

**DOLMEN**ICT solutions
value for money

* Eén van de vereisten die we aan Dolmen oplegden, was een hoge graad van gebruiksvriendelijkheid. En Dolmen is hierin perfect geslaagd.

Solutions



Dolmen bezorgt UZ Gent zijn eerste e-Kassa's

Om het onthaal van patiënten vlotter te laten verlopen, ontwikkelde het UZ Gent een oplossing waarmee de patiënten zichzelf kunnen registreren. Dolmen trad daarbij op als projectpartner.

Een patiënt die in het UZ Gent op consultatie komt, dient zich eerst aan te melden bij het onthaal. De onthaalmedewerker kijkt na bij welke arts de patiënt een afspraak heeft en naar welk gebouw hij zich daarvoor moet begeven. De patiënt betaalt en kan dan naar de consultatie vertrekken. Omdat in het UZ Gent dagelijks meer dan duizend patiënten op consultatie komen, durven de wachttijden aan het onthaal nogal eens oplopen. Als gevolg hiervan moet de patiënt voldoende tijd nemen en zich ruim voor het eigenlijke tijdstip van de consultatie al bij het onthaal aanmelden. Vooral voor patiënten die een langdurige behandeling volgen – en die bijvoorbeeld iedere week één of meerdere keren naar het UZ komen – is dat een vervelende situatie. “Om de wachtrijen aan het onthaal in te korten, zijn we onlangs van start gegaan met een proefproject rond het gebruik van een zogenaamde e-Kassa”, zegt Eline Verdyck, projectmanager bij het Departement ICT van het UZ Gent. “Die zelfbedieningstoestellen moeten de onthaalprocedure een heel stuk vlotter maken.” Dolmen begeleidde het project. De gebruikte software is een eigen ontwikkeling van het Departement ICT van het UZ Gent, terwijl Connecto de eigenlijke kiosken leverde.

Integratie van applicaties en kaarten

De e-Kassa steunt op de integratie van diverse toepassingen en het gebruik van verschillende kaarten. De elektronische kiosk beschikt over een aanraakscherm waarop de patiënt de instructies kan volgen, naar keuze in het Nederlands, Frans, Duits of Engels. De patiënt meldt zich bij het toestel aan met zijn elektronische identiteitskaart. Via het netwerk haalt het systeem in het elektronische patiëntendossier de basisinformatie van de patiënt op, zoals zijn naam, adres en de naam van zijn huisarts. Is de patiënt niet bekend bij het UZ Gent, of is zijn informatie niet langer up-to-date, dan kan hij verder terecht bij een medewerker aan het onthaal. Bevestigt hij

de gepresenteerde gegevens, dan kijkt het systeem in UltraGenda, de applicatie voor het afsprakenbeheer van de artsen. De e-Kassa ziet hier met welke arts en op welk tijdstip de afspraak is gepland. De patiënt krijgt ook deze informatie op het scherm te zien en wordt vervolgens gevraagd de consultatie te vereffenen. Het geïntegreerde Banksys-toestel neemt het dan even over, waarbij de patiënt de keuze krijgt om via Bancontact of Proton te betalen. In een laatste stap drukt de ingebouwde printer een ticket af met daarop alle relevante informatie, zoals de identificatiegegevens van de patiënt, het tijdstip en locatie van de consultatie. In vier schermen doorloopt de patiënt zo de hele onthaalprocedure. Dat levert hem een belangrijke tijdswinst op, zeker 's morgens wanneer er in het UZ Gent traditioneel lange wachttijden zijn bij het onthaal. Vervolgens begeeft de patiënt zich naar de afdeling waar hij afspraak heeft, overhandigt daar bij het onthaal het ticket en ontvangt er de papieren voor het ziekenfonds.

