

Format communicatieplan HiX (her)implementatie



Versie: juli 2020

Aanleiding

De (her)implementatie van HiX in jouw zorginstelling is een veelomvattend verandertraject voor veel medewerkers en werkprocessen. Positieve, duidelijke en frequente communicatie naar alle betrokken partijen helpt om het project tot een succes te maken. Dit format communicatieplan is een hulpmiddel en biedt handvatten voor het opstellen van een eigen plan. De opzet van dit format is een advies gebaseerd op eerdere ervaringen van communicatiebijdragen bij (her)implementatietrajecten in zorginstellingen. De inhoudelijke invulling is aan iedere zorginstelling zelf. Bij vragen en advies kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.

1. Communicatiedoelgroepen

Intern

Binnen de organisatie is een aantal doelgroepen te onderscheiden. Sommige van deze doelgroepen zijn onderdeel van de projectorganisatie.

- **Key-users**

Binnen de projectorganisatie van de zorginstelling worden operationele medewerkers, 'key-users' genaamd, aangewezen. Zij fungeren als aanspreekpunt voor en tussen functioneel applicatiebeheerders en de operationele afdelingen. Gedurende een groot gedeelte van de (her)implementatie zijn key-users nauw betrokken bij de implementatie, terwijl hun normale werkzaamheden gewoon doorlopen. Deze doelgroep moet vanaf het begin worden geënthousiasmeerd en bedankt voor hun inzet. Key-users worden opgeleid om ondersteuning te bieden op hun specifieke afdeling en betrokken bij inrichtingswerkzaamheden.

- **HiX-experts**

Naast de key-users worden binnen de projectorganisatie ook HiX-experts aangewezen. Zij worden ingezet als reguliere key-user en krijgen daarnaast de expertrol voor de eindgebruikersondersteuning. Zij volgen de HiX Expert Training (HET) en worden opgeleid om afdeling overstijgend ondersteuning te bieden aan de eindgebruikers. Deze doelgroep fungeert als vraagbaak binnen de organisatie. Het is belangrijk hen organisatiebreed een platform te geven, zodat ze veel draagvlak krijgen onder de eindgebruikers. Van de HiX-experts wordt veel inzet verwacht, waardoor deze doelgroep ook waardering en erkenning vanuit de organisatie moet meekrijgen.

- **Eindgebruikers**

De eindgebruikers, zoals artsen, verpleegkundigen en poli-assistenten, hebben niet altijd affiniteit met ICT, maar moeten uiteindelijk wel met HiX werken. Dit zorgt bij hen in sommige gevallen voor weerstand en onzekerheid. Communicatie over de (her)implementatie en te verwachten veranderingen kan bijdragen aan betrokkenheid en een positieve houding tegenover HiX. Aangezien acceptatie vaak even duurt, is het belangrijk dat er vanaf het begin en met regelmaat wordt gecommuniceerd. Omdat zorgverleners eerder geneigd zijn naar andere zorgverleners luisteren dan naar anderen, is het raadzaam een aantal zorgprofessionals als ambassadeurs op te laten treden.

- **CMIO (Chief Medical Information Officer) en CNIO (Chief Nurse Information Officer)**

Binnen veel zorginstellingen is een CMIO of CNIO aangewezen. Deze persoon is betrokken bij projecten in de zorginstelling waar een relatie bestaat tussen zorg en ICT. De CMIO vervult een brugfunctie tussen bestuur, ICT-management en gebruikers als artsen, verpleegkundigen en patiënten. Bij ingebruikname van HiX is het belangrijk om de CMIO en/of CNIO te betrekken bij het project, continu te voorzien van informatie en als ambassadeur voor de troepen uit te laten lopen.

- **Cliëntenraad**

Het is belangrijk dat de Cliëntenraad van jouw zorginstelling goed geïnformeerd wordt over HiX en de voordelen voor de patiënt/cliënt. Ook het verstrekken van informatie over privacy en beveiliging is belangrijk, zodat men weet dat de patiënteninformatie in goede handen is. Daarnaast moet de raad geïnformeerd worden over de eventuele overlast tijdens de livegangperiode.

