Toolkit : implementatietraject FysioOne

Titel : taken en verantwoordelijkheden van een key user



Type : Template

Verwijzing : nvt

Versie : 1.0.

Versiedatum : 1-8-2017

Eigenaar : Implementatie coördinator

Classificatie : Openbaar (voor FysioOne klanten)

Voorbeeldtekst: taken en verantwoordelijkheden van een key user

*Dit document is bedoeld voor het praktijkmanagement die overweegt een key user aan te stellen in de voorbereiding, tijdens en na het implementatietraject. Het is soms lastig om daarvoor de juiste persoon in uw praktijk aan te wijzen. SpotOnMedics heeft hiervoor een document opgesteld met de taken en verantwoordelijkheden van de zogenaamde key user. Op deze manier hopen wij u op de goede weg te helpen.*

*Wij adviseren alle praktijken die een implementatietraject starten om een key user aan te stellen. Uit ervaring is gebleken dat praktijken die een key user hebben aangesteld een soepele overstap en een prettige werksfeer ervaren. Tot slot resulteert het aanstellen van een key-user in 20% winst in tijd en efficiëntie doordat de knowhow en werkwijze van de software veel rijker is.*

-------------------------------------------------------------------------------------

**Inhoudsopgave**

* Inleiding
* Inrichtingssessies, applicatie training, gebruikerstraining, Go-live ondersteuning
* Nazorg en bijhouden van software updates
* Taken van de key user
* Verantwoordelijkheden van de key user
* Bevoegdheden van de key user
* Succesfactoren van de key user

**Inleiding**

Bij de gesprekken over de samenstelling van het projectteam voor de implementatie van de nieuwe software applicatie komt de term key user regelmatig terug. Maar wat is dat nou precies en wat maakt hun taak zo belangrijk in uw praktijk?

Gedurende een implementatie brengen zowel de leverancier als de praktijk hun kennis en ervaring in. De leverancier levert consultants met kennis over de applicatie en de bedrijfstak. De praktijk stelt medewerkers met kennis over de interne financiële, processen en wens van werking van het EPD ter beschikking. Deze mensen worden ook wel key users genoemd. Gedurende de implementatie en ook na het live gaan met de nieuwe applicatie blijft hun rol veranderen en zich aanpassen aan de gewijzigde situatie. Maar laten we eerst eens kijken naar hun rol gedurende de implementatie.

**Inrichtingsessies**

Tijdens deze fase wordt er gekeken naar het huidige praktijkbeleid. SpotOnMedics raadt alle praktijken aan om na te denken over verandering en mogelijke efficiency stappen. U kunt hierbij denken aan het versturen van uw patientennota’s per e-mail of het gebruik van het kwaliteitsmanagementsysteem. De key user dient samen met de maatschap zich een beeld te hebben gevormd over de visie en missie van de praktijk. Deze doelen dienen vertaald te worden in de functionaliteiten van de software zodat de software de praktijk kan helpen met het behalen van deze (jaar)doelen.

**Applicatie training**

Tijdens deze fase wordt de key user getraind in de specifieke functionaliteiten van de applicatie, zoals:

* hoe voeg ik een verbeteridee in de cyclus tot het checken van de oplossing?
* hoe voer ik een kwaliteitscheck uit op de dossiers van een bepaalde medewerker en geef ik online feedback?

Het gaat hier om het opdoen van de specifieke FysioOne applicatie kennis.

**Gebruikerstraining**

Voor de livegang dienen de overige gebruikers in de praktijk getraind te worden. SpotOnMedics en de key user zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het trainingsmateriaal en de werkinstructies. Hiermee laat de key user zien dat hij de applicatie beheerst en weet hoe de praktijk deze gaat gebruiken.