Binnen het kader van het raamcontract dat Dolmen bij het UZ Gent heeft – eerder verworven via een openbare Europese aanbesteding – stond het bedrijf in voor de begeleiding en opvolging van het e-Kassaproject. Dolmen schakelde Connecto daarbij in als leverancier van de kiosken. Op dit moment loopt bij het UZ Gent een proefproject met twee e-Kassa's. In één onthaalruimte van het UZ Gent bevindt zich een toestel voor rechtopstaand gebruik. In de andere onthaalruimte van het ziekenhuis liet Dolmen een tweede e-Kassa installeren. Daar gaat het om een tafelmanier, dat ook gemakkelijk bruikbaar is voor senioren en rolstoelpatiënten. De e-Kassa is ingebouwd in een meubel met een tafeltje. Bovendien heeft het toestel – naast het aanraakscherm – een aparte trackball, zodat ook patiënten die omwille van een minder vlotte motoriek niet met het aanraakscherm kunnen werken, toch gebruik kunnen maken van de

e-Kassa. Vandaag zijn de e-Kassa's alleen bruikbaar voor patiënten die op consultatie komen bij de diensten Heelkunde en Oogziekten. Op de diensten Urologie, Neus-, Keel- en Oorheelkunde is dit project in opstart. Het is immers de bedoeling dat het project verder uitbreiding neemt en dat er stelselmatig nieuwe e-Kassa's bijkomen. Op termijn zou het UZ Gent op iedere afdeling een e-Kassa in gebruik willen nemen. Alles samen zou het daarbij om ruim vijftig exemplaren gaan.

Lage drempel

"We zien dat de patiënten sterk in de e-Kassa geïnteresseerd zijn", vervolgt Eline Verdyck. "Met name voor patiënten die regelmatig op consultatie komen, blijkt het een hele opluchting dat ze niet langer extra vroeg naar het onthaal moeten komen." Om de drempel voor het gebruik zo laag mogelijk te houden, werkt de e-Kassa met een aanraakscherm. Bovendien is het gebruik van zelfbedienings-terminals al langer ingeburgerd waardoor het gebruik van de e-Kassa in principe voor geen enkele patiënt een probleem mag vormen. "Die hoge graad van gebruiksvriendelijkheid was trouwens één van de vereisten die we aan Dolmen oplegden," vervolledigt Eline Verdyck. "En Dolmen is hierin perfect geslaagd. Het resultaat is een oplossing die aan alle normen inzake veiligheid en ergonomie voldoet. Het is een aspect dat mee het vlotte gebruik van de e-Kassa verzekert."

Basis voor nieuwe toepassingen

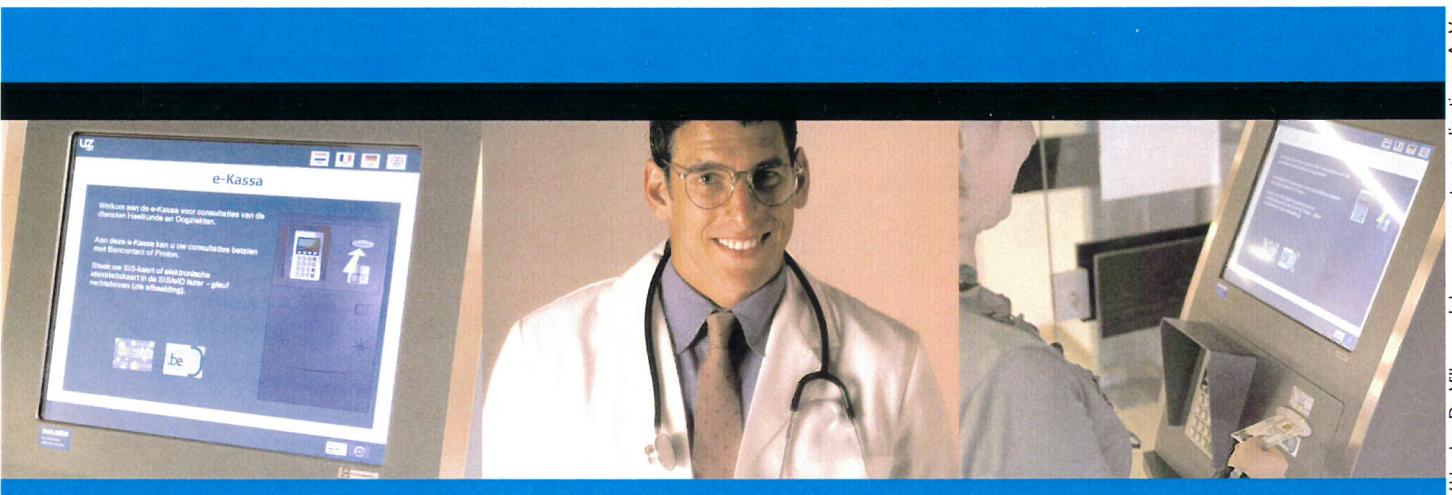
Tegelijk realiseert het ziekenhuis dankzij de e-Kassa ook een hogere graad van efficiëntie. "We hebben gewacht tot alle voorwaarden vervuld waren om van het project een succes te kunnen maken", zegt Bart Sijnave, ICT-manager bij het UZ Gent. "Het gebruik van de e-Kassa steunt immers sterk op de integratie van alle betrokken applicaties. Daarom moesten we eerst het afsprakenbeheersysteem doorheen het hele ziekenhuis uitrollen." Daarnaast moest