- **Medewerkers die niet met HiX (gaan) werken**

Het merendeel van de medewerkers gaat met HiX werken, maar een aantal ook niet. Deze medewerkers kunnen wel wat meekrijgen van de (her)implementatie en ondervinden hiervan mogelijk hinder, met name in de periode vlak voordat HiX daadwerkelijk in gebruik wordt genomen (Go Live-periode). Vraag deze medewerkers om begrip en reik extra voorlichting aan, indien nodig.

Extern

Buiten de organisatie is ook een aantal doelgroepen te onderscheiden. Voor externe doelgroepen is het vanzelfsprekend dat een zorginstelling werkt met systemen, zoals een ZIS/EPD, ten gunste van de zorg. Om die reden is het goed om richting externe doelgroepen voornamelijk te communiceren als het traject daadwerkelijk voor hen een verandering teweegbrengt.

- **Patiënten**

Patiënten van de zorginstelling kunnen op de dagen voor en tijdens de livegang indirect ook met de (her)implementatie te maken hebben, omdat dan veel consultants in een polo (huisstijl ChipSoft) rondlopen in de zorginstelling. Goede communicatie kan de patiënten geruststellen over wie de consultants zijn en wat ze komen doen. Daarnaast is het een kans om hen te informeren over HiX, dat bijdraagt aan betere zorg en laat zien dat de zorginstelling toekomstbestendig is. De meeste zorginstellingen zorgen voor een reductieplan tijdens livegang, maar dan is het alsnog mogelijk dat de wachttijden op poliklinieken iets langer zijn dan normaal. Het is netjes hierover vooraf te communiceren en de patiënten, die daarvan hinder ondervinden, te bedanken voor hun begrip. Daarnaast worden patiënten steeds mondiger en willen zij ook geïnformeerd worden over wat er voor hen verandert. Houd altijd de vraag *'Wat verandert er voor onze patiënten?'* in gedachten en pas hier jouw communicatie op aan.

- **Bezoekers**

Net zoals patiënten kunnen bezoekers ook tijdens de livegangperiode te maken krijgen met de aanwezigheid van consultants. Deze moeten ook goed worden geïnformeerd en bedankt voor hun begrip.

- **Samenwerkende zorginstellingen**

Naast de inhoudelijke veranderingen die HiX voor samenwerkende zorginstellingen (verwijzers, apothekers, etc.) met zich meebrengt, is het netjes de samenwerkende zorginstellingen te informeren over de (her)implementatie en de mogelijke overlast. Soms is het noodzakelijk dat een nabijgelegen zorginstelling patiënten overneemt. Stem dit vooraf goed af en communiceer dit tijdig aan medewerkers, bezoekers en patiënten.

2. Communicatiedoelstellingen

Voor een effectieve (her)implementatie van HiX dient onder de interne doelgroepen een blijvend bewustzijn gecreëerd te worden. Dit ten aanzien van het nut en de noodzaak van HiX als (ver)nieuw(d) ZIS/EPD in de zorginstelling. Doelstellingen kunnen zijn:

- **Kennis:**

Men is zich bewust van het nut en noodzaak van HiX

Men is op de hoogte van de voordelen van HiX ten opzichte van de 'huidige situatie'

Men weet wat de eigen rol/verantwoordelijkheid is om HiX optimaal te (her)implementeren

- **Houding:**

Men ziet HiX als de fundering onder het succes voor optimale patiëntenzorg

- **Gedrag:**

Men levert een actieve bijdrage aan de (her)implementatie van HiX

Men stimuleert collega's om het project tot een succes te maken

3. Communicatieboodschap

Het is raadzaam het HiX-project een aansprekende naam te geven die in alle communicatie-uitingen terugkomt. Maak de naam kort en krachtig en zorg dat het iets zegt over het resultaat. Voorbeelden van namen die eerder zijn gebruikt:

- Van [NAAM HUIDIGE ZIS/EPD] naar HiX
- Let's f(H)iX it!
- HiX; ons gloednieuwe EPD
- HiX; gouden standaard
- HiX; een EPD
- EPD HiX [jaartal]
- Beter met HiX
- HiX – Het nieuwe [Naam huidige ZIS/EPD]
- Met HiX klaar voor de toekomst
- Nieuw EPD

Daarnaast is het advies om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande voordelen van HiX op te nemen en te herhalen, die specifiek van toepassing zijn in jouw zorginstelling.

