



## Patiënten AZ Sint-Jan Brugge – Oostende kunnen online afspraken maken

**UltraGenda®**

[www.ultragenda.com](http://www.ultragenda.com)  
+32 9 326 30 30  
[info@ultragenda.com](mailto:info@ultragenda.com)

Het AZ Sint-Jan in Brugge gebruikt al jarenlang UltraGenda Pro, een afspraken-systeem dat het bedrijf UltraGenda specifiek ontwikkelde voor ziekenhuizen. Vrijwel alle ziekenhuisdiensten zijn zeer te spreken over UltraGenda Pro omwille van de gebruiksvriendelijkheid en vlotheid.

In 2005 wilde het ziekenhuis het afsprakensysteem uitbreiden naar externen. Daarvoor stelde UltraGenda UG Broka voor, een boekingssysteem voor verwijzende artsen. Sinds eind 2007 bestaat UG Broka uit twee portaaltoepassingen, zodat naast de verwijzende artsen ook de patiënten zelf toegang hebben tot het systeem. De arts vult online interactieve verwijsformulieren in en krijgt dan een unieke ID die hij aan de patiënt meegeeft. Die kan een afspraak maken per telefoon, waarbij het administratief personeel de verwijzing onmiddellijk terugvindt in UltraGenda Pro via de unieke ID of de naam van de patiënt. De patiënt kan zijn afspraak echter ook zelf online boeken, via het patiëntenportaal op de website van het ziekenhuis en zijn unieke ID.

Het systeem werkt zeer goed en verwijst de patiënt snel en efficiënt door voor het juiste onderzoek naar de juiste dienst of arts. Het vermindert de administratieve werkdruk zodat het ziekenhuis tijd en geld wint en zich kan concentreren op zijn kerntaak. Geautoriseerde patiënten krijgen op elk moment toegang tot een betrouwbaar online boekingssysteem.

## Overzicht

**Land:** België

**Sector:** Gezondheid

### Profiel

Het AZ Sint-Jan Brugge – Oostende AV is een openbaar algemeen en multidisciplinair ziekenhuis met 1.240 bedden. Het onderhoudt sterke banden met verschillende universiteiten en academische instituten in het hele land. Sinds 1 januari 2009 is het AZ Sint-Jan gefusioneerd met het Henri Serruys ziekenhuis in Oostende, waardoor de twee samen het derde grootste ziekenhuis van België worden en de grootste werkgever in West-Vlaanderen zijn.

### Uitdaging

Het AZ Sint-Jan zocht een efficiënt agendasyteem waarmee artsen van buiten het ziekenhuis eenvoudig, snel en correct patiënten konden doorverwijzen naar artsen en specialisten in het ziekenhuis. Het systeem moest integreerbaar zijn met het interne agendasyteem.

### Oplossing

Specialist ter zake UltraGenda stelde aan het AZ Sint-Jan hun portaaltoepassing UG Broka voor, dat bovenop het bestaande agendasyteem UltraGenda Pro draait. Artsen en patiënten kunnen via de website van het ziekenhuis elk naar hun eigen portaal, waar ze verwijzingen kunnen doen en afspraken kunnen regelen en opvolgen.

### Voordelen

- gebruiksvriendelijk agendasyteem
- rechtstreekse verwijzingen via interactieve online formulieren
- rechtstreekse afspraken voor verwezen patiënten
- geen fouten meer bij afspraken: patiënt maakt zeker de juiste afspraak, dankzij unieke ID
- hoge beveiliging, functionaliteit en snelheid gegarandeerd
- verbeterde interne samenwerking: de poliklinieken hebben meteen alle juiste info over de juiste patiënt
- het systeem respecteert de regels van de ziekenhuisdiensten en verwijst de patiënt snel en efficiënt door naar de juiste arts.
- vermindert de administratieve werkdruk zodat het AZ Sint-Jan tijd en geld wint
- geautoriseerde patiënten krijgen toegang tot een betrouwbaar online boekingsysteem
- ontwikkeld met Microsoft-technologie, en dus eenvoudig te integreren met de bestaande toepassingen

In 2005 bood het AZ Sint-Jan in Brugge als een van de eerste Belgische ziekenhuizen aan huisartsen en specialisten individuele toegang tot administratieve en medische informatie over de patiënten die ze doorverwezen. Dat gebeurde via Bian, het Brugs Interactief Artsen Netwerk. Het systeem werkte vlot, goed en zeer veilig, maar het AZ Sint-Jan wilde een stap verder zetten en ook de mogelijkheid bieden om er patiënten mee te verwijzen en afspraken te maken. Bovenop het bestaande agendasyteem implementeerde men UG Broka, een portaaltoepassing die in Bian geïntegreerd werd en waarmee artsen patiënten kunnen verwijzen naar het ziekenhuis en patiënten deze verwijzingen kunnen omvormen naar een daadwerkelijke boeking.

"We kozen voor een samenwerking met UltraGenda omdat zij een zeer sterk nicheproduct hebben, zowel wat de functionaliteit als de stabiliteit betreft, en dan nog voor de gezondheidssector waar-



"UltraGenda biedt ontegensprekelijk het sterkste agendasyteem voor de gezondheidssector, zowel wat de functionaliteit als de stabiliteit betreft."

