

coppa

insight

Gebruiksvriendelijkheid van S2P-systemen in de zorg

Februari 2024

De ontwikkeling van source to pay-systemen (S2P) heeft de afgelopen jaren een grote vlucht genomen. Het onderscheidend vermogen lag voorheen vooral op het verschil in functionaliteiten, omdat met name aandacht werd besteed aan technische aspecten. Tegenwoordig merken we dat naast de technische aspecten ook de gebruikerservaring van belang is. Het onderscheidend vermogen van de S2P-systemen ligt hiermee naast functionaliteiten ook op de gebruiksvriendelijkheid.

Momenteel bestaat weinig onafhankelijk onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van S2P-systemen. Daarom zijn wij een onderzoek gestart naar de ervaren gebruiksvriendelijkheid van S2P-systemen.

Onze aanname is dat een S2P-systeem als gebruiksvriendelijk wordt ervaren wanneer de gebruikerservaring positief is. In deze eerste Insight leggen we daarom een link tussen de gebruiksvriendelijkheid (ofwel gebruikerservaring), de verwachting- en de tevredenheid van gebruikers van S2P-systemen in de zorg. Onze aanname is dat een S2P-systeem als gebruiksvriendelijk wordt ervaren wanneer de gebruikerservaring positief is. Voor het vaststellen van de gebruikerservaring geldt de volgende formule¹: Gebruikerservaring = tevredenheid - verwachting.

1 Thomassen, J. (2007). De klantgerichte overheid. z.p.: Kluwer.

Het source to pay-proces (S2P)

Het S2P-proces is het proces vanaf het initiëren van een inkoop tot de factuurverwerking en omvat daarmee het tactische sourcingsproces, het operationele inkoopproces en het factuurverwerkings- en matchingsproces. Zorgorganisaties zetten vaak voor onderdelen van dit proces, of in sommige gevallen voor dit gehele proces, ondersteunende systemen in. Het is hierbij goed mogelijk dat voor bijvoorbeeld het registreren van contracten een ander systeem wordt ingezet dan voor de factuurverwerking. Het gebruik van een S2P-systeem draagt bij aan de automatisering en professionalisering van het S2P-proces.

Tevredenheid

De tevredenheid van gebruikers van S2P-systemen is voor dit onderzoek uitgevraagd aan de hand van een enquête. Aan de hand van stellingen is uitgevraagd hoe tevreden gebruikers zijn over het S2P-systeem met betrekking tot het onderdeel van het S2P-proces waarbij zij betrokken zijn.

De doelgroep van dit onderzoek zijn alle gebruikers van S2P-systemen van zorgorganisaties met meer dan 500 medewerkers. Deze enquête is in november 2022 gestart, waaruit de tevredenheid over 23 van de 40 S2P-systemen op dit moment is bepaald.

Complexiteit

Realiseer je dat S2P-systemen complexe systemen zijn wat succesvolle implementatie een uitdaging maakt. Dit is zeker zo in de zorg. Daar heb je te maken met meer dan duizend gebruikers en leveranciers, honderden kostenplaatsen en grootboekrekeningen, en duizenden artikelen verdeeld over honderden productcategorieën, waar diensten een groot onderdeel van uitmaken. Aspecten die ook een rol spelen in de zorg, en daarmee bij de inrichting van het S2P-systeem, zijn de besturingsfilosofie (centralisatie versus decentralisatie), het aantal locaties (1 versus 50) en het verschil in kennis en ervaring van gebruikers.

Verwachting

De verwachting van een gebruiker is, volgens ons, gelinkt aan de professionaliteit van het S2P-proces. In de enquête is daarom de professionaliteit van het S2P-proces uitgevraagd.

Naarmate de professionaliteit stijgt wordt de verwachting van de gebruiker over het S2P-systeem hoger. Een geprofessionaliseerd S2P-proces vraagt namelijk meer functionaliteiten van het S2P-systeem en het belang van een goed functionerend S2P-systeem is groter. Bij een geprofessionaliseerd S2P-proces is sprake van een hoge complexiteit. Voorbeelden van onderdelen van een professioneel S2P-proces zijn onder andere duidelijke beleidskaders, vastgestelde werkafspraken die in de praktijk worden gebracht en integrale bedrijfsvoering in het systeem.

Gebruikerservaring

Eén van de grootste gevolgen van het falen van IT-implementaties is het ontbreken van acceptatie door gebruikers². Bij de implementatie van S2P-systemen is dit niet anders. Oorzaken voor falen zijn de lange doorlooptijd van implementatieprojecten waardoor de motivatie daalt en kosten eventueel stijgen, het niet (tijdig) betrekken van gebruikers, onvoldoende aansluiting met de behoefte van de gebruiker en het ontbreken van een vertaling naar de dagelijkse praktijk. De nut- en noodzaak is voor gebruikers niet altijd duidelijk. Gebruikers willen weten welk positief effect het S2P-systeem op hun dagelijkse werkzaamheden heeft. Acceptatie blijft uit wanneer de gebruikers het systeem als negatief ervaren.

2 Dilmegani, C. (2023). Source-To-Pay (S2P) Automation in 2023: In-Depth Guide. AIMultiple.

Voor succesvolle implementatie is het dus van groot belang dat er een positieve gebruikerservaring ontstaat, zodat er een grotere kans is op acceptatie binnen de organisatie. In volgende paragraaf wordt de huidige gemeten gebruikerservaring met S2P-systemen toegelicht.