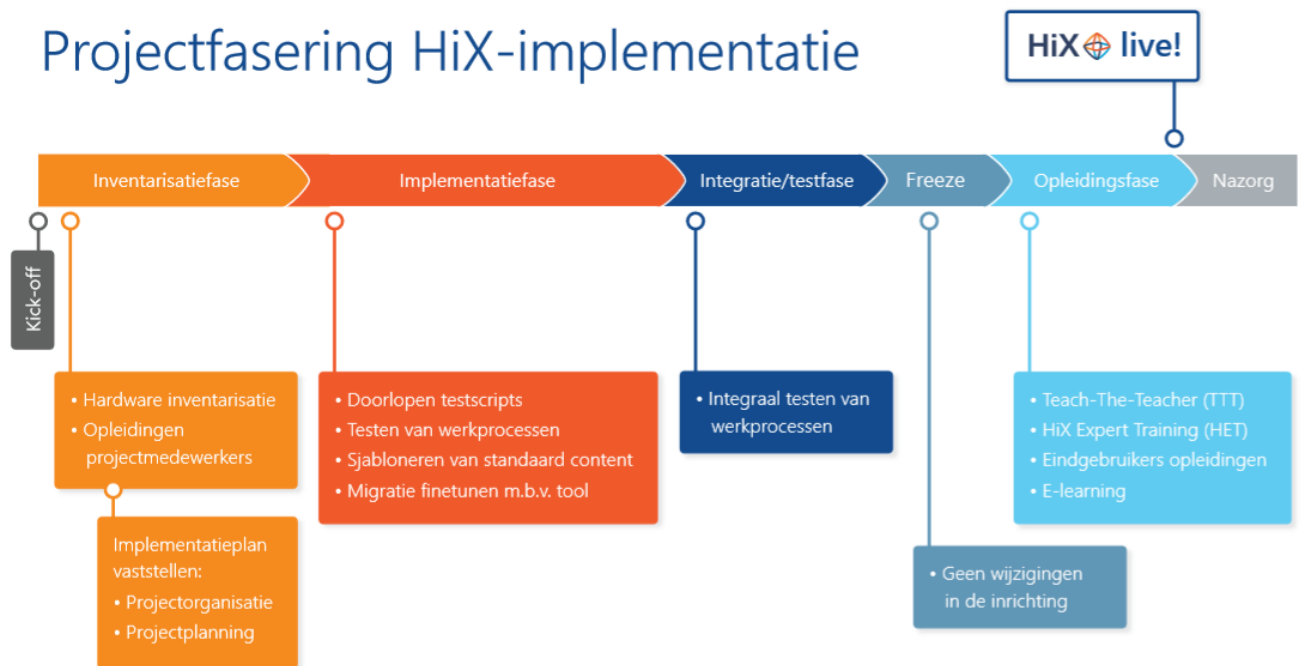
HiX is een verbetering. Met HiX...

- ...kunnen we werken op ieder device.
- ...kan iedere gebruiker persoonlijke voorkeuren instellen.
- ...ligt de nadruk op onze werkprocessen, niet op ICT.

- ...betrekken we onze patiënten 'online' meer bij hun zorg.
- ...hebben we een overzichtelijker en intuïtiever systeem.
- ...zijn we klaar voor intensieve samenwerking met andere zorgaanbieders.
- ...kunnen we ons EPD sneller en gericht doorontwikkelen.
- ... zijn onze werkprocessen voorgedefinieerd.
- ... groeien we automatisch mee met de laatste ontwikkelingen in de zorg-ICT.
- ... werken we met een bewezen oplossing.
- ... is gestructureerde gegevensuitwisseling mogelijk tussen zorgverleners binnen onze zorginstelling en tussen zorginstellingen onderling.

4. Strategie

Het is raadzaam de communicatiemomenten gelijktijdig te laten plaatsvinden met onderstaande projectfasering.