**Go live en nieuwe software updates**

Ook na de eerste draaidag houdt de key user een belangrijke rol binnen de organisatie. SpotOnMedics geeft maandelijks een nieuwe software release uit. De key user bepaalt nieuwe functionaliteiten geïmplementeerd moeten worden in de praktijk. Als gebruikers uit de praktijk vragen hebben kunnen deze aan de key user gesteld worden. Mocht de key user op dat moment niet beschikbaar zijn dan is uiteraard ook alle content te vinden op de SpotOnMedics Academy (Academy.SpotOnMedics.nl).

**Een vast aanspreekpunt voor SpotOnMedics**

Naast de maatschap kan de key user fungeren als operationeel aanspreekpunt over de SpotOnMedics producten- & diensten. Dit leidt tot een nauwe relatie en het goed begrijpen van elkaars business.

**Het belang van goede key users**

Bovenstaande punten geven het belang aan van een key user bij de implementatie. In elke fase heeft hij / zij een duidelijke rol en verantwoordelijkheid die in grote mate bijdraagt aan het succes van een implementatie in uw praktijk.

Ook na de implementatie heeft de key user een belangrijke rol als aanspreekpunt binnen zijn organisatie. Denk bijvoorbeeld aan het beoordelen van wijzigingsverzoeken, het implementeren van nieuwe functionaliteiten en het trainen van nieuwe medewerkers.

Erkent u het belang van de key user voor een goede implementatie? Gaat er binnen uw praktijk binnenkort een implementatie van start en wilt u eens van gedachten wisselen over de invulling van het project team? Eén van onze ervaren implementatie consultants ondersteunt u graag.

**Taken**

* Is betrokken bij de beslissing om over te stappen;
* Is het eerste aanspreekpunt voor de leverancier;
* Levert benodigde documenten en informatie aan de implementatie consultant (leverancier);
* Is aanwezig bij de inrichtingsessies;
* Klankbord voor uw therapeuten / secretariaat medewerkers;
* Documenteert werkinstructies voor zijn / haar team;
* Voert eventueel standaard wijzigingen (changes) uit;
* Kent de software functionaliteiten van A tot Z;
* Bewaakt het implementatietraject en creëert een veilige setting voor de praktijk;
* Voert de evaluatiegesprekken aan het einde van het traject;
* Volgt nauwlettend nieuwe software updates van SpotOnMedics en kijkt welke nieuwe functionaliteiten worden geïmplementeerd in de praktijk;
* Definieert (extra) opleidingsbehoefte;
* Houd zijn / haar collega’s op de hoogte van wijzigingen / nieuwe functionaliteit;
* Participeert in gebruikersoverleggen van SpotOnMedics.
* Rapporteert aan de (overige) maatschapsleden de status van het project en verbeteracties.

**Verantwoordelijkheden**

* Bewaakt het implementatietraject en creëert een veilige setting voor de praktijk;
* Voert een Gebruikers Acceptatie Test uit namens de praktijk voor de Go-live dag (1e draaidag) op de praktijk;
* Zorgt voor een juist en tijdige communicatie naar collega’s en patiënten;
* Hanteert afgesproken procedures en standaarden binnen het werkkader (ook als deze voortkomen uit wet- en regelgeving);
* Informatiebeveiliging in de praktijk.

**Bevoegdheden**

* Is klankbord voor collega therapeuten;
* Signaleert opleidingsbehoefte aan management;
* Heeft een belangrijke stem in het gebruikersoverleg;
* Documenteert / accordeert werkinstructies en praktijkprocedures;
* Faciliteert go/no-go tijdens kritische implementatieprocessen;
* Is bevoegd om standaard wijzigingen in de configuratie van FysioOne door te voeren.

**Succesfactoren van de key user**

Om de geleverde kwaliteit van de key user rol te waarborgen, zijn een aantal voorwaarden van belang. De kwaliteit van de key user is meetbaar door:

* Steun door de maatschap(sleden);
* Gekozen communicatiemodel;
* Kennisniveau van de key user;
* Het op een juiste manier participeren in het implementatieproces;
* Mate van betrokkenheid van de praktijk diens deelname in diverse overlegstructuren;
* Acceptatie van collega therapeuten van de key user;
* De ruimte en tijd die verkregen wordt.

