



Medisch Centrum Alkmaar zet e-learning "geruisloos" in voor 2700 nieuwe ZIS-gebruikers

Met de invoering van een nieuw Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS) en een elektronisch patiëntendossier was er een concrete opleidingsbehoefte voor de 2700 medewerkers. Het Medisch centrum Alkmaar heeft The competence Group gevraagd zorg te dragen voor een effectieve invulling van deze behoefte wat geresulteerd heeft in een complete opleiding voor de medewerkers. De laagdrempeligheid van de elektronische leeromgeving en de leermiddelen in combinatie met klassikale startsessies hebben er toe bijgedragen dat er binnen 2 weken na oplevering reeds 1000 medewerkers actief bezig waren met de opleiding. Er kan met recht gesproken worden over een "geruisloze" implementatie.

Het MCA zet e-learning in voor opleiding medewerkers.

Het Medisch Centrum Alkmaar streeft naar een efficiëntere en effectievere patiënten- en zorglogistiek en de daarbij behorende informatievoorziening. Dit past in een trend waarbij de dienstverlening aan de patiënt/consument wordt geoptimaliseerd door verbetering van de afstemming binnen het ziekenhuis en stroomlijning van het informatieverkeer naar andere zorgverleners. Hiertoe heeft het Medisch Centrum Alkmaar besloten tot inventarisatie van de werkprocessen en het opnieuw vormgeven hiervan als mede het ontwikkelen van aansluitende werk-instructies. Daarnaast wordt er overgegaan tot implementatie van het elektronisch patiëntendossier (gebaseerd op Horizon) met X/Care als bronsysteem voor het ziekenhuis-informatiesysteem. Op 14 juni gaan zowel de applicatie als werkprocessen live.

Opleiding is belangrijk maar hoe te realiseren

De impact van deze ontwikkelingen op de ziekenhuisorganisatie is groot: circa 2700 medewerkers moeten leren werken met de software volgens vernieuwde werkprocessen. Oorspronkelijk had het MCA klassikale opleidingen uitgewerkt in het opleidingsplan. Het MCA is een opleidingsziekenhuis waardoor veel ervaring is met klassikale opleidingen. In de praktijk bleek deze opleidingsvariant echter logistiek nauwelijks realiseerbaar.

Daarom heeft het MCA aan The Competence Group gevraagd om een vergelijking te maken tussen een klassikale opleiding en een opleiding waarbij gebruik wordt gemaakt van tijd en plaats onafhankelijke zelfstudie.

Samenwerkingsverband

The Competence Group heeft veel ervaring met dit soort vraagstellingen. Daarnaast is The Competence Group strategisch opleidingspartner van McKesson (leverancier van de te implementeren applicaties Horizon en X/Care). In samenwerking met hen is een standaard opleiding ontwikkeld voor X/Care en Horizon. Deze opleiding is door het gebruik van leerobjecten in zeer veel verschillende situaties inzetbaar, zoals bij veranderende werkprocessen. De gezamenlijke aanpak in combinatie met leerobjecten maakt het onderhouden van de opleiding eenvoudig. De opleiding loopt parallel met nieuwe releases van de software, waardoor het lesmateriaal altijd up-to-date is.

Drie scenario's

The Competence Group heeft drie scenario's doorgerekend. Bij de eerste is uitgegaan van volledige zelfstudie middels e-learning. Een combinatie van zelfstudie en klassikaal leren vormde het uitgangspunt voor het tweede scenario. Het derde scenario betrof een volledig klassikale opleiding.

De scenario's zijn onderling vergeleken op leereffect, ontwikkelingskosten en trainingskosten. Hieruit bleek dat het leereffect het grootst is bij de scenario's waarbij (deels) e-learning wordt toegepast. Doordat e-learning tijd en