5. Communicatie(middelen)matrix

De matrix hieronder geeft per fase enerzijds een advies over de inzet van eigen communicatiemiddelen van de zorginstelling en geeft anderzijds aan welke ondersteuning de afdeling Marketing & Communicatie van ChipSoft kan bieden.

Fase 1 – Kick-off

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Dag van kick-off	Medewerkers zorginstelling	Informereren over verloop traject	Informatiebijeenkomst. ChipSoft kan helpen de ruimte aan te kleden met bijv. een banner.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Dag van kick-off en periode hierna	Medewerkers zorginstelling	Nut en noodzaak van HiX overbrengen en verloop traject communiceren	-Animatiefilmpje. Te tonen op de kick-off van de informatiebijeenkomst en te publiceren op intranet. -Projectnaam communiceren. -Interview met raad van bestuur/directie over keuze voor HiX	Zorginstelling
Na kick-off	Medewerkers zorginstelling	Antwoorden geven op veelgestelde vragen.	FAQ op intranet plaatsen en continu aanvullen gedurende het gehele traject. ChipSoft kan algemene FAQ's aanleveren.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Na kick-off	Medewerkers zorginstelling	Mogelijkheid bieden tot stellen van vragen, maar ook indienen van ideeën en klachten.	Aanmaken e-mailadres, bijvoorbeeld 'hix@zorginstelling.nl' dat wordt uitgelezen door de projectorganisatie.	Zorginstelling

Fase 2 – Inventarisatiefase

Hardware inventarisatie

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Eindgebruikers	Informeren over reden hardware-vervanging	E-mail	Zorginstelling
	Eindgebruikers	Informeren over datum en eventuele gevolgen hardware-vervanging	Posters per afdeling met handmatig in te vullen datum/tijdstip.	Zorginstelling

Opleidingen

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Eindgebruikers	Key-users en HiX-experts werven	Oproep via posters, intranet, personeelsblad en lijnmanagement.	Zorginstelling
	Eindgebruikers, key-users, HiX-experts	Informeren over start opleidingen en verantwoordelijkheden	Korte interviews op intranet, diepte-interview in personeelsblad over belang van het volgen van de trainingen.	Zorginstelling

Implementatieplan

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Leden projectorganisatie	Informeren over status project	E-mail nieuwsbrief aan leden van de projectorganisatie (delen komende actiepunten, stroomdiagram waar staan we)	Zorginstelling
	Projectmedewerkers	Feedback vanuit de organisatie ontvangen	Inloopsprekuren voor eindgebruikers organiseren waar men vragen kan stellen aan de projectleiding	Zorginstelling

Fase 3 – Implementatiefase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren en oproepen input te leveren nu het kan	Korte interviews of 5 vragen aan... op intranet (key-users, HiX-experts, ChipSoft-consultants, programmamanager, iemand die niet in projectgroep zit maar toch meedenkt), diepte-interview in personeelsblad.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)

Fase 4 – Integratie/testfase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Eindgebruikers	Informereren over integratietestdagen	Korte interviews of 5 vragen aan... op intranet (key-users, HiX-experts, ChipSoft-consultants, programmamanager, iemand die niet in projectgroep zit maar toch meedenkt), diepte-interview in personeelsblad.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
	Medewerkers die testen	Belonen voor het intensieve testwerk.	Traktatie van petit-fours	ChipSoft

Fase 5 – Freeze

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
	Leden projectorganisatie	Informereren dat er geen wijzigingen in productie meer kunnen plaatsvinden	E-mail	Zorginstelling

	Alle medewerkers	Op een ludieke manier betrokkenheid bij het project creëren	In kader van 'freeze' bijvoorbeeld ijsjes trakteren of intranetpagina aanpassen met hierbij nogmaals de boodschap wat het nut en de noodzaak is van HiX.	Zorginstelling
--	------------------	---	--	----------------