**Helga De Neve, directeur ICT van het AZ Sint-Jan Brugge - Oostende**

in wij actief zijn", argumenteert Helga De Neve, directeur ICT van het AZ Sint-Jan Brugge – Oostende. "We werken intussen al 7 à 8 jaar met hen samen. Al die tijd is gebleken dat ze heel flexibel kunnen werken. Een bijkomende reden om voor UltraGenda te kiezen, is dat UltraGenda Pro ontwikkeld is op basis van Microsoft-technologie. Ook de ICT-dienst van het ziekenhuis en de vaste informaticapartner Infohos ontwikkelen hun toepassingen met Microsoft-technologie, wat natuurlijk heel sterke integratievoorwaarden biedt. UltragendaPro is probleemloos geïntegreerd in het patiëntendossier van het ziekenhuis en UG Broka is al even harmonieus geïntegreerd in Bian."

"Wij ontwikkelen onze toepassingen met behulp van Microsoft-technologie omwille van standaardisering, en wel op twee niveaus", vult Marc Vermeulen, CTO van UltraGenda, aan. "Het Microsoft ontwikkelplatform met Visual Studio, C#, .Net Framework en de bijbehorende Windows Communication Foundation en Windows Workflow Foundation, biedt ons als leverancier van informaticatoepassingen een stevige basis om webtoepassingen voor grote organisaties te bouwen. Daarnaast garandeert de backoffice met Microsoft Windows Server 2003, Microsoft SQL Server 2005 en .Net Framework 3.5 een hoge beschikbaarheid en uitbreidbaarheid en een hoog prestatieniveau van onze toepassingen. Ook de garantie op continuïteit is voor ons belangrijk. Microsoft heeft de afgelopen jaren duidelijk bewezen dat het zijn ontwikkelplatform regelmatig vernieuwt en uitbreidt. En met bijvoorbeeld Silverlight en Windows Azure lijkt de toekomst veelbelovend."

### Online afspraken boeken, nu ook van buiten het ziekenhuis

Met UltraGenda Pro maakt het AZ Sint-Jan afspraken voor poliklinische of beeldonderzoeken. Het agendasysteem is geïntegreerd met hun HIS, het Hospital Information System, en RIS, het Radiology Information System. Vrijwel alle ziekenhuisdiensten stellen hun agenda's open en zijn zeer te spreken over UltraGenda Pro omwille van de gebruiksvriendelijkheid en omdat het rekening houdt met de interne regels die men moet volgen bij het maken van afspraken.

In 2005 stelde UltraGenda een boekingsysteem voor verwijzende artsen buiten het ziekenhuis voor: UG Broka, een portaaltoepassing die probleemloos samenwerkt met UltraGenda Pro. De toepassing paste perfect in de BIAN-strategie en -architectuur en sloot moeiteloos aan op het onderliggende UltraGenda Pro. Met UG Broka kunnen geautoriseerde artsen buiten het ziekenhuis rechtstreeks afspraken boeken via interactieve online formulieren en onder volledig toezicht van de ziekenhuisdiensten. "Hoewel het systeem technologisch heel goed werkte en veilig was, werd het door verwijzende artsen nog onvoldoende gebruikt", geeft Hugo Schellens, CEO van UltraGenda, toe. "Het idee om patiënten online te verwijzen zagen ze wel zitten, maar ze wilden hun tijd niet verliezen met afspraken vastleggen. In andere ziekenhuizen waarmee we samenwerken kregen we dezelfde reactie, dus pasten we het concept aan."

Eind 2007 stelde UltraGenda een fundamenteel nieuwe versie van UG Broka voor die nu uit twee portaaltoepassingen bestaat: een voor de verwijzende artsen en een voor de patiënten. De



**"Hoe meer onze eigen artsen het online systeem promoten, hoe meer patiënten zullen volgen. Uit rondvraag blijkt dat zij het zeer op prijs stellen dat de unieke ID het enige is dat ze nodig hebben om een afspraak te maken, online of per telefoon."**

verschillende spelers in het proces hebben elk een welomlijnde rol: het ziekenhuis definieert de regels waar de verwijzende artsen en patiënten zich aan moeten houden. De arts verwijst de patiënt alleen door en hoeft niet langer de afspraak vast te leggen. Afhankelijk van de gegevens die hij invult in het artsenportaal accepteert het systeem al dan niet de verwijzing. De eigenlijke boeking gebeurt door de patiënt die zijn afspraak telefonisch of via het patiëntenportaal van UG Broka maakt.

