

Vergelijking software beheer rusthuis

Details

Category: Management (/index.php/26-nieuws/management)

Published: 30 October 2007

Hits: 24787



(/index.php/26-nieuws/management/61-vergelijking-software-beheer-rusthuis)**Vergelijking beheerssoftware voor rusthuizen**

De laatste maanden werden **vijf** verschillende software-applicaties vergeleken die het beheer en de zorg in rusthuizen in goede banen moet leiden: Care Solutions (<http://www.caresolutions.be/>), CEVI (<http://www.cevi.be/>), CMS (<http://www.geracc.be/>) (Geracc-Partezis-Iris), IGL (<http://www.corilus.be/>) (Corilus) en Mythos (<http://www.headstart.be/myhtos.htm>) (Headstart).

In juni 2007 werd gestart met een email met daarin een korte voorstelling en een vragenlijst. Vervolgens werden verschillende demo's bijgewoond, bijkomende vragen gesteld, reactiesnelheden en service vergeleken, ervaringsgerichte informatie ingewonnen bij verschillende gebruikers (zowel naar software van de genoemde fabrikanten als naar hun bedrijfscultuur), commentaar van collega-directieleden verwerkt, reacties van alle aanbieders op een proefartikel geïntegreerd en als sluitstuk de technische vereisten en mogelijkheden tegen de hedendaagse technologische mogelijkheden gehouden. Dit zijn de ingrediënten van deze 360° vergelijking.

Conclusie

Niets saaier dan u door een bladzijdenlange uiteenzetting te worstelen, terwijl u enkel in de conclusie geïnteresseerd bent. Daarom staat ze hier al. In alfabetische volgorde:

- **Care Solutions:** Beste prijs-kwaliteit-service-gebruiksvriendelijkheids-ratio
- **Cevi:** Het meest gebruiksvriendelijke pakket (indien ligdag- en kosten-facturatie herwerkt wordt)
- **CMS:** Marktleider in Vlaanderen. De applicatie voor beheerders die alles willen uitbesteden aan een professional die het meest uitgebreide en koppelbare pakket aanbiedt.
- **IGL:** Marktleider in Wallonië. Het bedrijf heeft zich recent voorgenomen om ook de Vlaamse markt (opnieuw) zeer actief te benaderen.
- **Mythos:** Samenwerking met Intensia en Belgacom maken van dit pakket de beste oplossing naar geïntegreerde domotica en CTI (http://en.wikipedia.org/wiki/Computer_telephony_integration) toe. Zeker bij nieuwbouw is deze zeer geïntegreerde oplossing minstens het overwegen waard.

