

Zorginstelling heeft invloed op gebruikerservaring EPD-gebruikers

17 oktober 2022



Een arts brengt ongeveer 50% van de tijd van een afspraak met een patiënt achter de computer door met het invoeren van gegevens en het maken van EPD's. Om ervoor te zorgen dat het IT-systeem het werk faciliteert in plaats van tot frustratie te leiden, is het noodzakelijk om de elementen die van invloed zijn op de effectiviteit en soepelheid nader te bekijken. Iedereen wil natuurlijk dat IT-systemen voor artsen en verpleegkundigen net zo gebruiksvriendelijk en intuïtief zijn als smartphones, maar in de praktijk is dat nog niet zo eenvoudig en valt de gebruikerservaring bij bijvoorbeeld EPD's regelmatig tegen.

Goed partnership wezenlijk

De huidige IT-systemen in de gezondheidszorg zijn geavanceerde en multifunctionele tools die rapportagefuncties moeten hebben, veilig gegevens moeten verzamelen, het hele patiënttraject moeten beheeren, op de juiste manier documenten zoals e-recepten en e-verwijzingen moeten genereren én gegevens moeten uitwisselen met andere systemen in overeenstemming met interoperabiliteitsnormen.

Allereerst is daarvoor een goed partnership voor nodig met het bedrijf dat het systeem heeft ontwikkeld en moeten er relevante updates komen, zodat het systeem kan voldoen aan functionele vereisten en veiligheidsnormen. De leverancier heeft de dus een belangrijke rol en samenwerking is daarbij een sleutelwoord.

Maar ook de [zorgorganisaties](#) zelf kunnen ervoor zorgen dat medewerkers op een prettigere wijze met het softwaresysteem kunnen werken. Systemen zijn namelijk niet statisch, maar kunnen op meerdere wijzen worden veranderd. 'Redelijke software-oplossingen' bieden veel configuratiemogelijkheden, zoals het aanpassen van de interface, het scala aan zichtbare functies en waarschuwingen over fouten in de ingevoerde gegevens.

Gebruikerservaring optimaliseren

Gemiddeld genomen is het vrij subjectief of een bepaald systeem eenvoudig te bedienen of juist ingewikkeld is. Alles begint met de structuur van een bepaalde oplossing: het aantal klikken dat nodig is om gegevens in te voeren, de duidelijkheid van de gebruikersinterface, lay-out, lettertypen, veldgrootte, automatische formulierinvulling en de gegevensstroom in het systeem. De persoon die verantwoordelijk is voor de interacties van de gebruiker met het systeem is een User Experience ontwerper. Tegenwoordig heeft bijna elk IT-bedrijf zulke mensen in dienst en zij zijn niet alleen verantwoordelijk voor het gebruiksvriendelijk en functioneel maken van de applicatie, maar ook voor een zo eenvoudig mogelijke bediening. Kortom, de taak van een UX/UI-ontwerper is om de tevredenheid van het gebruik van een IT-systeem of mobiele applicatie te vergroten en ervoor te zorgen dat die ervaring positief is.

Gebruikerservaring is dus het resultaat van een hele reeks factoren. Het omvat de emoties, overtuigingen, voorkeuren, percepties, fysieke en psychologische reacties, gedrag en prestaties van gebruikers, die vóór, tijdens en na het gebruik plaatsvinden. Daarnaast zijn er elementen zoals het externe imago van de ontwikkelaar, die de aanvankelijke positieve of negatieve houding ten opzichte van een systeem kunnen beïnvloeden. De snelheid van bediening en prestaties zijn even belangrijk, net als eerdere ervaringen, digitale vaardigheden en de context waarin het systeem wordt gebruikt zoals schermgrootte en dergelijke. Daarom ligt gebruiksvriendelijkheid een stuk gecompliceerder dan de eerste indruk, die met name afhangt van het gevoel voor esthetiek. Terwijl sommige mensen systeem X leuk vinden, zullen anderen liever voor systeem Y kiezen.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Alleen al de definitie van gebruikerservaring laat zien dat niet alleen de leverancier van het IT-systeem, maar ook de eindgebruiker verantwoordelijk is voor verbeteringen in gebruikerservaring. Dat is een aspect dat vaak over het hoofd wordt gezien. Een klassiek voorbeeld van de invloed van de organisatie is bijvoorbeeld het type software en hardware waarop het medisch personeel het EPD-systeem gebruikt.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid aanvaarden brengt een last met zich mee die veel organisaties, niet alleen in de medische sector, liever afschuiven op IT-systeemingenieurs en architecten. Het is gemakkelijker om softwarefouten te zoeken dan problemen met verandermanagement of het opbouwen van een innovatieve organisatiecultuur te identificeren en op te lossen. Dit is bewezen door hetzelfde IT-systeem in verschillende medische instellingen te implementeren. Dergelijke implementaties zijn soms succesvol en laten het personeel tevreden achter, maar andere keren falen dezelfde systemen en leiden ze juist tot grote frustratie.

