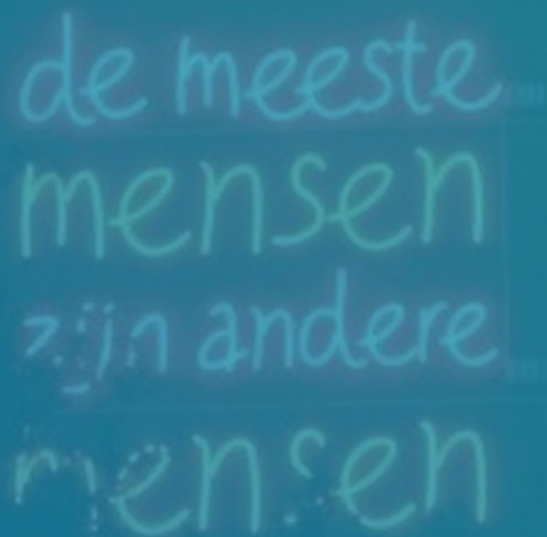


The logo consists of the word "mixit" in a blue, lowercase, sans-serif font, centered within a white, rounded square that is slightly tilted.

mixit

Digi Pameijer: het startpunt van de dag

Een digitale werkplek vóór en dóór
zorgmedewerkers

A blurred image of a digital screen displaying the Dutch phrase "de meeste mensen zijn andere mensen" (the most people are other people) in a handwritten, cursive font. The text is arranged in four lines and has a soft, glowing blue and green border.

de meeste
mensen
zijn andere
mensen

pameijer



mixit

Pameijer

Als Rotterdamse zorginstelling, is Pameijer er voor elk persoon waarvoor meedoen in de samenleving lastig is. Bijvoorbeeld door psychische problemen of een verstandelijke beperking. Pameijer heeft 130 zorgteams, verdeeld over woon- en werklocaties in de regio. Wij mochten hen helpen de informatie die zij dagelijks nodig hebben sneller te ontsluiten.

Midden in Zuid-Holland, in de regio Rotterdam, is een zorgaanbieder met meer dan 2800 medewerkers actief. Pameijer ondersteunt mensen voor wie meedoen aan de samenleving lastig is. Bijvoorbeeld door psychosociale of psychiatrische problemen of een licht verstandelijke beperking. Of het nu gaat om opgroeien, opvoeden, wonen, werken, vrije tijd of sociale contacten. De hulpvragen van cliënten variëren, maar altijd wordt uitgegaan van de mogelijkheid om te ontwikkelen. Met de ondersteuning die daarvoor nodig is. Voor sommigen is dat begeleid werken. Voor anderen is dat wonen met 24 uren ondersteuning.

De medewerkers van Pameijer worstelden met de digitale tools die zij dagelijks voor hun werk nodig hebben. Voor hun werk maakten zij gebruik van diverse applicaties, waardoor het overzicht ver te zoeken was. Ze verloren hierdoor veel tijd aan het zoeken naar de juiste informatie. In 2018 vroegen zij ons om mee te denken over hun ideale digitale werkplek.

Wat is Pameijer?

Pameijer is een zorginstelling in Rotterdam, die zich richt op personen die moeite hebben met meedoen in de samenleving. Bijvoorbeeld door psychische problemen of een verstandelijke beperking. Pameijer helpt mensen vanuit hun eigen kracht en talent bij wonen, werken en opgroeien. Pameijer levert zorg aan zo'n 6000 cliënten in Rotterdam en omstreken.

De vraag

Wat wil Pameijer met de digitale werkplek bereiken?

De informatie die de zorgmedewerkers van Pameijer dagelijks nodig hebben, is opgeslagen in verschillende systemen. Met DigiPameijer wil Pameijer haar medewerkers een plaats geven waar zij aan het begin van de werkdag in één oogopslag alle relevante informatie zien, ongeacht in welk systeem deze informatie zich bevindt. Dit overzicht is afgestemd op iedere afzonderlijke zorgmedewerker, zodat zij alleen de informatie zien die voor hen belangrijk is.

De aanpak van het DigiPameijer-project is nieuw ten opzichte van eerdere projecten. Voorheen werden nieuwe applicaties aangeschaft en aangezet en was de verwachting dat zorgmedewerkers hier, zonder veel begeleiding, direct mee uit de voeten konden. Dat bleek in de praktijk echter lang niet altijd het geval te zijn. Er ontstond frictie tussen de zorgteams en het hoofdkantoor. De gekozen aanpak voor de ontwikkeling van DigiPameijer zorgt voor veel meer wederzijds begrip. Zorgmedewerkers van verschillende locaties maken een vast deel uit van het projectteam en alle (functionele) keuzes zijn met hen getoetst. Daarnaast helpen de proeftuin-opzet én de aanwezigheid van collega's van het hoofdkantoor bij iedere uitrol van de proeftuin op locatie zeker bij aan het verkleinen van de afstand tussen de zorglocaties en het hoofdkantoor.

