

Format communicatieplan HiX-Datawarehouse 2.0 implementatie



Aanleiding

Gedurende de projectfase van de module ChipSoft Datawarehouse wordt er aandacht besteed aan de content van het HiX Datawarehouse en het gebruik van de content door verschillende eindgebruikers. Positieve, duidelijke en frequente communicatie naar alle betrokken partijen helpt om de implementatie tot een succes te maken en de content op de juiste manier te gebruiken.

Dit format communicatieplan is een hulpmiddel en biedt zorginstellingen handvatten voor het opstellen van een eigen plan voor de implementatie van HiX Datawarehouse. Dit format communicatieplan kan gebruikt worden in zowel de projectfase als de fase hierna om de content van het HiX Datawarehouse opnieuw onder de aandacht te brengen bij zorginstellingen. De opzet van dit format is een advies gebaseerd op eerdere ervaringen van communicatiebijdragen bij Datawarehouse-implementaties. De inhoudelijke invulling is aan iedere zorginstelling zelf. Bij vragen en advies kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.

1 Communicatiedoelgroepen

De algemene doelstelling is om met dit communicatieplan HiX Datawarehouse succesvol te implementeren, de beschikbare content te benutten en men te stimuleren om de content te blijven gebruiken of in bepaalde situaties het gebruik van de content te verhogen. Daarnaast worden in dit communicatieplan middelen besproken waarmee de redenen voor het al dan niet gebruiken van de content gemonitord kan worden.

Intern

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

- **Bestuursorganen**
Dit zijn de beslissingsnemers binnen een zorginstelling zoals de raad van bestuur. Deze groep dient bij start van het project direct te worden betrokken om de wensen en verwachtingen met elkaar te kunnen afstemmen en ook gedurende en na het project nog te kunnen contacteren over mogelijke organisatorische- en overige consultatie aspecten.
- **Key-users**
Dit zijn doorgaans de medewerkers van de werkgroep Datawarehouse welke gedurende het gehele project betrokken zijn bij de implementatie. Denk hierbij aan de Chief Medical Information Officer (CMIO), kwaliteitsmedewerkers en medewerkers van afdelingen technisch - en functioneel beheer. De doelstelling is om deze groep te betrekken en op de hoogte te houden van de implementatie. Tevens dienen zij vaak als contactpersonen voor de project consultants van Datawarehouse.
- **Expert gebruikers**
Dit zijn medewerkers binnen een zorginstelling die door de projectorganisatie als expert en/of ambassadeurs zijn aangewezen. Zij worden ingezet om eindgebruikersondersteuning te bieden en tevens om draagvlak onder de overige

medewerkers te creëren. Dit is bij voorkeur een organisatie brede groep waaronder BI-ers en functioneel gebruikers, welke bovengemiddeld veel van het product afweten.

- **Eindgebruikers**

Dit is veruit de grootste groep en bestaat uit de medewerkers die gebruik maken van de content van HiX Datawarehouse in hun dagelijkse werkzaamheden. Denk hierbij aan artsen, verpleegkundigen en poli-assistenten. Niet allen hebben affiniteit met ICT maar moeten wel met de content van HiX Datawarehouse kunnen werken. Het duurt vaak even tot een nieuw product geaccepteerd wordt. Naar deze groep dient dan ook vanaf het begin en met regelmaat te worden gecommuniceerd.

- **Technische afdeling**

Medewerkers in deze groep vallen waarschijnlijk ook in één van bovengenoemde groepen echter worden de technische medewerkers ook apart als doelgroep gedefinieerd omdat je deze groep mogelijk wilt benaderen voor andersoortige informatie dan de overige doelgroepen. Technisch beheerders en data managers zijn medewerkers die in deze groep kunnen vallen.

Extern

Zorginstellingen werken samen met verscheidene externe partijen welke mogelijk ook gebruik maken van de content van HiX Datawarehouse. Zo hebben sommige zorginstellingen het beheer van HiX Datawarehouse uitbesteedt aan een derde partij. Mogelijk dienen deze ook mee genomen te worden door de zorginstelling als aparte doelgroep(en).

2 Communicatiedoelstellingen

Voor een effectieve implementatie van HiX Datawarehouse dient onder de interne doelgroepen een blijvend bewustzijn gecreëerd te worden. Dit ten aanzien van het nut en de noodzaak van HiX Datawarehouse als onderdeel van het EPD in de zorginstelling.