Algemene bemerkingen

- Alle producenten werden oorspronkelijk benaderd met de bedoeling een softwarepakket aan te schaffen. Die aankoopbeslissing is wel degelijk reëel en moet nog genomen worden. Gaandeweg werd door collega's aangedrongen om de resultaten van mijn bevindingen neer te schrijven en aldus ontstond dit artikel. Neem nota van het feit dat ik zelf een sterk geïntegreerde oplossing heb ontwikkeld die al meer dan 10 jaar perfect dienst doet.
- De meest nuttige vergelijking van offertes werd verkregen door de kostprijs op te delen in vier stukken: software, onderhoud, installatie en opleiding. U moet rekening houden met een gemiddelde prijs per bewoner van 80,00 EUR voor de software, 18,50 EUR voor het onderhoud, een 8,50 EUR voor de installatie, plus het aantal opleidingsuren.
- Buitengewoon veel aandacht is uitgegaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de applicaties. In deze tijden van loopbaanonderbrekingen, ADV-dagen, extra verlof, personeelsverloop (en -verzuim), carrière-zappen, ... is gebruiksvriendelijkheid het zwaarst wegende onderdeel in de vergelijking. Het is namelijk essentieel dat je (vaak wisselende) medewerkers snel en adequaat vertrouwd krijgt met de applicatie. Ook het in een oogwenk kunnen (re-)produceren van allerhande lijstjes voor administratieve doeleinden hoort bij de gebruiksvriendelijkheid. Het betreft hier het vermogen om zelf een rapport van bewonersgegevens op te kunnen stellen en aldus te bewaren ("rapport manager").
- Een spijtige vaststelling is dat de "obesitas burocratis" ervoor zorgt dat de pakketten zeer omvangrijk zijn. Hierdoor is het best mogelijk dat een vertegenwoordiger van een softwarebedrijf u tijdens een voorstelling vele antwoorden schuldig blijft, niet op de hoogte is van de functionaliteit van "zijn/haar" pakket of gewoonweg foute info meegeeft. De reden hiervan is dat de materie gewoonweg té uitgebreid, té technisch en té multidisciplinair is.
- Implementatie van de software vereist een zeer grondige voorbereiding voor wat betreft integratie en parametrisatie. Dit voortraject wordt vaak enorm onderschat door de aankoper. Het overzetten (en/of converteren) van bestaande gegevens hoort hier bij.
- Niemand heeft mijn inziens een goed RIZIV-forfait-prognose luik. Ofwel is zulk luik té beperkt, ofwel is het enorm uitgebreid maar moet je als beheerder zelf conclusies maken omdat, ondanks al het ingevoerde cijfermateriaal, het programma geen enkele suggestie doet. Ik heb prachtige cockpits gezien, maar nergens een goed vluchtplan.

- Geen enkele fabrikant heeft een planning richting gebruik van fingerprint-technologie voor gebruikers-authenticatie. Deze technologie leek voldoende volwassen, gebruiksvriendelijk én failsafe, maar de feedback van enkele technici van de fabrikanten sprak dit volledig tegen (cfr. c't magazine 09/2007 (<http://www.fn1.nl/ct/oude-nummers/nummer/toon/ct-nummer-200709>)).
- Weinig relevant voor hun software, maar de websites van de aanbieders werden vergeleken qua vorm, inhoud, technologie en ook naar XHTML/W3C (<http://validator.w3.org/>) compatibiliteit. Dit laatste geeft aan hoeveel "schrijffouten" er in de website zitten, voor mij een indicatie hoe ernstig en vooruitstrevend een firma richting moderne webtechnologie denkt. De resultaten in september 2007 zijn (in aantal fouten); Cevi: 30, Mythos: 22, Geracc: 19, IGL: 10 en Care Solutions: 1.
- Wellicht stelt u zich de vraag of er objectief kan beoordeeld worden met een banner van één van de contestanten op de website? De commerciële advertentiemogelijkheden (</index.php/component/content/?id=46&Itemid=70>) op Zorgbeheer.com zijn nodig om de werkingskosten te dekken, doch hebben geen enkele invloed op de kritische beoordeling van eender welk product, zoals u hierbij zelf kan vaststellen.



Plus- en minpunten per pakket

Care Solutions

Een zeer gebruiksvriendelijk pakket waarbij recent een rapport manager (rapman) als noodzakelijk onderdeel werd toegevoegd. Commerciële en technische opvolging is uitstekend (het is typerend dat een mailtje van 01:19 wordt beantwoord om 01:53), dit wordt trouwens beaamd door collega-directieleden. Care Solutions heeft zich daarenboven voorgenomen om groeperingen te voorzien van alle noodzakelijke tools om interne benchmarking uit te voeren. Het bedrijf heeft zopas een samenwerkingsverband met Sitech afgesloten, waardoor op korte termijn algemeen documentbeheer aan het pakket zal worden toegevoegd.

