



Het directiecomité van AZ Delta gaf zijn steun voor het StAP-project. Links: Hans Crampe, Adjunct-algemeen directeur, en Rebecca Puissant, Financieel-administratief directeur; beiden sponsors van het project. Verder: Jan Hebbrecht, Verpleegkundig en paramedisch directeur; Sabine De Brabant, Directeur personeel en organisatieontwikkeling; Joost De Rore, Directeur IT en data; Lieven Wostyn, Medisch directeur; Johan Hellings, Algemeen directeur; Herman Annaert, Directeur infrastructuur en technieken.

AZ Delta ontzorgt haar organisatie door geïntegreerde backofficeprocessen

De kernactiviteit van het ziekenhuis AZ Delta is het kwaliteitsvol verzorgen van patiënten. Om dat mogelijk te maken, moeten ook de processen achter de schermen geolied verlopen. Daarom besliste AZ Delta in 2019 om van meerdere IT-systemen, die elk een stukje van de logistieke, financiële en administratieve processen ondersteunden, over te stappen op één geïntegreerd IT-systeem: het Enterprise Resource Planning (ERP) systeem SAP S/4HANA.

AZ Delta heeft vier campussen: Rumbeke, Roeselare, Menen en Torhout. Meer dan 4.000 medewerkers en 385 artsen staan er in voor de zorgactiviteit in 1403 bedden, er zijn meer dan 650.000 raadplegingen.

Het project om het ERP-systeem SAP S/4HANA in alle campussen uit te rollen, werd gedoopt tot "StAP". Met StAP wou het ziekenhuis een stap vooruit zetten op verschillende vlakken, zo vertelt Rebecca Puissant, Financieel-Administratief Directeur van AZ Delta: "We hadden veel manuele handelingen en data op papier, wat onze data

foutgevoelig maakte. Bovendien waren processen vaak complex. Dit bracht extra handelingen met zich mee of leidde tot dubbel werk. Door het gebrek aan integratie tussen programma's beschikten we ook niet over real time data of over één betrouwbare databron."

De uitrol van het ERP-systeem kadert in AZ Delta's strategische doelstelling om efficiënt en financieel gezond te zijn. Maar ook andere factoren speelden mee. Zo stond in 2020 de verhuis gepland naar de nieuwe hoofdvestiging in Rumbeke. In dat kader moesten sowieso enkele aanpassingen

aan, en koppelingen met IT-pakketten en systemen gebeuren. Daarnaast werd er ook geopteerd om principieel het 4-ogenprincipe en goedkeuringsflows strenger toe te passen. "We wilden maximaal kunnen inzetten op budgethouderschap om een financieel gezond ziekenhuis te zijn, maar dan moet je natuurlijk wel in staat zijn om real time data aan de budgethouders te bezorgen", aldus Rebecca.

GO LIVE IN VOLLE CORONAPANDEMIE

"Er werd geopteerd om in twee fases live te

De doorgedreven automatisering verlaagt onder meer de foutratio. Zo kunnen bv. geen producten meer besteld worden die al aanwezig zijn in het magazijn

gaan: in juni 2020 schakelden Aankoop, Magazijn & Fijndistributie, Keuken, Linnen en Digitale Factuurverwerking en ook iedereen betrokken bij het bestelaanvraagproces en de goedkeuring van aanvragen, over op SAP S/4HANA. Bij het begin van het nieuwe financiële boekjaar (2021), volgden Boekhouding en Debiteurenbeheer en werden de interfaces en integraties met specifieke IT-systemen, zoals GLIMS (klinisch labo), HiX Apotheek, Oazis en Ultimo (technische diensten) opgezet", zegt Rik Vanhaelemeesch, beleidscoördinator Financieel Departement.

"De keuze om versneld te starten impliceerde dat we niet 100% alle systeemtesten konden uitvoeren. De eerste weken van de go live waren dan ook heel zwaar. Bovendien verliep alles grotendeels remote en ook de training voor de eindgebruikers ging in een afgeslankte versie door wegens de hoge werkdruk op onze zorgafdelingen en door de gelijktijdige verhuis. Gelukkig hebben we tijdens deze moeilijker opstart kunnen teren op de bereidheid bij onze medewerkers tot substantiële extra-inspanningen daarin bijgestaan door onze implementatiepartner delaware, die snel schakelde en bijsprong waar nodig", aldus Rebecca.