Wat zijn de uitdagingen?

Om tot een juiste oplossing te komen, was het belangrijk om de uitdagingen waar de medewerkers van Pameijer tegenaan liepen helder te krijgen. Dit bleken de meest urgente uitdagingen te zijn:

1. Overzicht houden

Binnen Pameijer wordt gebruikgemaakt van verschillende applicaties met diverse functionaliteiten. Informatie is daardoor versnipperd en onoverzichtelijk opgeslagen en beschikbaar. Dit kost veel tijd.

2. Agenda's organiseren

De zorgmedewerkers hebben te maken met veel verschillende agenda's. Zo zijn er in het cliënt-informatiesysteem PlanCare alléén al persoonlijke, team- en cliëntagenda's, terwijl er in Outlook ook een persoonlijke en een teamagenda is. Daarnaast staat het rooster van de medewerkers in een afzonderlijke applicatie én maken sommige zorgteams ook nog gebruik van een papieren agenda.

3. Informatie vinden

Door de verscheidenheid aan applicaties is het moeilijk om in korte tijd de juiste informatie te vinden. De systemen zijn lastig te doorzoeken, waardoor er veel tijd verloren gaat bij het zoeken van de juiste informatie.

4. Collega's zoeken

Binnen Pameijer wordt de mogelijkheid om snel een collega te vinden en te bereiken niet optimaal benut.

5. Plaatsonafhankelijk werken

Met de huidige systemen is het lastig om met een smartphone of tablet te werken. Daardoor zijn medewerkers gebonden aan hun werkplek en is plaatsonafhankelijk werken niet mogelijk.

6. Wat verdient aandacht het eerst

De dagstart is doorgaans hectisch. De zorgmedewerkers moeten inloggen in de systemen en vervolgens gaan zoeken naar cliënten die het urgentst aandacht nodig hebben. Dat kost veel tijd op het moment dat die tijd er het minste is.

De werkwijze

Een goede voorbereiding

Voor de aanvang van het project hebben wij een lang voortraject doorlopen. Aan de hand van persona's brachten wij de wensen en behoeften van medewerkers in kaart. Daarbij heeft Mixit bij het prioriteren van de wensen telkens bij de zorgmedewerkers getoetst wat zij nodig hebben en belangrijk vinden. Deze input vormde de basis voor de platformkeuze. Pameijer wilde het liefst een off the shelf-systeem, maar er bleek geen bestaand product te zijn dat voldeed aan alle eisen. Na uitgebreide analyse heeft Pameijer ervoor gekozen om een nieuwe oplossing te realiseren op basis van Microsoft standaarden die precies past bij de vraag en de organisatie.

De opbouw van het projectteam

Om er zeker van te zijn dat DigiPameijer uiteindelijk perfect aan zou sluiten bij de wensen van de zorgmedewerkers, werden er vier zorgmedewerkers als belangrijkste stakeholders in het projectteam opgenomen. Zij waren bij alle beslissingen betrokken. Verder bestond het team uit een Product Owner vanuit Mixit, een projectleider en adoptie-adviseur vanuit Pameijer en de partij die de software ontwikkelde. Daarnaast was er vanuit Mixit een ontwerper onderdeel van het team.

De aanpak

We kozen voor korte sprints van twee weken voor de realisatie van dit project. Tijdens een sprint werd telkens een deel van de gewenste functionaliteit ontwikkeld. Samen met de zorgmedewerkers keken we wekelijks naar de voortgang en stelden we prioriteiten in de te bouwen functionaliteiten. Op deze manier werd de digitale werkplek van Pameijer steeds concreter en konden we bijsturen waar en wanneer dat nodig was.

