aanvragen. Dit wordt mede veroorzaakt door het grote aantal fusies en reorganisaties binnen deze sector. Door deze samenwerkingsverbanden neemt de schaalgrootte van de organisatie toe, alsmede de beheerslast voor het Facilitair Bedrijf. Gevolg is dat veel organisaties toch overwegen een FMIS aan te schaffen.

Kenmerken van FMIS-gebruik in de zorg

De modules reserveringen en meldingen worden over het algemeen het meest gebruikt. De module ruimtebeheer wordt vaak in zieken-

FMIS	Totale zorg	Ziekenhuizen	Overige zorginstellingen
Ja	47 %	83 %	22 %
Nee	53 %	17 %	78 %

Tabel 1. Overzicht procentueel gebruik FMIS in Zorg.

	Reden
Wel FMIS	<ul style="list-style-type: none"> • Procesverbeteringen • Meldingen systematisch afhandelen • Vastleggen en registratie gegevens • Management informatie
Geen FMIS	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie is te klein • Huidige werkwijze bevat wel • Te duur • We zitten in een reorganisatie / fusie

Tabel 2. Redenen voor wel / geen FMIS gebruik.

	Gehele sector	Ziekenhuizen	Overige zorginstellingen
Ultimo	45 %	59 %	17 %
Planon	26 %	23 %	33 %
Nordined-Prequest	12 %	9 %	17 %
Overige	17 %	9 %	33 %

Tabel 3. De marktverdeling op basis van de enquête⁴.

huizen gebruikt. Verder worden in veel ziekenhuizen ook modules gebruikt voor onderhoud van medische instrumenten en apparatuur. In slechts enkele gevallen worden modules als sleutelbeheer, inventarisbeheer en onderhoud gebruikt. Afdelingen die in veel gevallen gebruik maken van een FMIS zijn: technische dienst, servicepunt, logistiek, schoonmaak, catering. In enkele gevallen maken ook afdelingen vastgoed en medisch instrumentele dienst gebruik van een FMIS. Het Facilitair Bedrijf of de afdeling ICT is verantwoordelijk voor het beheer. Koppelingen met andere applicaties komen nog weinig voor:

- als een koppeling voorkomt, is het met het personeelsmanagementsysteem,
- als een koppeling gewenst is, is het met het personeelsmanagementsysteem.

Conclusies

Al met al kunnen we concluderen dat FMIS-gebruik in de zorg relatief weinig voorkomt. Uitzondering hierop vormt de categorie zieken-

huizen. Door de ontwikkelingen binnen de zorgsector zal het aantal FMIS-gebruikers de komende periode nog wel toenemen. Wanneer kleinere instellingen gaan samenwerken ontstaat vrij snel de vraag naar beheersmiddelen. Dit kan direct ook één van de valkuilen zijn: de organisatie wordt ineens een stuk groter, hierdoor neemt de druk op het Facilitair Bedrijf toe waardoor de waan van de dag het wint van lange termijn verbetertrajecten.

Het verbaast mij, zeker gezien de trends in de markt, dat slechts enkele leveranciers (zoals Ultimo en Axserion) de zorg als een interessante afzetmarkt zien. Er is weinig sprake van een actieve marktbenadering. Ook zijn er weinig branchespecifieke toepassingen. Daarbij verbaast het mij dat (op een enkeling na) er weinig leveranciers zijn die het signaal, dat de kosten voor aanschaf en implementatie en het lange implementatietraject cruciale knelpunten zijn in de zorg, serieus nemen. Het ontwikkelen van een 'light versie'⁵ en/of het vergemakkelijken van het implementatietraject (gericht op een



Stichting Gereformeerde Zorgcentra Zuid Holland (SGZZH), locatie Nebo in Zwijndrecht.

aantal belangrijke quick-wins) moeten toch tot de mogelijkheden behoren. Dit is waarschijnlijk een ontwikkeling die niet alleen voor de zorgsector positieve uitwerkingen kan hebben, maar ook voor diverse andere sectoren. Er zijn ongetwijfeld bedrijven in het MKB die belangstelling hebben voor een dergelijke applicatie.

Een belangrijke trend die dit kan ondersteunen is de ontwikkeling om steeds meer onderdelen van een FMIS via het web benaderbaar te maken. De applicatie is hierbij beschikbaar als hosted service. Dit wordt ASP (Application Service Provider) of SaaS (Software as a Service) genoemd. Eigenlijk wordt er in dit

ments (ROI) snel positief is. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het gebruik van FMIS in verpleeg- en verzorgingsinstellingen nog niet veel voorkomt. De hoge kosten en het gebruik van Excel en Outlook houden het FMIS voorlopig nog buiten de deur. Maar als deze werkwijze zo goed werkt wat is dan de meerwaarde van een FMIS voor een zorginstelling?