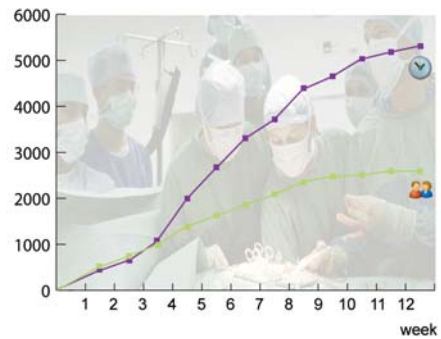
plaatsafhankelijk wordt aangeboden, is het leereffect in minder tijd gelijk of zelfs groter dan in de traditionele klassikale training. De initiële aanschaf en maatwerkkosten voor e-learning leercontent bleken circa 30% duurder dan voor een klassikale opleiding. Op de lange duur bleek echter dat het materiaal ook eenvoudig in andere situaties kon worden ingezet bijvoorbeeld bij het trainen van nieuwe medewerkers of als naslagwerk. Hierdoor kunnen de initiële hogere kosten snel worden terugverdiend. Op het laatste punt (de trainingskosten) bleek de opleidingsvarianten met e-learning goed te scoren. Onder trainingskosten wordt verstaan huur lokaal, inzet docenten, train-the-trainer sessies, hosting maar ook opvang van werkzaamheden tijdens de training. De grootste besparing wordt vooral op dit laatste punt behaald; met e-learning wordt uitval van diensten tot een minimum beperkt. Dit laatste was een belangrijk punt voor een 24-uurs ziekenhuis als het MCA.

Opleidingsoplossing

Het MCA heeft aan The Competence Group de opdracht gegeven om een opleiding te ontwikkelen waarbij e-learning wordt ingezet in combinatie met klassikale startsessies, certificering voor de schaduwomgeving en een inlooplokaal voor cursisten die extra begeleiding wensen. De leercontent, gebaseerd op standaard trainingsmodulen, wordt aangeboden in het TCG eigen e-learning platform LIS. Dit maakt functieafhankelijke presentatie van leermodulen en toetsing mogelijk. Daarnaast kan de voortgang van (groepen) cursisten worden gevolgd. Door het gebruik van leerobjecten is de training goed onderhoudbaar en eenvoudig als naslagwerk te gebruiken. Er is gekozen voor een ASP-oplossing hetgeen een optimale werking voor de cursist garandeert.

De praktijk

In korte tijd zijn tien verschillende modulen gerealiseerd. Inmiddels is de opleiding gestart en zijn ook de eerste reacties van cursisten bekend. Deze zijn allen zeer positief en enthousiast. Gedurende twee weken is de training meer dan tienduizend keer gestart. Zelfstudie vindt continue plaats. Dit werd ook daadwerkelijk gemeten. Zelfs tijdens het paasweekend waren medewerkers actief in de leeromgeving en werd er ruim 120 uur opleiding gevolgd. In de latere metingen werd ook duidelijk dat inmiddels 95% van de medewerkers gecertificeerd is om met X/Care te werken.

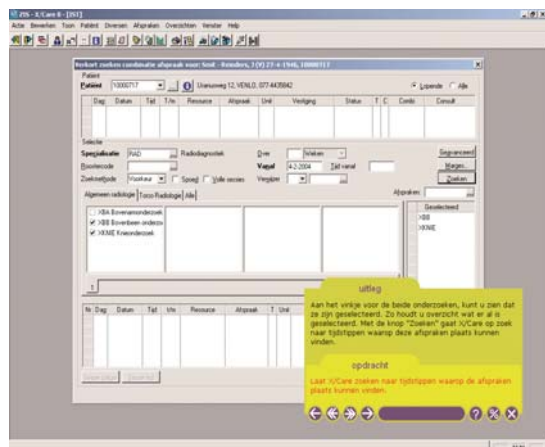


Het resultaat

Mede dankzij de e-learning aanpak van The Competence Group raken een groot aantal medewerkers van het MCA vertrouwd met de nieuwe software en gewijzigde werkprocessen. Daarnaast werd er een kostenbesparing van meer dan 50% is gerealiseerd.

The Competence Group levert verschillende oplossingen waarbij de gebruiker centraal staat. Om hem te faciliteren en daarmee de performance van de organisatie te verhogen levert The Competence Group het e-learning platform LIS, TCG ProcessPublisher (voor procesborging) en de kennismanagement applicatie XMS.

Voor minimaal de komende 3 jaar is het opleidingsvraagstuk binnen het MCA gegarandeerd. Daarnaast kunnen ook andere e-leermodulen aan het LIS worden toegevoegd.



The Competence Group B.V.
Lorentzlaan 3
3401 MX IJsselstein

+31 (0)30 256 56 25
+31 (0)30 256 56 26

info@competence.biz
www.competence.biz