

Managementsamenvatting

Aanleiding onderzoek

De Nederlandse ziekenhuiszorg is aan enkele grote veranderingen onderhevig, mede door de invoering van Diagnose Behandeling Combinaties (DBC's) en marktwerking. Een van de redenen hiervoor is de kostenstijging van de totale gezondheidszorg. In de (ondersteunende) bedrijfsprocessen van ziekenhuizen wordt daarom gewerkt aan effectiviteit en efficiëntie. Hiervoor is de juiste informatie nodig, waarbij informatiemanagement een belangrijke rol speelt. Gezien de beperkte rol van informatiemanagement op dit moment is vooral de visie van ziekenhuisbestuurders hierop onderzoekswaardig.

Doel en onderzoeksmethode

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de bestuurlijke visie op de ontwikkeling van informatiemanagement in Nederlandse ziekenhuizen in relatie tot het verbeteren van de ondersteunende bedrijfsprocessen. Hiervoor is allereerst een literatuuronderzoek gedaan naar de huidige perspectieven op informatiemanagement en zijn er definitieën samengesteld van effectieve en efficiënte bedrijfsvoering en informatiemanagement. Vervolgens zijn zes Raad van Bestuursleden van vijf grote algemene ziekenhuizen, een manager Financiën & Informatisering en een senior beleidsadviseur van de NVZ geïnterviewd.

Theoretisch kader

Het is gebleken dat er verschillende perspectieven op effectiviteit, efficiëntie en bedrijfsvoering bestaan en daarom is er voor dit onderzoek een duidelijke definitie samengesteld: De (interne) sturing en beheersing van de ondersteunende processen, waarbij de beoogde organisatiedoelen met zo min mogelijk middelen worden gerealiseerd. Informatiemanagement in ziekenhuizen is gedefinieerd als het totaal van alle managementactiviteiten met betrekking tot het beheren en managen van informatie, ter ondersteuning van het realiseren van de organisatiedoelen. In de literatuur is weinig verscheidenheid in de perspectieven op informatiemanagement, desondanks zijn twee perspectieven voor dit onderzoek bruikbaar. Het ene is een generieke informatiemanagementkaart (Maes et al. 1997). Het andere is specifiek op ziekenhuizen gericht en komt van Winter et al. (2001). Een belangrijke overeenkomst is dat vanuit de informatiebehoefte een informatiestrategie moet worden opgesteld, die afgestemd is op de bedrijfsstrategie (*alignment*, Porter 1996). Vanuit deze perspectieven is een situatie geschetst hoe informatiemanagement in ziekenhuizen ingericht zou kunnen worden. Hierin wordt er een afdeling informatiemanagement opgericht, waarin verschillende (organisatorische) niveaus en disciplines zich - op basis van de informatiebehoefte - bezig houden met de vormgeving en continuïteit van de informatievoorziening.

Resultaten

Het beeld dat vanuit de literatuur is geschetst is in de praktijk slechts op onderdelen herkenbaar in de praktijk. In grote lijnen kan gesteld worden dat ziekenhuisbestuurders het inrichten van informatiemanagement steeds belangrijker vinden, maar dat het hen nog onvoldoende lukt om dit van de grond te krijgen. Dit komt enerzijds door de complexiteit en het gebrek aan *best practices* op dit gebied, anderzijds door het gebrek aan visie. Volgens de ziekenhuisbestuurders ligt het aan oorzaken die buiten hun invloedssfeer liggen, zoals het gebrek aan budget, onbetrouwbare informatie, veranderingsonbereid personeel en beperkte samenwerking met ketenpartners. Voor de toekomst zien de ziekenhuisbestuurders verschillende mogelijkheden voor het beter inrichten van informatiemanagement. Wat opvalt is dat zij in veel gevallen menen te moeten investeren in nieuwe of betere informatiesystemen, terwijl er onvoldoende wordt doorgerekend hoe dit zich terugbetaald. Andere kansen voor informatiemanagement zien zij in het benutten van het internet en het verbeteren van de logistiek. Hiervoor moet er echter eerst meer draagvlak in de organisatie komen, aangezien dat er nu nog onvoldoende is.

Conclusies

Uit het onderzoek zijn vier conclusies getrokken, die gevalideerd zijn door de NVZ-beleidsadviseur. Ten eerste kennen ziekenhuisbestuurders in toenemende mate belang toe aan informatiemanagement, maar verschillen hun opvattingen met die in de literatuur. Ten tweede kunnen ziekenhuisbestuurders het concept informatiemanagement moeilijk vertalen naar de praktijk, om redenen die volgens hen buiten hun invloedssfeer liggen. Daarom zoeken zij de oplossingen veelal in (nieuwe) systemen. Benutting van hetgeen al beschikbaar is lijkt een betere optie. Ten derde kunnen ziekenhuisbestuurders informatiemanagement moeilijk beperken tot de ondersteunende processen, omdat zij het primaire zorgproces er ook onder scharen. Hierdoor lijkt een multidisciplinaire inrichting van informatiemanagement erg geschikt. Ten vierde moet men zich ziekenhuisbreed bewust worden van het belang van informatiemanagement. Als dit niet gebeurt zullen inspanningen om het vorm te geven waarschijnlijk niet slagen. Het inrichten van informatiemanagement is dan ook ten dele een veranderingsvraagstuk. Hiervoor is een duidelijke visie nodig.