### Patiënten boeken hun afspraken zelf

Vroeger wist de patiënt niet altijd goed met wie de verwijzende arts een afspraak had gemaakt en kon hij er ook vaak geen details over geven. Afspraken werden ook wel eens op verkeerde namen gemaakt en dan vond men de afspraak niet meer terug. Met de online verwijzing vandaag zijn fouten in boekingen zo goed als uitgesloten. Via specifieke online interactieve verwijsformulieren wordt de patiënt precies naar het juiste afspraaktype op de juiste afdeling en bij de juiste arts geleid. Een online geregistreerde verwijzing krijgt een unieke ID die de verwijzende arts print en aan de patiënt meegeeft. "Die kan op twee manieren een afspraak maken", legt Helga De Neve uit. "Ofwel doet hij dat telefonisch en vindt ons administratief personeel de verwijzing terug in UltraGenda Pro via de unieke ID of gewoon via de naam van de patiënt. Ons personeel zet de verwijzing dan om in een concrete afspraak. Ofwel boekt de patiënt zijn afspraak zelf online. In dat geval gaat hij via onze website naar het patiëntenportaal, voert hij zijn unieke ID in en vindt hij de verwijzing terug. Die bevat alle relevante informatie zoals de dienst waar hij naartoe moet, het soort afspraak, bijkomende informatie zoals "vooraf niet eten en drinken", enzovoort. UltraGenda stelt automatisch een aantal mogelijke data en uren voor die aan de criteria beantwoorden. Alle patiënten, ongeacht de wijze waarop hun afspraak geboekt is - telefonisch, via het patiëntenportaal of gewoon ter plaatse in het

## Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek <http://www.microsoft.be/cases>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over UltraGenda, bel naar +32 9 326 30 30 of bezoek [www.ultragenda.com](http://www.ultragenda.com)

Voor meer informatie over AZ Sint-Jan Brugge - Oostende, bezoek [www.azsint-jan.be](http://www.azsint-jan.be)

## Software and Services

Servers	Desktop Applications
Microsoft Windows Server 2003	Business Solutions
Microsoft SQL Server 2005	
Developer Tools	Services
Microsoft Visual Studio	Microsoft Internet Information Services
Microsoft .NET Framework	
Windows	Technologies

## Partner

UltraGenda

ziekenhuis - kunnen hun toekomstige afspraken en relevante instructies raadplegen op het patiëntenportaal, tenminste als ze hun unieke ID bij de hand hebben."

Iedere dienst bepaalt zelf voor welke type afspraken verwijzingen en boekingen mogelijk zijn en kan dit tot in detail parametriseren. Zo is het mogelijk dat de huisarts voor een bepaald onderzoek een verwijzing kan plannen en de patiënt online kan boeken, terwijl hij voor een ander onderzoek alleen een verwijzing kan plannen omdat de effectieve boeking beter door de dienst in kwestie gebeurt, in telefonisch overleg met de patiënt. De interne samenwerking is dankzij UG Broka verbeterd: als de huisarts de verwijzing online invoert, heeft de polikliniek meteen alle juiste info over de juiste patiënt. Wanneer die belt met zijn ID, kan de polikliniek die verwijzing onmiddellijk oppikken. Extra handig voor de verwijzende arts is dat deze de online boekingen van zijn patiënten via de beveiligde portaal-site kan opvolgen. Met enkele muisklikken ziet hij wanneer de patiënt voor zijn verwijzingen de afspraak geboekt heeft.

## Spontane positieve reacties

Het systeem werkt zeer goed, zowel op het gebied van veiligheid, functionaliteit als transactiesnelheid. Het respecteert de regels, garandeert de beveiliging van de ziekenhuisafdelingen en verwijst de patiënt snel en efficiënt door naar de juiste arts. "De reacties zijn positief", aldus Helga De Neve. "We krijgen van patiënten spontaan e-mails waarin ze schrijven dat ze op onze website zagen dat ze voortaan hun afspraken online kunnen boeken. Ze zijn er klaar voor, maar ik geef toe dat we er nog duidelijker over moeten communiceren. Hoewel we elke maand een stijging zien, is het aantal online boekingen ongeveer twee maanden na de start immers nog steeds beperkt. En we moeten ook in eigen boezem kijken: onze artsen en de verwijzende artsen moeten ook nog wennen aan het nieuwe systeem. We zijn ervan overtuigd dat hoe meer onze eigen artsen het online systeem promoten, hoe meer patiënten zullen volgen."

Samengevat levert de huidige aanpak niks dan voordelen op voor alle betrokken partijen. Het vermindert de administratieve werkdruk zodat het AZ Sint-Jan tijd en geld wint en zich kan concentreren op zijn kerntaak. Hoe meer diensten de online verwijzingen en boekingen toelaten, des te meer zullen verwijzende artsen het systeem spontaan gebruiken en niet langer verwijsbrieven hoeven te schrijven. En geautoriseerde patiënten krijgen toegang tot een betrouwbaar online boekingsstelsel.

De toekomst belooft voor de ICT-dienst van het Brugse ziekenhuis nog voldoende uitdagingen. "Sinds 1 januari 2009 zijn we met het Henri Serruys ziekenhuis in Oostende gefusioneerd, waardoor we nu samen het derde grootste ziekenhuis van België zijn. Als gevolg hiervan zal ook de informatica-infrastructuur van de twee ziekenhuizen op elkaar afgestemd moeten worden. Er breken dus nog boeiende tijden aan voor ons", besluit Helga De Neve.