VAN "PFFF" NAAR "FIEEUW"

Een jaar na de eerste go live plukt AZ Delta de vruchten. De overstap naar het nieuwe ziekenhuisbrede informatie- en managementsysteem zorgt voor meer transparante bedrijfsprocessen, een hoger kostenbewustzijn en een betere digitale ondersteuning van de backoffice processen.

Rik Devaere, manager Aankoop & Logistiek bij AZ Delta, noemt enkele concrete voordelen: "Voor mij staan de gigantische rapporteringsmogelijkheden buiten kijf. Nu kan je bv. heel gemakkelijk een resem selectieparameters ingeven en je krijgt meteen een adequaat rapport. Vandaag kunnen we ook snel uit het systeem halen waar iets fout loopt. We merken overigens dat het systeem en de configuratie ervan na een jaar zo goed op punt staan, dat er nauwelijks fouten optreden. Uit onderzoek blijkt verder dat 95% van de

foutmeldingen toe te schrijven is aan menselijke acties. Ook voor het verzamelen van informatie is deze tool echt een grote stap vooruit."

"De omschakeling naar SAP S/4HANA heeft veel gevraagd van onze key users, maar werd relatief snel opgepikt. We zien ook dat voor basistaken zoals scanning, nieuwe collega's voldoende snel kunnen opstarten. Wat me voorts charmeert, is de perfectie van de goedkeuringsmodule. De goedkeuringsflow gebeurt nu automatisch en is indien nodig moduleerbaar. Dat laatste is een grote plus van SAP S/4HANA: je kan veel zelf aanpassen, wat flexibiliteit geeft en minder kosten op lange termijn veroorzaakt", zegt Rik Devaere.

Ook in het financiële departement zijn er al voordelen zichtbaar, vertelt Rik Vanhaelemeesch: "We merken alvast dat de budgetcontrole op de investeringen sneller gaat via het 4-ogenprincipe en ook het inscannen van aankoopfacturen verloopt vlotter. Alle factuurcontrole (3-way match) gebeurt nu in één systeem. De uitgaande facturatie en lonen worden sneller geboekt. En ook de eerste financiële rapporteringen zien er veelbelovend uit, mede dankzij de integratie van apotheek en klinisch labo."

Het financieel departement is momenteel nog bezig met de verdere uitrol van fase 2, waaronder doktersadministratie, leningenbeheer en vaste activa.



LESSONS LEARNED EN TOEKOMSTPLANNEN

"Delaware had ons op voorhand gewaarschuwd voor de kwaliteit van de masterdata en dat bleek inderdaad een niet te onderschatten werk. En naar de toekomst? ERP is een "never ending story", besluit Rebecca. "Finhosta rapportering wordt na de zomer opgestart en we zijn aan het bekijken of we ook met centraal contractbeheer kunnen beginnen. Hoe meer onze backoffice processen geïntegreerd zijn, hoe beter wij een juist beeld krijgen op onze organisatie. Door naast het EPD (Elektronisch Patiëntendossier) ook ons ERP op orde te hebben, zijn we echt klaar voor de toekomst."

DELAWARE IN EEN NOTENDOP

Als leverancier van geavanceerde ICT-oplossingen en -diensten begeleiden we zorgorganisaties bij hun digitale - en bedrijfstransformatie. Daarbij kunnen we u helpen op diverse vlakken: van het ontwikkelen van een patient-first ervaring tot het neerzetten van een geïntegreerd, betrouwbaar en toekomstbestendig ERP-systeem en het ontsluiten van uw data.

Healthcare is een focussector voor delaware. We kunnen daarnaast bogen op ervaring uit +200 ERP-projecten van +600 SAP-consultants. delaware heeft kantoren in Kortrijk, Gent, Antwerpen, Lummen, Waver en Luik.

delaware