ook de elektronische identiteitskaart al voldoende ingeburgerd zijn. Toen dat het geval bleek, stond niets de snelle doorloop van het project in de weg. Het Departement ICT van het UZ Gent schreef zelf de integratiesoftware. "De integratie van de verschillende elementen stond daarbij centraal", vervolgt Bart Sijnave, "met onder meer de koppeling tussen het elektronische patiëntendossier en het afsprakenbeheersysteem, waarin zich alle afspraken van de achthonderd artsen van het UZ bevinden. Daarnaast is er de uitstroom van data van de betalingen naar het kassasysteem. Het unieke karakter van het project schuilt daarbij in de integratie van verschillende kaarten: de elektronische identiteitskaart, Proton- en Bancontactkaarten."

Met het project rond patiëntregistratie via de e-Kassa beschikt het UZ Gent nu over een basis waarop het verder kan werken. Een volgende stap kan er bijvoorbeeld uit bestaan de e-Kassa ook vanop afstand toegankelijk te maken. De patiënt zou dan van bij hem thuis de registratie en de betaling van de consultatie al kunnen uitvoeren, en zich daarna onmiddellijk naar de consultatie begeven, zonder eerst nog bij het onthaal te moeten passeren. Tegelijk kunnen de e-Kassa's in de toekomst ook nieuwe functies krijgen. Zo zouden de patiënten bijvoorbeeld bij de e-Kassa terecht kunnen voor een plannetje van de ziekenhuiscampus. Met de e-Kassa beschikt het UZ Gent over een eerste succesvol project dat op het gebruik van de elektronische identiteitskaart is gebaseerd. Het ziet er nu al naar uit dat er binnenkort meer toepassingen volgen. "De elektronische identiteitskaart zou ook dienst kunnen doen als controle voor de toegang vanop afstand tot het elektronische patiëntendossier, door de patiënt of de arts", aldus nog Bart Sijnave. "De chip van de elektronische identiteitskaart bevat immers een certificaat voor authenticatie. Dat zou dienst kunnen doen als controle op een vpn-connectie naar het elektronische patiëntendossier in het UZ."

030607-NL

V.U.: Jan De Ville, nv dolmen computer applications, A. Vaucampsiaan 42, B-1654 Huizingen



nv dolmen computer applications sa
Industriezone Zenneveld
A. Vaucampsiaan 42 - 1654 Huizingen
T +32 2 362 55 55 - F +32 2 362 55 99
www.dolmen.be - info@dolmen.be

DOLMEN
ICT solutions
value for money