



ARTIKEL ■ KOFFIE, CASES EN SECURITY

Decos implementaties in de Verenigde Staten

Decos Software Engineering is niet alleen actief in Nederland. Ook in diverse andere landen wordt Decos intensief gebruikt: onder andere in Suriname, de Nederlandse Antillen en de Verenigde Staten. In de Verenigde Staten heeft Decos Technology Inc. een eigen hoofdkantoor. Vanuit dit kantoor, dat is gelegen in Atlanta, worden Amerikaanse partners en klanten ondersteund.

In 2009 zijn twee Nederlandse consultants betrokken geweest bij implementaties van Decos in de VS. Wendy van Houwelingen (links op de foto) heeft meegewerkt aan de implementatie van patiëntendossiers bij Columbia Pain Management en Andra Nijenhuis heeft geholpen bij de implementatie van case management bij een onderdeel van de Treasury Department: TIGTA. Beide projecten vertonen overeenkomsten met soortgelijke Nederlandse projecten – maar tegelijkertijd is het werken in de Verenigde Staten ook heel anders. Hieronder vertellen zij over hun ervaringen.



Patiëntendossiers inrichten zonder koffie

Koffie?! Is vaak de eerste vraag die ik als Functioneel Consultant te horen krijg zodra ik hier in Nederland bij de klant binnenkom. Een goede start van de dag als je het mij vraagt. Alleen denken ze daar in Amerika anders over. Ik was al zo verbaasd dat mijn Amerikaanse collega Pippin Lynn zijn eigen large beker Starbucks had meegenomen. Beetje ongepast dacht ik nog, met een grote beker koffie in je linkerhand kennismaken. Maar hij als Amerikaan zal wel weten wat hij doet en dat bleek inderdaad... Na ruim 3 uur overleggen, kennismaken, scope bepalen, wensen bespreken had ik nog geen koffie gezien. Via MSN vroeg ik wat gebruikelijk was (ik wou natuurlijk niemand tegen de schenen schoppen) aan Pippin. Ow, wil



je koffie? Dan rijden we toch even naar Starbucks? Zonder pardon stond hij in de houding en liepen we het kantoor uit... had ik dat nu maar eerder geweten.

Gelukkig blijft ondanks de cultuur en taal verschillen tussen Nederland en Amerika een Decos implementatie gewoon een Decos implementatie. Columbia Pain Management (CPM) is een private zorginstelling die patiënten met chronische of acute pijn behandelt om het leven draagzaam te houden. In Decos vond CPM een software leverancier die zowel op het gebied van workflow management, sjablonen en scanning aan de gestelde eisen voldeed en meer.

Zo is, zoals onze klanten reeds weten, Decos geheel naar eigen wens in te richten en aan te passen aan de wensen van de organisatie. Eerlijk waar, het leek wel alsof er een wereld voor deze klant open ging toen men zich realiseerde wat de mogelijkheden waren. Erg leuk om deel

uit te kunnen maken van dit enthousiasme. Dit enthousiasme heeft uiteindelijk geleid tot acht hele intensieve dagen consultancy, waarbij de klant als voornaamste doel had om de applicatie van voor tot achter uit te pluizen en de mogelijkheden te ontdekken. Het resultaat aan het einde van dit, voor Nederlandse begrippen, korte project was een volledige inrichting voor digitale patiëntendossiers.

"A Decos implementation is like falling in love, a bit scary at first, but well worth it!"

Hierin werd gelijk duidelijk dat de vooroordelen over Amerika niet alleen vooroordelen zijn maar daadwerkelijk realiteit. Bij elk bezoek van een patiënt worden een groot aantal formulieren ingevuld en ondertekend welke ervoor zorgen dat CPM niet aansprakelijk gesteld kan worden op het moment dat er iets misgaat bij de behandeling. De Decos sjablonen konden hier direct veel voordeel in bieden. In combinatie met

de barcode module zorgde dit er dan ook voor dat de aantekeningen van de arts (die na het consult gedicteerd worden op band om deze vervolgens door een bureau uit te laten typen) direct na scannen in Decos beschikbaar waren. Hiermee zorgden we er voor dat het dicteren van deze aantekeningen direct na het consult kon plaatsvinden en tevens vanuit huis zonder dikke dossiers mee te moeten nemen (Decos is tenslotte vanuit huis ook beschikbaar).