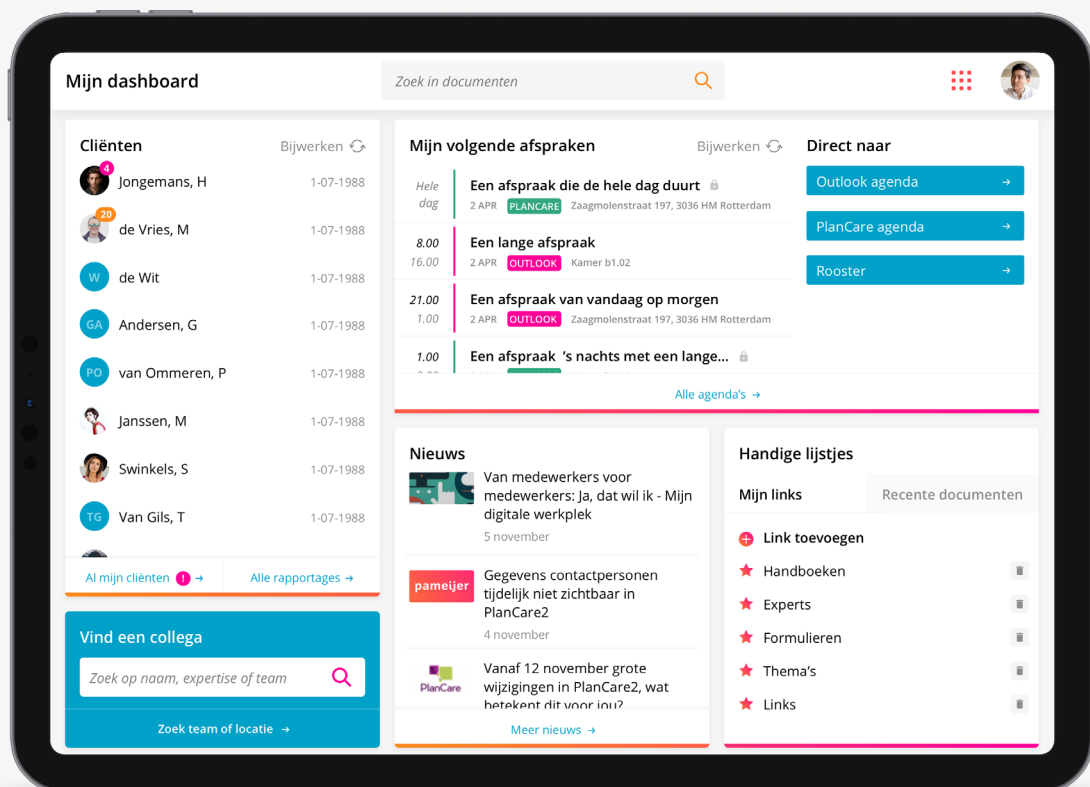
De oplossing

De digitale werkplek van Pameijer

Via de digitale werkplek hebben medewerkers van Pameijer één ingang naar onder andere:

- Cliëntgegevens
- Agenda
- Roosterinformatie
- Collega's
- Nieuws
- Links die zij vaak gebruiken
- Office 365

De digitale werkplek van Pameijer functioneert als een schil die informatie uit de verschillende bronsystemen in afzonderlijke componenten toont. Het is niet mogelijk om binnen de schil informatie toe te voegen, maar men kan wel eenvoudig doorklikken naar de betreffende applicatie om dit te doen. Zo kan men wel cliëntrapportages lezen, maar geen nieuwe rapportage maken binnen DigiPameijer. Op deze manier worden gegevens alleen in het bronsysteem opgeslagen.



Componenten binnen DigiPameijer

De eerste release van de digitale werkplek focust volledig op het ondersteunen van de zorgmedewerker. Daarom zijn de componenten die voor hen het belangrijkste zijn, het meest prominent aanwezig in het dashboard. Deze hebben de meeste functionaliteiten. Het dashboard bestaat uit zeven componenten:

1. Agenda & Rooster

In het dashboard is een beknopt overzicht van de eerstvolgende afspraken van de medewerker zichtbaar. Binnen dit component worden afspraken uit de diverse agenda's van de medewerker getoond, maar kan een medewerker ook de eigen agenda's en de agenda's van collega's vergelijken. Daarnaast is er een snelle doorlink naar de bron-agenda's in Outlook, PlanCare en het Rooster.

2. Cliëntgegevens

In het component cliëntgegevens ziet de medewerker een overzicht van zijn cliënten. Zowel op de startpagina als in het cliëntoverzicht ziet de medewerker middels notificaties welke cliënten ongelezen rapportages hebben. Deze worden uitgesplitst in rapportages met en zonder prioriteit. Zo ziet hij of zij duidelijk welke ontwikkelingen er bij de cliënten zijn en waar ze als eerste mee aan de slag moeten.