Doelstellingen kunnen zijn:

- **Kennis:**
 - ✓ Men is zich bewust van het nut en noodzaak van HiX Datawarehouse en dus waarvoor het HiX Datawarehouse kan worden ingezet;
 - ✓ Men is op de hoogte van de voordelen van HiX Datawarehouse ten opzichte van andere oplossingen;
 - ✓ Men weet waar men binnen de zorginstelling terecht kan voor functionele en technische vragen met betrekking tot HiX Datawarehouse.
- **Houding:**
 - ✓ Men ziet HiX Datawarehouse als de fundering voor het verkrijgen van data uit HiX.
- **Gedrag:**
 - ✓ Men levert een actieve bijdrage aan de implementatie van HiX Datawarehouse;
 - ✓ Men stimuleert collega's om HiX Datawarehouse ook te gaan gebruiken.

3 Communicatieboodschap

De communicatie- of kernboodschap kan door de zorginstelling worden vastgesteld op basis van de gestelde communicatiedoelstellingen. Deze kernboodschap vormt de rode draad voor de communicatie die, afhankelijk van de doelgroep, op verschillende manieren naar de eindgebruikers zal worden gecommuniceerd.

Het is raadzaam om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande voordelen van HiX Datawarehouse op te nemen en te herhalen, die specifiek van toepassing zijn in uw zorginstelling.

Met HiX Datawarehouse...

- ... groeien we automatisch mee met de laatste ontwikkelingen in de zorg-ICT.
- ... werken we met een bewezen oplossing.
- ...wordt direct op de logica van HiX ingeprikt.
- ...is managementinformatie ook direct vanuit HiX benaderbaar.
- ...is er geen performance impact op HiX.
- ...is er zelfbouw door BI-afdeling mogelijk op een sterke Business Vault.
- ...is er een grote contentset voor doelgroepen over de hele breedte van het zorgproces.
- ...zijn er naast inzicht op medisch inhoudelijk gebied ook uitgebreide rapportage-mogelijkheden op financieel, logistiek en kwaliteitsvlak.
- ...bieden we ondersteuning bij de aanlevering van IGJ- en ZIN-indicatoren.
- ...is er het gemak van één leverancier voor alle verschillende onderwerpen op het gebied van managementinformatie.

4 Communicatiestrategie

Om HiX Datawarehouse succesvol te implementeren en goed gebruik van de content te behouden of gebruik van de content te verhogen, kan de content afhankelijk van de doelgroep met verschillende middelen gepromoot worden. Dit omdat de doelgroepen onder andere verschillen in de frequentie van het gebruik van de content en mede daardoor ook verschillen in kennisniveau over de content. Daarnaast zitten er verschillen in de doeleindes waarvoor de content gebruikt zal worden en daarmee samenhangend ook welke voordelen de content heeft voor een bepaalde gebruiker.