Meerwaarde in de zorg

In de meeste gevallen (ook in de profit sector) wordt een FMIS vooral gebruikt als hulpmiddel voor de aansturing van de front- en back office. Deze aansturing gebeurt op basis van de in de FMIS geïntegreerde

gaan op de meerwaarde voor SGZZH. Daar wordt Axxerion namelijk niet alleen een meldpunt, maar heeft het nog veel meer functies.

De meerwaarde toonde zich eigenlijk al voor de ingebruikname van het systeem aan. Axxerion heeft namelijk een rol gespeeld bij het verkrijgen van het HKZ-certificaat. HKZ staat voor Harmonisatiemodel Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector en is een kwaliteitsnorm gebaseerd op de ISO 9001:2000. Voor het behalen van dit certificaat is het van belang dat alle processen vastgelegd worden en dat daarbij ook gecontroleerd wordt dat die processen gevolgd worden. Doordat Axxerion werkt op basis van workflows is dit voor alle facilitaire processen geborgd.

Maar niet alleen het Facilitair Bedrijf maakt gebruik van Axxerion. Een andere eis was namelijk dat de evaluatiemomenten met de verschillende contractpartijen geregistreerd en dat de bijbehorende documentatie goed gearchiveerd zou worden. Axxerion voorziet hierin doordat bij de verschillende contracten zogenoemde interacties vastgelegd kunnen worden. Hieraan kan een tijdschema gekoppeld worden waardoor het systeem een notificatie genereert met de melding dat een nieuw evaluatiegesprek gepland moet worden. De gemaakte verslagen kunnen gearchiveerd worden bij het betreffende contract. Niet alleen het Facilitair Bedrijf zal dit gebruiken, maar ook het primaire proces en de overige ondersteunende afdelingen.

Bij ziekenhuizen is het gebruik van een FMIS al meer ingeburgerd

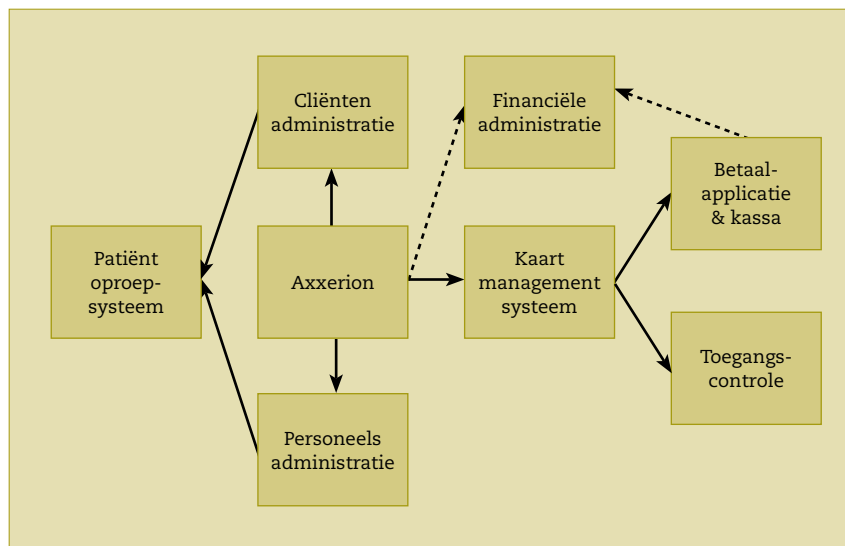
geval een abonnement afgesloten voor het gebruik van de applicatie zonder dat de software aangeschaft wordt. Hierdoor is de investering over het algemeen vele malen lager dan bij een conventionele oplossing. Hoewel Axxerion niet de enige leverancier is die de ASP-oplossing aanbiedt, was dit één van de doorslaggevende factoren voor SGZZH om te kiezen voor Axxerion. Bijkomend voordeel hierbij is nog dat door de lagere investering bij ASP- en SaaS-oplossingen, de opbrengsten sneller groter zijn dan de investeringen waardoor de Return on Investe-

managementinformatie. Ook in een zorginstelling is deze managementinformatie van groot belang. Zeker gezien de ontwikkelingen in de zorgmarkt waarin een grotere nadruk komt te liggen op onderlinge concurrentie. Het is dus voor een instelling van belang goed inzicht te hebben in de prestaties van het Facilitair Bedrijf. Een FMIS dat ook het primaire proces van de organisatie ondersteunt is in veel gevallen echter nog ver weg. De meerwaarde van een FMIS zit, ook voor de zorginstellingen, vooral in deze volledig geïntegreerde FMIS. Dat wil ik aantonen door in te