De oplossing van Care Solutions is, in tegenstelling tot de concurrenten, niet gebaseerd op een volwaardige MS SQL database, maar op SQL Express, zodat dit een kostenbesparing oplevert. SQL Express biedt weliswaar dezelfde degelijkheid, maar heeft ook enkele beperkingen (<http://www.microsoft.com/sql/prodinfo/features/compare-features.msp>). Naar kosten toe moet je er ook rekening mee houden dat de RIZIV-forfait berekeningsmodule niet in deze kostprijsvergelijking opgenomen is, terwijl die bij andere producenten er meestal wél in zit. Deze twee kostendrukkende factoren zorgen ervoor dat Care Solutions de goedkoopste is.

CEVI

Cevi steekt er qua gebruiksvriendelijkheid bovenuit (softwareversie september 2007). Binnen het uur was ik vertrouwd met de indeling van de modules en kon ik, intuïtief, zelf data toevoegen op de correcte plaats, zelfs in modules waarmee ik nog niet vertrouwd was. Ook de rapport manager is uitstekend en zelfs minder technisch onderlegde medewerkers kunnen hiermee snel allerhande lijstjes produceren. Enkel de ingave ten behoeve van de facturatie van de maandelijkse kosten en ligdagen is té omslachtig. CEVI verzekerde mij dat hier snel werk van gemaakt ging worden.

Tegenover zoveel gebruiksvriendelijkheid staat echter een zeer hoge prijs. Het is aan de beheerder om te berekenen of de gebruiksvriendelijkheid dit prijskaartje verantwoord. Ik diende mij naar Gent te verplaatsen voor een demo (wat niet echt gebruiksvriendelijk is), maar blijkbaar kan de demo vanaf nu ook op uw werkvloer gegeven worden.

CMS

CMS kan het meest complete en uitgebreide pakket aanbieden, een pakket dat bovendien voldoende gebruiksvriendelijk is. CMS heeft het grootste marktaandeel in Vlaanderen en kan daardoor wellicht de beste (reeds bestaande en uitgewerkte) koppelingen en oplossingen naar andere software aanleveren. CMS ontwikkelt heden een volgende generatie van GerANT, namelijk een .NET (<http://nl.wikipedia.org/wiki/.NET>) versie. De software van CMS zou draaien in de demo-kamer van Belgacom voor PC/TV-oplossingen.

Een minpunt bij deze oplossing is de afwezigheid van een rapport manager. De hardware-vereisten zijn een aandachtspunt bij CMS, het is mogelijk dat uw computer niet voldoet aan deze eisen.

IGL

Het enige bedrijf waarbij de opvolging van mijn getoonde interesse via e-mail enkel opgevolgd werd door een kort telefoongesprek. Blijkbaar bevond het bedrijf zich de afgelopen maanden in een overgangsfase, waardoor de opvolging tijdelijk minder was. Vanaf september is echter een nieuwe key accountmanager aangesteld en wordt de Vlaamse markt met hernieuwde energie bespeeld.

De applicatie heeft een zeer goede oplossing voor medicatiebeheer (check op contradicties en het bijhouden van bestellingen) en uitgebreide links naar andere modules (kine, thuisverpleging en roosterplanning).

Mythos

Mythos is gebruiksvriendelijk en de sterke integratie met telefonie en domotica maken van deze applicatie de beste oplossing naar totale technische integratie en meetbaarheid, binnen éénzelfde GUI (<http://nl.wikipedia.org/wiki/GUI>). Verder zijn de rapport manager, het management-communicatie-bord en de televisie-berichten-console lovenswaardig. Het partnership met Belgacom geeft extra perspectief als u weet dat Belgacom momenteel richting een totaal geïntegreerd en uitermate gebruiksvriendelijk systeem van televisie (met TV on demand), telefonie, internet en zorgregistratie werkt, alles via één TV-scherm (proefproject loopt in Erasmus ziekenhuis te Brussel). Zulk systeem lijkt mij zeer veelbelovend en biedt bijkomende mogelijkheden naar koppeling van intranet, sociale contacten en bijvoorbeeld online geheugentraining. Indien Belgacom, ook via Mythos, investeert in deze

technologie, dan zal de lat voor de vier andere aanbieders bijzonder hoog komen te liggen.