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

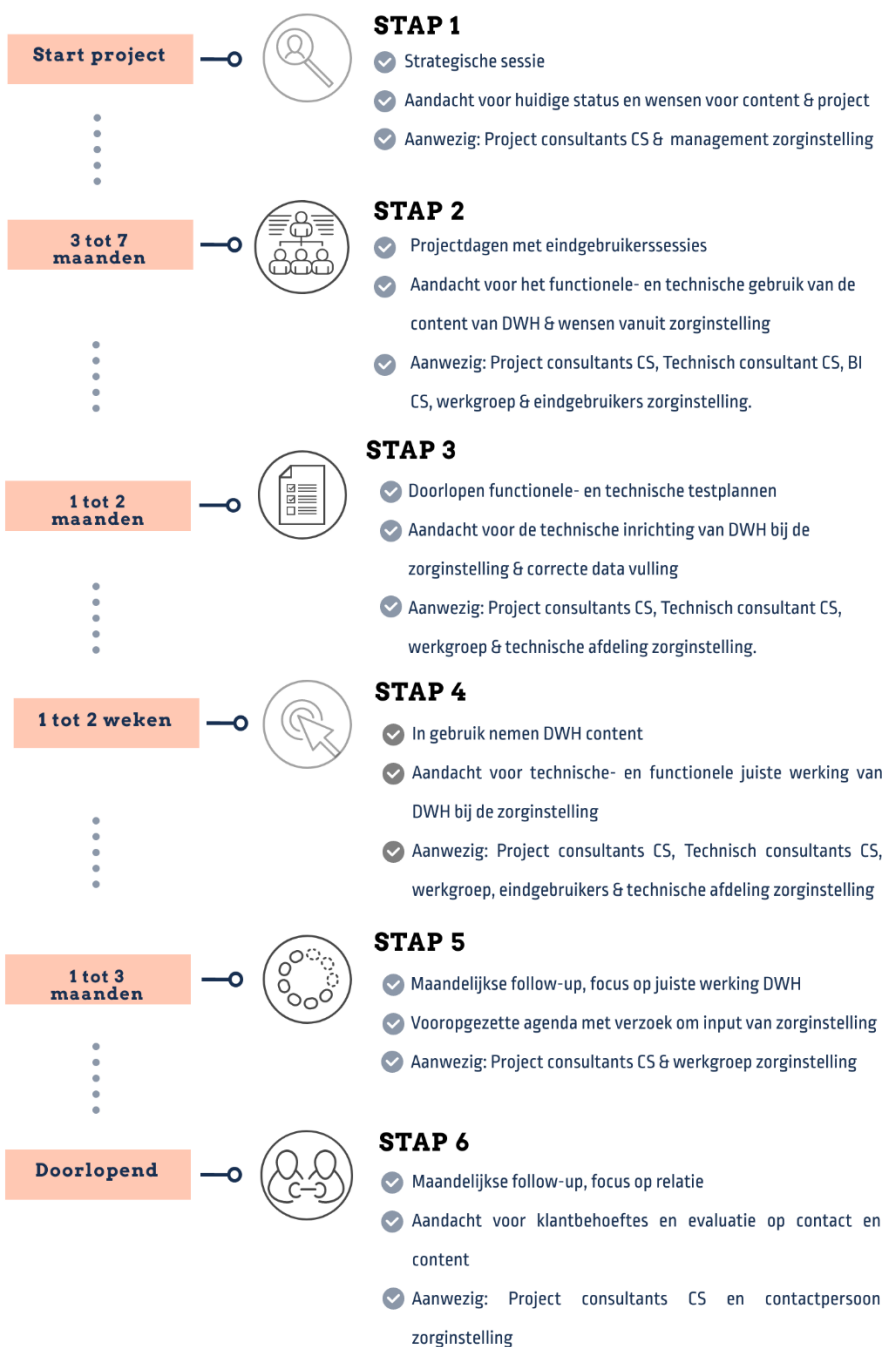
Fases:

- Voorbereidingsfase (strategische sessie)
- Implementatie- en projectfase (projectdagen & testdagen)
- Livegangfase
- Nazorgfase
- Relatiebeheer fase

Zie voor een verdere uitsplitsing van de projectfasering van Datawarehouse tevens onderstaande figuur.

Projectfasering Datawarehouse

Van klantbehoefte naar implementatie naar structurele verbetering



5 Communicatie(middelen)matrix

ChipSoft heeft een aantal middelen als voorbeeld ingevuld in onderstaande middelenmatrix. In deze matrix wordt per doelgroep aangegeven welke middelen geschikt zouden zijn om de communicatieboodschap over te brengen. De zorginstelling kan hier een eigen overzicht van maken op basis van de tot haar beschikbaar gestelde communicatiemiddelen.

Daarnaast heeft ChipSoft een aantal middelen ontwikkeld om de content bij gebruikers (opnieuw) onder de aandacht te brengen en/of meer inzicht te verschaffen in de beweegredenen van gebruikers voor het al dan niet gebruiken van de content. In de matrix wordt aangegeven wanneer een middel door ChipSoft aangeboden wordt.

De aangeboden middelen neemt ChipSoft voor haar rekening, tenzij er nadrukkelijk bijstaat dat dit op aanvullende opdracht is. Uiteraard zal inzet van de middelen altijd in afstemming zijn met ChipSoft en kunnen de beschikbare middelen en kosten ook aan wijzigingen onderhevig zijn. In afstemming met de zorginstelling stemmen we de juiste mix van communicatiemiddelen af.

