



Samen de zorg versterken met digitale samenwerking in de regio

“Het is alsof je met z'n allen door een diep dal gaat en op naar een hoger niveau. En net zoals een berg beklimmen ga je met pieken en dalen.”

De apotheek van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA) speelt een belangrijke rol in de regionale gezondheidszorg. Naast de medicatievoorziening voor het eigen ziekenhuis, levert de apotheek ook aanzienlijke zorginstellingen in de regio, waarmee zij ruim vijfduizend cliënten bedienen. Dit vraagt om een zorgvuldige logistieke operatie en een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen om een betrouwbaar en veilig medicatieproces te waarborgen.

Wij gingen in gesprek met Yvonne Dijkstra, ziekenhuisapotheker en projectleider tijdens de migratie naar een nieuw apotheek informatiesysteem en één elektronisch voorschrijf systeem (EVS) voor alle partijen, over het organiseren van zo'n impactvolle

migratie, welke uitdagingen ze zijn tegengekomen en welke lessen ze hebben geleerd tijdens deze transitie.

Samenwerking in de praktijk

De instellingenapotheek maakt deel uit van de ziekenhuisapotheek en levert farmaceutische zorg aan zestien zorgorganisaties in de regio. Yvonne is de verantwoordelijke apotheker voor de instellingenapotheek en zij beheert de portefeuille ICT. De ziekenhuisapotheek telt wel 160 medewerkers. “We hebben onze eigen logistieke dienst, dus we verzorgen zelf het transport naar alle zorggroepen.”

Een mooie kans

Het project vroeg om een zorgvuldige logistieke >>>



operatie en een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen om een veilig medicatieproces, ook tijdens de transitie, te waarborgen en om elkaar te vertrouwen. De reden voor de migratie was het uifaseren van het bestaande apotheekstelsel met het daaraan gekoppelde EVS. Omdat de zorggroepen het EVS gebruikten van het ziekenhuis, lag er een mooie kans om de samenwerking tussen de apotheker en de zorggroepen te versterken en gezamenlijk over te gaan naar een nieuw systeem. Yvonne: "Het selectietraject voor het kiezen van een nieuwe EVS was erg uitgebreid en heeft, inclusief voorbereiding, ongeveer een jaar geduurd. Met grondig onderzoek en transparantie over de gevolgen en voordelen, reageerden alle partners positief en konden we starten met de migratieplanning."

Er was veel vertrouwen in elkaar en dit hielp in de opstart en samenwerking tijdens de migratie. Want iedereen was zich er wel van bewust dat dit een grote kluit ging worden.

Uitdagingen

De eerste implementatie vond plaats in 2021, tijdens de COVID-pandemie, wat het lastig maakte, omdat alles volledig online gebeurde. Tegelijkertijd begon ook het implementatieproces van het nieuwe apotheekstelsel binnen het ziekenhuis. Dit maakte de situatie nog complexer voor de apotheker.

Gelukkig heeft de leverancier van het nieuwe EVS de implementaties goed begeleid. Zij hebben de zorggroepen aan de hand genomen, waardoor de meeste implementaties soepel verliepen. Yvonne: "Bij één

zorggroep liep het moeizaam. Zij maken gebruik van een applicatie voor medicatieverificatie, die moest worden gekoppeld aan het nieuwe EVS. De communicatie verliep niet soepel en als apotheker zat ik in een lastige positie om te zorgen dat deze implementatie nog wel lukte voor de deadline. Door terug te vallen op heldere en transparante communicatie, bleef het doel zichtbaar. Uiteindelijk is het gelukkig allemaal gelukt!"

Lessen en toekomst

Open communicatie, heldere verwachtingen, betrokkenheid van alle partijen en flexibiliteit zijn de sleutels tot succes in dergelijke complexe projecten. Het is cruciaal om constant in gesprek te blijven met zowel zorggroepen als eigen personeel en om transparant te zijn. Verslapping in communicatie leidde direct tot meer vragen en onzekerheid. De communicatie vond plaats via werkoverleggen, nieuwsbrieven en door zichtbaar te zijn op de werkvloer, zodat vragen laagdrempelig konden worden gesteld.

Het WZA heeft veel geleerd van deze transitie en zou bij een volgende grote uitdaging opnieuw samenwerken met experts zoals Zorgverbeters. Vooral bij complexe ICT-projecten is externe hulp en duidelijke communicatie essentieel.



Voortzetting van de samenwerking

De toekomst van de samenwerking tussen het WZA en de zorginstellingen in de regio ziet er veelbelo-



vend uit. Het doel is niet om de grootste te worden, maar wel de beste. Door sterke relaties en transparantie hoopt het WZA dat hun klanten nooit zullen weggaan.

Het WZA kijkt nu naar verdere groei en verbetering. Op basis van de ervaringen en inzichten die tijdens het project zijn opgedaan, kunnen processen en werkwijzen verder worden geoptimaliseerd. Daar is nu weer tijd en ruimte voor.

Dit project bij het WZA is een mooi voorbeeld van hoe zorgorganisaties samen kunnen werken om de kwaliteit en efficiëntie van zorg te verbeteren. De succesvolle implementatie van nieuwe systemen en werkprocessen vormen, samen met de geleerde les-

sen, een solide basis voor toekomstige projecten en samenwerkingen.

