

Interview

Eugène Ploegmakers (manager ICT Rode Kruis) over de waarde van data verzamelen tijdens de Nijmeegse Vierdaagse!



Het Rode Kruis
& Simac

Innovatief wandelen

“Wandelen, je zou denken wat is daar nou innovatief aan?
Niks!
Klopt, dat dacht jij ook al...
Totdat ICT erbij komt kijken”...

Aldus Eugène Ploegmakers.

Hij vertelt gepassioneerd verder:
“Het Rode Kruis heeft namelijk ook een ICT-team, een heel leuk team kan ik uit ervaring zeggen. Een team van mensen dat elkaar perfect aanvult en het hele evenement tot een hoger level tilt. Al zijn wij maar een kleine afdeling met veel spullen: computers, kabels, bakjes met stekkers en schroeven, zelfgeschreven programma’s en ga zo door.

Oja en dan heb je ook nog de verbindingdienst die alle mensen (op afstand) aan elkaar koppelt met voornamelijk portofoons.”

#goodteamwork

“Hoeveel wachtenden voor mij?” ICT geeft realtime inzicht!

“Waarom is ICT zo belangrijk?”
“Niet(!) zou je misschien zeggen, je hoeft alleen maar te lopen?”
“Maar niets is minder waar! Het is erg fijn om te weten, als jij je in het zweet werkt... al 3 dagen aan het wandelen bent met blaren op je voeten en dorst hebt, hoeveel wachtenden je voor je hebt.

Realtime inzicht in het aantal wachtenden, behandelzeiten en werkt de behandelaar volgens het protocol? Hoe productief is een behandelaar in X tijd? Welke behandelaar heeft bijscholing nodig?”

"Zijn er dit jaar meer blaren dan vorig jaar en waarom? Hoe presteren teams? Zijn er MVP's (medische verzorgingsposten) waar extra materiaal naartoe moet? Is een MVP overbodig vanwege een laag bezoekersaantal? Kunnen we onze behandelmethodes verbeteren zodat de gemiddelde behandeling minder lang duurt? Op welke posten verwachten we op welke tijd een enorme drukte oftewel waar moet het spitsteam naartoe?"

Metten is weten

"Allemaal informatie die je doormiddel van ICT-systemen en het verzamelen van data kan weten. Dan is het de kunst om er ook iets mee te doen zodat je zo'n groot en belangrijk evenement, met zoveel hulpverleners, materiaal en waar de factor tijd erg belangrijk is, elk jaar weer kan verbeteren. Voor de stichting Vierdaagse en voor de wandelaars is het belangrijk dat ze zo goed mogelijk geholpen worden en dat het elk jaar weer beter en sneller gaat. Daarom een ICT-team!"



En waarom dan Simac?

"Simac maakt met de software TeleForm de 'Voetjesformulieren' en levert deze gratis aan het Rode Kruis. Met het BKS (Blaarbehandeling Kwaliteit Systeem) kan het ICT-team precies zien hoe snel een behandelaar werkt. Wat is zijn/haar prestatie en werkt de behandelaar volgens het protocol?"

Hoe wordt de data op en van de formulieren verwerkt?

"Wandelaars komen bij een MVP, krijgen een bonnetje op naam met een nummer met als boodschap: "Er zijn nog een x-aantal wachtenden voor u." Oftewel even geduld! Onderweg is de wachttijd korter (mensen willen door) dan bij de MVP op startfinish. Daar worden, vanuit de grote wachtruimte waar je je nummertje hebt gehaald, 5 nummers tegelijk naar 'de final' wachtkamer geroepen. Dit om de snelheid en doorstroming er goed in te houden. Als een behandelaar klaar is zitten er altijd 5 mensen klaar voor de start."

Scannen

"Als de wandelaar zich meldt voor een behandeling wordt zijn/haar QR-code op het Vierdaagse armbandje gescand (1).

"De Rode Kruis vrijwilliger doet een kort intake gesprek en kijkt wat er nodig is. Blaarbehandeling of een andersoortige behandeling. Vervolgens wordt een wachtrijticket geprint en uitgereikt. Afhankelijk van de drukte gaat de wandelaar direct door naar de behandelruimte of neemt plaats in de wachtruimte.

Bij 'start behandeling' worden wandelaar, behandelaar en het voetjesformulier worden gescand (2). Voorkruipen kan niet want de geprinte wachtrij bon en wandelaar horen onlosmakelijk bij elkaar en dat wordt door het systeem gecontroleerd. Daarna start de behandeling op een van de vrije bedjes.

Als de wandelaar klaar is gaat hij/zij weer verder op de route of in geval van de MVP SF naar buiten (bier drinken of uitrusten voor morgen). De behandelaar loopt terug naar het scanstation waar hij/zij en het formulier wederom gescand worden 'einde behandeling' (3).

Bij elke scan is dus ook het pasje van de behandelaar gescand dus achteraf kan je precies uit de data halen wie, welke wandelaar heeft behandeld, hoe lang het heeft geduurd."

Hoe lees je het voetjesformulier af?

"Dat is een eitje volgens één een van de data analisten, die zelf ook veel ervaring heeft met blaren prikken en het verlenen van eerste hulp. (Je moet zelf ook verstand hebben van blaren wil je de data analyse goed kunnen doen!). Vooraf worden alle mogelijke scenario's, als testdata, ingevuld op de formulieren en wordt dit ingevoerd in de masterdata."

"Overigens ging dat invoeren niet zomaar, programmeren vind ik een betere omschrijving voor al die codes die ik zag staan." aldus Michelle.

"Door alle mogelijke situaties alvast in te voeren herkent het BKS bij het scannen van de formulieren altijd een mogelijk scenario tenzij de behandelaar niet volgens het protocol heeft gewerkt."

Scannen

"Elke avond worden alle formulieren van alle MVP's verzameld in het Rode Kruis Hotel en wordt de data ingelezen met TeleForm software van Simac Document Solutions.



De data analisten gaan aan de slag om te zorgen dat alle formulieren door de scanner gaan en de data ingelezen wordt. Deze data komt dan in een enorme database en die wordt gematcht en geanalyseerd door de data analisten en daar worden rapporten van gedraaid.

Hierdoor kunnen de analisten goed zien hoe snel een behandelaar werkt, werkt hij /zij volgens protocol en is er juist gehandeld? Uiteraard draaien ze daar rapporten van en hiermee gaat het Rode Kruis aan de slag behandelaars en behandelingen te ontwikkelen en verbeteren."

Tijdens de Vierdaagse worden direct conclusies getrokken en wordt per dag op uitkomsten geanticipeerd. Maar ook na de Vierdaagse vinden uitgebreide evaluaties waarbij deze uitkomsten er mede voor zorgen dat de volgende Vierdaagse weer beter georganiseerd kan worden."

"Het is mooi om ook ons steentje bij te dragen aan het goede werk dat het Rode Kruis doet."

Aldus Peter Bouwmans, directeur Simac Document Solutions.