Vorbereidingsfase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Tijdens strategische sessie	Bestuursorganen	Ambassadeurs werven.	Aanpak bespreken en wie als ambassadeur kan optreden richting de verschillende doelgroepen.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Week X	Key-users, expert gebruikers, eindgebruikers en technische afdeling	Projectorganisatie en potentiële ambassadeurs informeren over verloop van het traject en tot je binden.	Informatiebijeenkomst organiseren. <i>ChipSoft kan helpen met de inhoudelijke voorbereiding en eventueel voor aankleding van de ruimte zorgen.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Week X	Eindgebruikers	Informeren over nut en noodzaak van HiX Datawarehouse en verloop van het traject communiceren.	Nieuwsbrief, e-mail, intranet, personeelsblad <i>Ambassadeur iets laten vertellen over het belang van en de keuze voor HiX Datawarehouse.</i>	Zorginstelling
Week X	Eindgebruikers	Antwoorden geven op veelgestelde vragen.	FAQ via een nieuwsbrief/informatieve mail delen en op intranet plaatsen. <i>Deze gedurende het project aanvullen waar nodig. ChipSoft kan helpen aanvullende vragen uit te werken en te beantwoorden.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Implementatie- en projectfase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Project/ testdag X	Key-users	Belonen voor het intensieve (test)werk.	Traktatie van petit-fours of taart.	Door ChipSoft aangeboden
Week X	Eindgebruikers en technische afdeling	Men bekendmaken met de functionaliteiten van HiX Datawarehouse en wat de voordelen kunnen zijn per type eindgebruiker.	Plaat met 5 pijlers 'De meerwaarde van HiX Datawarehouse voor jou'. <i>Intern verspreiden via bijv. placemat in kantine, bericht op intranet, poster.</i>	Door ChipSoft aangeboden
Week X	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor HiX Datawarehouse en vragen afvangen.	Inloopuur organiseren, dashboards tonen en men zelf laten klikken/spelen.	Zorginstelling
Week X	Key-users, expert gebruikers, eindgebruikers en technische afdeling	Inzage verkrijgen in de globale tevredenheid over de projectimplementatie.	Klanttevredenheidsonderzoek <i>Voor het verkrijgen van een globaal beeld van de tevredenheid van betrokken medewerkers en werkgroep over de projectimplementatie, kan gebruik worden gemaakt van een opgesteld klanttevredenheidsonderzoek (KTO) door ChipSoft.</i>	Door ChipSoft aangeboden
Opleidings- dag X	Eindgebruikers	Aanzetten om e-learning te volgen.	E-learning	Zorginstelling

Livegangfase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Livegangweek	Eindgebruikers	Praktische tips meegeven in gebruik van HiX Datawarehouse.	Hand-out kaartjes uitdelen tijdens (online) uitlegsessies.	Door ChipSoft aangeboden
Livegangdag	Eindgebruikers	Aanzetten tot gebruik HiX Datawarehouse	Roll-up banner(s) op prominente plek plaatsen en men informeren dat HiX Datawarehouse live is.	Door ChipSoft aangeboden
Livegangdag	Key-users	Bedanken voor de fijne samenwerking	Traktatie voor betrokkenen.	Door ChipSoft aangeboden
Week X	Andere zorginstellingen	In- en externe bekendheid geven aan de succesvolle implementatie.	Interview met projectleider/RvB/CMIO over de keuze voor HiX Datawarehouse en/of de eerste resultaten X dagen/weken na livegang.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)

Nazorgfase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Nazorgdagen	Eindgebruikers	Gebruik van de content stimuleren en verhogen.	Herhaling inloopsessie. <i>Eventueel alleen voor doelgroepen waar het gebruik van de content laag is.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Eind evaluatie	Key-users/ ChipSoft	Evalueren hoe het project is verlopen, wat goed ging en wat nog aandacht nodig heeft.	Bijeenkomst en/of enquête die per mail gedeeld kan worden.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Relatiebeheer fase

Week/ Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Week X	Eindgebruikers	Gebruik van de content stimuleren en verhogen.	Met enige regelmaat praktijkverhalen delen, waaruit blijkt wat voor meerwaarde HiX Datawarehouse deze eindgebruiker oplevert. ChipSoft kan deze content uitwerken en i.o.m. de zorginstelling verder verspreiden.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Week X	Eindgebruikers	Inzage verkrijgen in de beweegredenen van gebruikers voor het al dan niet gebruiken van specifieke content.	Klanttevredenheidsonderzoek <i>Voor een verdiepingsslag in het gebruik van de content, kan op aanvullende opdracht gebruik worden gemaakt van een opgesteld klanttevredenheidsonderzoek (KTO) door ChipSoft.</i>	ChipSoft op verzoek van zorginstelling
Week X	Eindgebruikers	Inzage verkrijgen in de globale tevredenheid van gebruikers over de content.	Klanttevredenheidsonderzoek <i>Voor het verkrijgen van een globaal beeld van de tevredenheid van gebruikers over de content, kan gebruik worden gemaakt van een opgesteld klanttevredenheidsonderzoek (KTO) door ChipSoft.</i>	Door ChipSoft aangeboden
Week X	Eindgebruikers	Gebruik van de content stimuleren en verhogen.	Opvolging extra cursussen HiX Datawarehouse <i>Op aanvullende opdracht.</i>	ChipSoft op verzoek van zorginstelling
Week X	Bestuursorganen	Gebruik van de content stimuleren en verhogen.	Consultancy op het gebied van de organisatiestructuur. <i>Op aanvullende opdracht.</i>	ChipSoft op verzoek van zorginstelling