De opvolging is goed, maar heden blijken nog té veel zaken "in ontwikkeling". Dit gaf mij de indruk dat het pakket heden nog niet volledig "klaar" is. Indien deze ontwikkelingen echter voltooid worden, dan zal Mythos een zeer veelbelovend pakket kunnen aanbieden.



Meer moderne webtechnieken alsjeblief!

Over het algemeen ben ik teleurgesteld dat geen enkele fabrikant momenteel een flexibele webbased oplossing aanbiedt. CMS ontwikkelt weliswaar een .NET versie. Deze versie heb ik echter nog niet kunnen bewonderen en bijgevolg kan ik géén oordeel vellen over de flexibiliteit die binnen dit framework zal aangeboden worden.

De aangeboden software is nauwelijks personaliseerbaar; buiten het bijhouden van snelkoppelingen kunnen vensters niet weggekapt of verplaatst worden, onnodige functionaliteit kan moeilijk of niet ge-deactiveerd worden, ... zodoende krijg je een oplossing met té veel ballast (less = more!).

Ook instellingsspecifieke modules/aanpassingen/plugins zijn moeilijk zelf te vervaardigen en hierdoor ben je gedwongen om óf voor (dure) individuele aanpassingen te kiezen via de fabrikant óf aan te modderen met meer ambachtelijke hulpmiddelen óf dubbelwerk te verrichten over verschillende softwareprodukten heen. Dit zet een rem op het individueel karakter, de productiviteit, de creativiteit en de gebruiksvriendelijkheid.

Naar integratie van niet-bewonersgebonden communicatie blijf ik ook op mijn honger zitten: niemand heeft heden geïntegreerd documentbeheer (lokale fileserver), laat staan workflow (samenwerking bij bijvoorbeeld opmaak van procedures met revisiebeheer). Geen enkel aanbieder heeft een goede oplossing voor geïntegreerde management-communicatie, zoals bijvoorbeeld taakplanning, kalenderbeheer, noodplanning en projectmanagement.

Moderne webtechnieken laten echter toe om deze extra functionaliteit eenvoudig "aan te hechten", zoals integratie van bijvoorbeeld beheer van contactpersonen (en/of zelfs LDAP (<http://nl.wikipedia.org/wiki/LDAP>)), email, weblinks, ... Moderne webtechnieken zorgen voor een uiterst flexibele, moduleerbare, eenvoudige en personaliseerbare applicatie die dubbelwerk en fouten uitsluit, het gebruiksgemak fors verhoogd, gezwind de snel wijzigende wetgeving kan integreren en de gebruikerservaring zeer positief beïnvloedt. Bovendien kunnen vanuit moderne webtechnieken makkelijk koppelingen gemaakt worden naar eender welke toepassing, toestel (PDA, tablet, GSM, ...), ... in eender welke vorm of taal. Tenslotte heb je bij gebruik van webtechnieken de mogelijkheid om onbeperkt PC's toe te voegen aan je netwerk en al je PC's uit te rusten met een open source (http://nl.wikipedia.org/wiki/Open_source) (en kosteloos) besturingssysteem.

Daarom is mijn voornaamste conclusie dat alle applicaties, in hun bestaande vorm, te weinig gebruik maken van moderne technieken.

Dank voor uw lezing

Dank aan de uitvoerige medewerking, assistentie, evaluatie en technische bijdragen van alle fabrikanten. Dank aan de collega's die de moeite namen om hun bevindingen mee te delen. In het bijzonder dank aan Mevr. Katrien Lauwers voor de belangenloze en grondige ervaringsuitwisselingen.

Bart Collet

Zorgbeheerder

Reageren kan hier (</index.php/component/fireboard/?Itemid=56&func=view&id=16&catid=3>) (registratie verplicht)