Toetsenbord is gevoelig punt

Gelukkig zijn de huidige IT-oplossingen voor de zorg meestal moderne en geïntegreerde systemen die zijn ontwikkeld op basis van UX/UI. Zelfs deze ontwikkelaars worden echter beperkt door de mogelijkheden die technologie biedt. Het meest gevoelige element van interacties tussen de gebruiker en het IT-systeem is bijvoorbeeld het toetsenbord, want gegevens moeten handmatig worden ingevoerd. Dit zal niet veranderen totdat de markt betrouwbare en nauwkeurige transcriptietechnologieën kan aanbieden op basis van kunstmatige intelligentie, zodat het interview met de patiënt automatisch in het systeem kan worden ingevoerd.

Verbeteren gebruikerservaring: meten is weten!

Ondanks de genoemde beperkingen hebben medische instellingen dus wel degelijk veel mogelijkheden om de werking van het systeem te beïnvloeden. Goede IT-systemen hebben functies die het gemakkelijker maken om hun werking aan te passen en de manier van gegevensinvoer in te stellen. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld interne woordenlijsten definiëren, die het veel gemakkelijker maken om gegevens in te voeren. Wanneer geïntegreerde systemen worden geïmplementeerd, worden bovendien gegevens gedeeld tussen systemen binnen de IT-architectuur van een bepaalde medische faciliteit, zodat de gegevens niet twee keer hoeven te worden ingevoerd.

Het startpunt voor het optimaliseren van de ervaring van gebruikers van IT-systemen is om deze te meten. Om dat te doen, moet je het doel duidelijk identificeren. Het doel bepaalt wat er precies wordt gemeten. Als u bijvoorbeeld de tijd die u besteedt aan het invoeren van gegevens in het IT-systeem wilt verminderen, moet u het pad van gegevensinvoer analyseren en zoeken naar manieren om deze in te korten of te standaardiseren. Maar wanneer werkefficiëntie de prioriteit is, moet u ook rekening houden met de omgeving die beschikbaar is voor artsen en verpleegkundigen: uitrusting, werkorganisatie en tal van andere factoren.

Het kan zelfs zo zijn dat digitalisering inefficiënte processen alleen maar heeft versterkt, waardoor het IT-systeem is toegepast op oude workflows. Helaas wordt in dit geval de software net zo ondoeltreffend als de oude processen. Het implementeren van een IT-systeem is lang niet altijd voldoende om de situatie te verbeteren. Om dat scenario te vermijden, moeten zorgmanagers gebruik maken van design thinking en UCD-methoden.

Conclusies

Het verbeteren van de gebruikerservaring van softwaresystemen zoals EPD's is niet alleen een taak van leveranciers en ontwerpers. Ook de medische instelling kan zelf het nodige doen om dit te verbeteren. Systemen zijn in de praktijk meestal niet statisch. 'relevante oplossingen' bieden veel configuratiemogelijkheden, zoals het aanpassen van de interface, het scala aan zichtbare functies en waarschuwingen over fouten in de ingevoerde gegevens. Er zijn drie kernregels die de moeite waard zijn om te onthouden. Ten eerste: optimaliseer workflows voordat een IT-systeem wordt geïmplementeerd of pas ze later aan als dit niet van tevoren is gedaan. Een tweede kernpunt is dat de tijd moet worden genomen om de behoeften van de gebruikers te analyseren en het systeem daarop aan te passen. Een derde punt is dat systematisch de ervaring moet worden gemeten en mogelijke verstoringen gecorrigeerd worden.

Onderzoek van Registratie aan de bron bevestigt ook dat goed meten leidt tot 'meer weten'.
"Goede kwaliteit van registratie hangt bijvoorbeeld mede af van tevredenheid van gebruikers met hun EPD. Die tevredenheid kan worden verbeterd door de EPD-tevredenheid te meten in eigen huis. Vervolgens kan de terugkoppeling worden ingezet om de gebruiksvriendelijkheid van het EPD en de toepassingsmogelijkheden te verbeteren. Om die tevredenheid te meten is een speciale [leidraad](#) ontwikkeld."