Fase 6 – Opleidingsfase

Teach-The-Teacher (TTT) / HiX Expert Training (HET) / Eindgebruikers opleidingen

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Week voor eerste cursussen	Eindgebruikers	Informereren over opleidingsmogelijkheden (e-learning, zandbak, cursus)	Placemat kantine/poster/bericht intranet	Zorginstelling
Voor en tijdens cursus	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren en overtuigen van belang training	Interview met opleidingscoördinator op intranet of in personeelsblad	Zorginstelling
Tijdens cursus	Teachers en eindgebruikers	Succes wensen	Kaartje met pepermuntjes en banner(s) om in de opleidingsruimtes te plaatsen.	ChipSoft
Tijdens de cursussen	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor e-learning, zandbak, cursus	5 vragen aan... (iemand die al heeft geoefend met e-learning, zandbak, cursus)	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Tijdens of na afloop van cursus	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren	Prijsvraag uitzetten. ChipSoft biedt een Dopper aan als prijs.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Na afloop van cursus	Teachers	Trots creëren	Opleidingscertificaat uitreiken	Zorginstelling
Na afloop van cursus	Teachers en eindgebruikers	Bekendmaken met QRC kaarten en toelichten waarvoor deze dienen	QRC kaarten – digitaal verkrijgbaar via projectsite	ChipSoft i.s.m. zorginstelling

Fase 6 – HiX Go Live

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Week voor livegang	Patiënten en bezoekers	Informeren over langere wachttijden, aanwezigheid consultants en voordelen nieuw systeem.	Kaartje bij opnamebrief. Een paar dagen voor Go Live kan er een bericht met eventueel Q&A op de website worden geplaatst. Er kan een e-mailadres gegeven worden voor aanvullende vragen.	Zorginstelling
Week voor livegang	Eindgebruikers	Informeren over het belang van e-learning, zandbakomgeving, eindgebruikerscursussen en voordelen nieuw systeem: waarvoor doen we het?	-Schermen kantine, papieren placemats kantine, posters op het toilet/ in de koffiekamers. -Bericht/FAQ's/interview enthousiaste teacher en eindgebruiker (die al cursus heeft gehad) op intranet/in de nieuwsbrief. -Interview met andere zorginstelling met vergelijkbare situatie.	Zorginstelling
Week voor livegang	Cliëntenraad	Informeren over de impact van de livegang voor patiënten en in hoeverre zij worden voorgelicht.	Een presentatie tijdens de reguliere bijeenkomst van de Cliëntenraad.	Zorginstelling
Week voor livegang	Samenwerkende zorginstellingen	Informeren over het (ver)nieuw(d)e systeem en ontkoppeling huidige deelsystemen.	Brief en e-mail.	Zorginstelling
Week voor livegang	Programma-team, key-users, techniek en lijnmanagement.	Informeren werkzaamheden Go Live, trainen weerstand, zodat zij hiermee tijdens Go Live beter om kunnen gaan.	-Bijeenkomst met uitgebreide briefing. -Samenvatting aanbieden, zodat ook op moment van livegang iedereen terug kan vinden wat hij/zij moet doen op welk moment. Ook waar zij terecht kunnen met vragen. Indien gewenst een rollenspel	Zorginstelling

			waarin getraind wordt hoe om te gaan met weerstand en onzekerheid tijdens livegang.	
Week voor livegang	Medewerkers die niet met HiX gaan werken	Nut en noodzaak van HiX overbrengen aan medewerkers die niet hiermee werken, maar wel merken dat hun collega's hiermee druk zijn.	E-mail naar diegenen die niet met HiX gaan werken.	Zorginstelling
Dag van livegang	Patiënten en bezoekers	Verontschuldigen drukte op het parkeerterrein. Begrip vragen voor eventuele hinder door langere wachttijden en consultants van ChipSoft die ter ondersteuning rondlopen	-Poster bij ingang parkeerterrein, balies en informatie op de beeldschermen. -Presentje geven, bijvoorbeeld flesje water, bloem met kaartje, traktatie etc.	Zorginstelling
Dag van livegang	Key-users, programmteam , techniek.	Herkenbaarheid voor de eindgebruikers wie wat doet.	T-shirts in gewenste kleuren met op de voorkant het logo van de zorginstelling en ChipSoft en op de rug de functienaam met bijvoorbeeld de tekst: Hulp met HiX nodig? Ik sta voor je klaar!	ChipSoft
Dag van livegang	Eindgebruikers zorginstellingen / betrokkenen ChipSoft	Officiële ingebruikname van HiX vieren en bedanken voor de inspanningen tot zover.	Feestelijke go Live-aftap, bijvoorbeeld tussen 12:00-12:45 uur met een digitale aftelklok en om 12:30 uur middels een drukknop de daadwerkelijke ingebruikname van HiX binnen de zorginstelling.	ChipSoft verzorgt de drukknop, de feestelijke aankleding en een traktatie voor alle afdelingen.
Dag van livegang	Medewerkers zorginstelling	Go Live aankondigen en succes wensen met het gebruik van HiX.	Een verslag van het Go-live moment op intranet.	Zorginstelling
Dag(en) na livegang	Projectorganisatie / ChipSoft	Evalueren hoe het project is verlopen, wat goed ging en wat nog aandacht nodig heeft.	Bijeenkomst of een verslag dat per mail gedeeld kan worden.	Zorginstelling