Naast bovenstaande functionaliteiten gebruikt CPM Decos nu ook voor digitaal relatiebeheer, telefoonnotities en de opslag van alle faxen en e-mails welke patiënt gerelateerd binnen komen. Een hele omslag qua werken dus, gelukkig zorgde het onderstaande motto voor een breed gedragen enthousiasme:

"A Decos implementation is like falling in love, a bit scary at first, but well worth it!"

Zaakgericht werken op z'n Amerikaans

"Ma'am, please take off your coat and put your bag on the belt". Voordat ik bij TIGTA naar binnen mag, wordt mijn paspoort gecontroleerd, moet mijn laptoptas door de scanner en ik door een poortje. De veiligheidscontroles zijn hier net zo streng als op het vliegveld en worden elke dag herhaald. Deze eerste kennismaking blijkt in de loop van het project symbool te zijn voor de manier waarop TIGTA als onderdeel van de Amerikaanse overheid te werk gaat: security voor alles.

TIGTA staat voor Treasury Inspector General for the Tax Administration. Het is een onderdeel van de Treasury Department (ministerie van Financiën). TIGTA is opgericht als onafhankelijk instituut voor de controle van de Amerikaanse belastingdienst, de IRS. Ze houdt zich onder andere bezig met het verbeteren van processen, controleren op fraude en het voorkomen van misbruik.



Alle advocaten die bij TIGTA werken, hebben een top security clearance. Als Nederlandse consultant had ik deze niet, en daarom mocht ik niet zelf aan hun systeem komen. Ik mocht nog geen toetsenbord aanraken!

Voor alles wat in Decos ingericht moest worden, vertelde ik daarom aan een systeembeheerder waar hij moest klikken in Decos en wat hij in moest typen. Voor mij wat onhandig, maar een betere applicatie-beheertraining is er volgens mij niet...

Elk onderzoek dat TIGTA uitvoert, vormt een case. Elk jaar worden zo'n 3000 cases afgehandeld. Om meer inzicht te krijgen in de bijbehorende documenten, de status en het verloop van deze cases, is Decos ingezet.

De manier waarop Decos bij TIGTA is ingericht is enigszins vergelijkbaar met wat in Nederland 'zaakge-

richt werken' wordt genoemd. Elke case is een dossier. Het type case (bijvoorbeeld een advice, litigation of personnel case) bepaalt de afhandeltermijn. Een case wordt behandeld door één verantwoordelijke advocaat. Na afhandeling wordt de case "gefiled": digitaal compleet gemaakt en (voorlopig nog) fysiek gearchiveerd.

In dit hele proces wordt gebruik gemaakt van workflow. Bij elke workflowstap verandert de status van de case. Ook wordt automatisch een einddatum ingevuld die vergeleken kan worden met de verwachte einddatum. Zo kan TIGTA eenvoudig verantwoording afleggen aan de Treasury Department over de afgehandelde zaken.



Tijdens het bespreken van de mogelijkheden van statusinformatie bracht ik het publiceren van statusinformatie op een website ter sprake. In Nederland is dit een veelvoorkomend onderwerp bij de overheid: het doel is dat burgers kunnen inloggen via DigID en zo op de website van bijvoorbeeld hun gemeente de status van alle lopende zaken kunnen zien. Bij TIGTA echter waren ze stomverbaasd dat dit in Nederland gebeurt. Zij willen koste wat het kost voorkomen dat informatie in verkeerde handen valt. Het delen van informatie met andere partijen binnen de Treasury Department gebeurt al nauwelijks, laat staan dat informatie op deze wijze met burgers wordt gedeeld!

Kortom, security speelde tijdens het project op alle fronten een grote rol. Erg interessant om te zien en ook aardig om eens bij stil te staan: naast alle initiatieven voor openbaarheid en transparantie moet beveiliging (van informatie) ook een belangrijk onderwerp zijn en blijven.