De meerwaarde van een FMIS in de zorg komt ook tot uiting door een koppeling met diverse andere applicaties. De gegevens uit deze bronapplicaties moeten beschikbaar zijn in de FMIS voor diverse doeleinden (onder andere het koppelen van een woning met bijbehorend contract aan een bewoner). Binnen SGZZH is er sprake van twee bronapplicaties, enerzijds de cliëntadministratie, anderzijds de personeelsadministratie. Er zijn echter nog meer contactgroepen die nog niet in een eigen database zijn ondergebracht. Hierbij is te denken aan vrijwilligers, familieleden van bewoners en bewoners van serviceflats (deze laatste krijgen in veel gevallen geen zorg en worden derhalve niet in de cliëntadministratie opgenomen). In het vervolg is de FMIS hiervoor de bron. Dat betekent, dat na koppeling, de FMIS de meest complete bron van contactgegevens is (figuur 1).

Om een consequent en eenduidig invoerprotocol te creëren, is besloten om de basisgegevens in Axxerion in te voeren en deze vervolgens te koppelen aan de applicatie die de gegevens nodig heeft. Hierdoor wordt direct de kans op fouten verkleind. De reden dat Axxerion is gekozen als bronapplicatie is dat hier ook direct de contracten gemaakt worden met de ingevoerde gegevens. Daarbij vindt ook de woningtoewijzing plaats in deze applicatie. De specifieke functies van de onderliggende applicaties (zorg- dan wel HRM-gerelateerd) worden nog altijd uitgevoerd in de specialistische applicatie.

De belangrijkste meerwaarde van een FMIS in de zorg zit echter in de ondersteuning die het systeem biedt voor het tweede primaire proces van een verzorgingsinstelling: wonen. Een FMIS maakt het mogelijk de woningen, en vooral de bezetting en het onderhoud daarvan, goed te



Figuur 1. Koppelingenschema SGZZH.

monitoren. Op ieder moment is duidelijk welke bewoner waar woont, wat de status daarvan is, hoe hoog de huur is, welke roerende goederen aanwezig zijn, hoe lang het contract nog loopt, enzovoorts.

Wat hier ook mee geborgd is, is het wachtlijstbeheer. Op deze wachtlijst

beter gemanaged worden en zal de steeds belangrijker wordende concurrentiepositie verbeteren. Het is aan de facilitair manager om dit op een goede manier met de opdrachtgever te bespreken, zodat de aanschaf van een FMIS sneller goedgekeurd zal worden.

Slechts enkele leveranciers zien zorg als interessante afzetmarkt

staan de bewoners die graag op termijn in een serviceflat willen wonen. Hiervoor kan heel simpel een nieuw contact aangemaakt worden (alle persoonsgegevens worden geregistreerd) en er wordt aangegeven voor welke locatie iemand op de wachtlijst wil. Er is een goed rapport te maken waarop de complete wachtlijst wordt weergegeven (gesorteerd op datum, of locatie enz).

Doordat de implementatie van Axxerion nog maar kort geleden heeft plaatsgevonden, kunnen er nu nog geen concrete opbrengsten aangegeven worden, maar de verwachtingen zijn hooggespannen.

Tot slot

Het nut van een FMIS is al diverse malen aangetoond, daar is ook niks nieuws aan, maar naar mijn idee zit de meerwaarde voor een zorginstelling vooral in de ondersteuning van het primaire proces. Hierdoor is het mogelijk efficiënter met het ruimtebeheer van de organisatie om te gaan. Daarnaast kunnen contracten

Wel is het nu ook de beurt aan de leveranciers om aan te tonen wat de meerwaarde is van hun systeem. Vooral ook hoe lang het duurt voordat de investering is terugverdiend. Er moeten namelijk eerst 'zorgeurs' uitgegeven worden aan een systeem dat pas op langere termijn iets oplevert!

NOTEN

- 1 Wanneer we het hier hebben over zorginstellingen, is er sprake van ouderenzorg (verpleeg- en verzorgingshuizen). GGZ en thuiszorg zijn in de steekproef niet meegenomen.
- 2 Facility Management Magazine november 2007; FMIS ter discussie?
- 3 Of andere e-mail en spreadsheetprogramma's zoals Lotus Notes.
- 4 De cijfers in deze tabel kunnen afwijken van de werkelijkheid aangezien gebruik is gemaakt van een steekproef.
- 5 Zoals het onlangs gelanceerde 'MiniFMIS' van Facto.

Kenmerken van SGZZH

- 4 locaties en 2 serviceflats,
- 300 zorg plaatsen en 25 verpleegplaatsen,
- 500 aanleunwoningen,
- +/- 490 medewerkers,
- +/- 130 medewerkers Facilitair Bedrijf,
- Axxerion is het FMIS.