Dag(en) na livegang	Andere zorginstellingen en zorgverleners, patiënten, leveranciers, etc.	Externe bekendheid geven aan het doel om met HiX de zorg te verbeteren.	De zorginstelling stelt samen met ChipSoft een persbericht op dat naar de perslijsten van beide organisaties wordt gestuurd. Het persbericht wordt ook gepubliceerd op online media.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Dag(en) na livegang	Samenwerkende zorginstellingen	Het bedanken van de zorginstellingen die geholpen hebben tijdens de Go Live-periode, door bijvoorbeeld het overnemen van patiënten.	Brief met een presentje.	Zorginstellingen
Dag(en) na livegang	Medewerkers zorginstelling en overige externe belangstellenden.	Terugblikken op een geslaagd project en trots creëren.	ChipSoft biedt een digitaal magazine aan de zorginstelling waarin betrokkenen terugblikken op het project en het livegangtraject. Tijdens de livegangdag worden diverse medewerkers geïnterviewd en gefotografeerd. Daarna wordt dit gebundeld in een magazine dat via een link is te verspreiden en online is te raadplegen. Bekijk hier het briefingsdocument.	ChipSoft maakt het blad voor de zorginstelling in de gewenste huisstijl. Foto's, teksten en vormgeving worden door ChipSoft verzorgd. <i>Note: wordt alleen aangeboden bij een eerste HiX implementatie.</i>

Fase 7 – Nazorg

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Nazorgdag en	Eindgebruikers	Informeren over nazorgdagen.	-Bericht intranet ter aankondiging van nazorgdagen. Men is op de hoogte van de aanwezigheid van ChipSoft-consultants tijdens de nazorgdagen.	Zorginstelling
Nazorgdag en	Eindgebruikers	Mogelijkheid bieden voor het delen van ervaringen.	Projectorganisatie organiseert inloopsessies (bv. een lunchsessie) waar een specifieke groep eindgebruikers (bv. artsen) vragen kunnen stellen, ervaringen uitwisselen en onderling kennis delen.	Zorginstelling

Fase 8 – Jaar na livegang

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Jaar na livegang	Medewerkers zorginstelling	Terugblikken op livegang een jaar geleden en huidige stand van zaken communiceren	Bericht intranet, interviews met verschillende eindgebruikers in personeelsblad en/of interne nieuwsbrief.	Zorginstelling
Jaar na livegang	Afdeling ICT/I&A	Vieren van 1 jaar HiX in gebruik.	Taart	ChipSoft biedt de taart aan.

Goed om te weten...

Events

Gedurende het jaar organiseert ChipSoft diverse bijeenkomsten voor haar relaties. [Bekijk hier](#) onze evenementenkalender.

- Wilt u op de maillijst voor specifieke events? Laat het ons weten en geef het (algemene) e-mailadres aan ons door via communicatie@chipsoft.nl.

Nieuwsbrief

HiX vernieuwt continu. Het zit bovendien vol handigheden die gebruikers misschien nog niet kennen. Via HiX update blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, tips en tricks. [Lees hier](#) alle eerdere edities.

- Wilt u de HiX update zelf ontvangen? **Meld u direct aan** en vermeld uw naam, zorginstelling en functie.