

## **Samenvatting**

In deze scriptie is onderzoek gedaan naar het implementatieproces van het elektronisch patiëntendossier/ ziekenhuisinformatiesysteem van Epic in het Spaarne Ziekenhuis. De reden voor dit onderzoek is dat in de praktijk slecht een klein deel van de voorgenoemde implementatieprocessen slaagt. Ten tweede richt het onderzoek zich op een nieuw product dat zich op de Europese en Nederlandse markt wil manifesteren. Er zijn verschillende theorieën hoe een implementatieproces het best vormgegeven kan worden. De vraagstelling die in deze scriptie centraal staat luidt: In hoeverre is het implementatieproces van het EPD/ZIS van Epic te analyseren vanuit zowel de theorie van Grol en Wensing als die van Berg en welke rol heeft organisatieleren binnen deze theorieën. Om een antwoord op deze vraagstelling te krijgen is allereerst een literatuurstudie gedaan naar de theorieën die Grol & Wensing en Berg hebben over implementeren en organisatieleren. Uit de literatuurstudie kwam naar voren dat Grol en Wensing uitgaan van een gestructureerd implementatieproces waarbij het doel van te voren al vaststaat. Berg daarentegen ziet het implementatieproces als een wederzijds transformatieproces waarbij gestreefd wordt naar een situatie waarin er synergie is tussen zowel het informatiesysteem als het primaire en secundaire werkproces. Na afronding van de literatuurstudie hebben observaties en interviews plaatsgevonden. Op deze manier is getracht een goed beeld te krijgen van het implementatieproces in het Spaarne Ziekenhuis. Vervolgens zijn de theorie en empirie verenigd en geanalyseerd. Hierbij zijn verschillende aspecten behandeld. Er is begonnen met het analyseren van het implementatieproces en de betrokkenheid daarbij van de gebruikers vanuit de theorie van Grol & Wensing en Berg. Vervolgens is vanuit beide theorieën gekeken of het implementatieproces succesvol is en op welke manier leren heeft plaatsgevonden. Tijdens het analyseren van het implementatieproces kwam naar voren dat in het implementatieproces van het Spaarne Ziekenhuis zowel aspecten naar voren kwamen die aansloten bij zowel de theorie van Grol en Wensing als bij die van Berg. De conclusie van deze scriptie is dat het implementatieproces vanuit beide theorieën volledig geanalyseerd en bekritiseerd kan worden. De theorie van Grol en Wensing heeft meer oog voor de vormgeving van het implementatieproces, terwijl Berg in zijn theorie meer aandacht besteedt aan de betrokkenheid van de gebruikers. Beide theorieën hebben sterke en zwakke punten, hierdoor zullen andere aspecten opvallen of juist niet. De theorie waar vanuit geanalyseerd wordt is dus bepalend voor wat belicht wordt en welke conclusies getrokken worden.