Op de individuele cliëntpagina kunnen de rapportages gelezen worden, is inzichtelijk om welke cliënt het gaat, welke collega's bij de cliënt betrokken zijn, hoe zij snel contact op kunnen nemen met deze collega's en wat de status van het cliëntplan is. Dankzij dit laatste rapport is altijd duidelijk wanneer het cliëntplan geëvalueerd moet worden en wat de status van de openstaande doelen is. Daarnaast is het mogelijk om vanuit hier direct naar het dossier in PlanCare te gaan en de cliëntagenda in te zien.

3. Vind een collega

Via dit component kunnen collega's gezocht en gevonden worden op naam, expertise en team. Om van alle collega's dezelfde informatie te kunnen tonen, wordt een deel van deze informatie ingeladen vanuit Active Directory. Medewerkers kunnen daarnaast hun eigen gebruikersprofiel aanvullen met projecten, expertises en een persoonlijke beschrijving.

4. Nieuws

Op basis van een RSS-feed bevat het nieuws-component al het Pameijer nieuws. Zo is iedereen altijd op de hoogte.

5. Handige lijstjes

In het handige lijstjes-component kunnen medewerkers zelf quick-links opnemen naar sites of documenten die zij vaak gebruiken. Daarnaast biedt dit component een overzicht van de recente documenten.

6. App launcher

Dankzij de app launcher hebben medewerkers snel toegang naar de applicaties die Pameijer gebruikt. Dit zijn onder andere Office 365, maar het deeplinkt ook naar PlanCare en het faciliteitenportaal van Pameijer.

7. Documenten zoeken

Tot slot biedt DigiPameijer een snelle zoekingang voor alle documenten in de kennisbibliotheken. Deze documenten zijn opgeslagen in de Sharepoint-bibliotheken van Pameijer.

Koppelingen met bestaande systemen

Om al deze informatie te kunnen ontsluiten, zijn er koppelingen gemaakt met veelgebruikte systemen. Zo is Office 365 het uitgangspunt voor de informatie over collega's, het zoeken in de bibliotheken en een deel van de agenda-informatie. Een ander deel van de agenda-informatie komt uit PlanCare, dat ook dient als bron voor alle cliënteninformatie, de rapportages per cliënt en de essentiële contactgegevens. Tenslotte is er ook gekoppeld met de Roostertool. In de eerste release van DigiPameijer wordt er nog een directe link gemaakt naar de roosters van de medewerkers en hun team. Nu bekijken zorgmedewerkers hun rooster nog in de Roostertool, maar in de volgende versie zal ook het rooster in het agenda-overzicht getoond worden.

Proeftuin

In november 2019 is de eerste versie van DigiPameijer gelanceerd voor tien zorgteams. Zij gaan als pioniers aan de slag met deze nieuwe digitale werkplek. De pilot-teams bestaan uit zorgmedewerkers van verschillende locaties en uit de verschillende zorgvormen. Voor zij aan de slag gingen, verzorgden we kick-off trainingen op de verschillende locaties. Tijdens deze trainingen lichten we de gemaakte keuzes toe, lieten zien hoe DigiPameijer werkt, maar lieten de medewerkers ook zelf oefenen met de digitale werkplek.

Na een paar weken met het systeem gewerkt te hebben, organiseerden we terugkomdagen voor de medewerkers die met DigiPameijer werken. Tijdens deze terugkomdagen verzamelden we feedback en konden medewerkers aangeven waar zij knelpunten ondervonden. De feedback van de pilot-teams wordt gebruikt om DigiPameijer verder te ontwikkelen.

Het vervolg van DigiPameijer

Tijdens de proeftuinperiode meten we het succes, maar kijken we ook naar de toekomst. Zo stellen we een plan op voor de Pameijer-brede implementatie van de digitale werkplek en zal DigiPameijer verder ontwikkeld worden voor overige zorgmedewerkers.

Meer weten over wat Mixit voor je kan betekenen?

Herken je de problematiek van Pameijer en ben je benieuwd welke oplossing wij voor jouw organisatie kunnen realiseren? Neem dan contact met ons op via +31 10 519 2660 of mail naar info@mixit.nl. We helpen je graag verder!

[Wil je meer weten over de Pameijer case?](#)

Neem dan contact op met



Kim Kaars

kim@mixit.nl

06 226 449 73



Joost van den Berg

joost@mixit.nl

06 349 956 56

Mixit – Digital Workplace Company

Hofplein 20 – 3032 AC Rotterdam

+31 10 519 2660 – info@mixit.nl