Coppa. Care & connect

Coppa is met ruim 25 jaar ervaring in de zorg en publieke sector één van de leidende inkoopadviesorganisaties. Met ruim 100 professionals vergroten we inkoopkracht en verbeteren we inkoop- en purchase-to-pay-processen in organisaties. Dit doen we door partijen duurzaam te verbinden en het beste uit samenwerkingen te halen.

Met het team Business consultants – implementaties houden wij ons bezig met het selecteren, implementeren en optimaliseren van S2P-systemen. Tijdens de projecten besteden wij te allen tijde aandacht aan de gebruikersvriendelijkheid van het systeem. De gebruikersvriendelijkheid is namelijk, naast de technische inrichting, een van de belangrijkste bepalende succesfactoren.

Resultaten

In onderstaande grafieken staat voor zorginstellingen en ziekenhuizen weergegeven wat de gebruikerservaring is. Op de horizontale as staat de professionaliteit van het S2P-proces weergegeven. Op de verticale as staat de gebruikerservaring weergegeven.

Een overeenkomst tussen de zorginstellingen en ziekenhuizen is dat naarmate de professionaliteit van het S2P-proces stijgt, de gebruikerservaring met het S2P-systeem daalt. Echter, de mate waarop de gebruikerservaring daalt verschilt tussen ziekenhuizen en zorginstellingen. Er is een verschil in zowel de verwachting als de tevredenheid, wat samen zorgt voor een verschil in de hoogte van de gebruikerservaring.

Gebruikerservaring zorginstellingen



Gebruikerservaring ziekenhuizen



Vershil in verwachtingen

Bij ziekenhuizen is sprake van een hogere verwachting ten aanzien van het S2P-systeem in vergelijking tot bij de zorginstellingen. Ziekenhuizen hebben over het algemeen een complexer, professioneler S2P-proces in vergelijking met zorginstellingen. Denk hierbij aan spoedaanvragen waarbij afgeweken wordt van het standaard bestelproces, waarvoor een aparte workflow wordt ingericht. Spoedaanvragen komen veel vaker voor in ziekenhuizen dan in zorginstellingen. Een ander voorbeeld is dat ziekenhuizen vaak met externe en interne voorraadpunten werken en voorraadkasten op de afdeling. Zorginstellingen maken meestal geen gebruik van centrale magazijnen en alleen van decentrale voorraadkasten. Ziekenhuizen hebben dus meer logistieke bewegingen ten behoeve van voorraadbeheer in vergelijking met zorginstellingen.

Deze voorbeelden laten zien dat het verschil in complexiteit als gevolg heeft dat de verwachtingen tussen gebruikers uit ziekenhuizen en zorginstellingen verschillen. De verwachting van de gebruikers over het S2P-systeem is hoog als je het complexe S2P-proces, zoals bij ziekenhuizen, volledig met het S2P-systeem wil kunnen ondersteunen. De verwachting van gebruikers van S2P-systeem is lager als het S2P-proces minder complex is zoals bij zorginstellingen het geval is.

Vershil in tevredenheid

Het tweede verschil is dat de tevredenheid van gebruikers uit ziekenhuizen lager is dan bij zorginstellingen. Ook dit heeft een relatie met het S2P-proces. Ziekenhuizen schaffen vaak een S2P-systeem aan wanneer het S2P-proces nog niet volledig geprofessionaliseerd is. De vooraf gespecificeerde selectiecriteria voor het S2P-systeem zijn dan gebaseerd op een minder complex S2P-proces en daarmee volstaat een simpele en minimale inrichting. Naarmate het S2P-proces verder ontwikkelt, sluit het S2P-systeem hierdoor niet meer volledig aan bij de behoeften van de gebruikers uit de ziekenhuizen.

De contractenmodule is hiervan een goed voorbeeld. Veel organisaties starten met het inrichten van contractbeheer, met nadruk op contractregistratie. Met de ontwikkeling van het S2P-proces ontstaat vaak de wens richting het uitgebreidere contractmanagement. De benodigde functionaliteiten vanuit het S2P-systeem zijn voor contractmanagement niet hetzelfde als voor contractbeheer. Zo mist dan bijvoorbeeld nog de mogelijkheid tot het monitoren van KPI's. Door de discrepantie tussen de behoefte en de inrichting ontstaat ontevredenheid bij gebruikers.

Bij zorginstellingen ontstaat minder discrepantie tussen de behoefte van de gebruiker en de inrichting van het S2P-systeem. Bij ontwikkeling van het S2P-proces wordt, in verhouding tot

ziekenhuizen, een minder complexe inrichting vereist en volstaat vaker de inrichting zoals deze bij de start van implementatie is aangehouden, met hierbij wel mogelijke behoefte aan optimalisering. Dit zorgt ervoor dat de tevredenheid van de gebruikers minder daalt ten opzichte van gebruikers werkzaam bij een ziekenhuis.

Conclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de gebruikerservaring met S2P-systemen binnen ziekenhuizen lager is ten opzichte van de gebruikerservaring binnen zorginstellingen. Het verschil in gebruikerservaring is te verklaren door zowel een verschil in de verwachting als een verschil in de tevredenheid van het S2P-systeem.

Door de hogere mate van complexiteit en professionaliteit is er in ziekenhuizen sprake van een hogere verwachting van het S2P-systeem. Gebruikers uit zorginstellingen hebben een lagere verwachting doordat een professioneler S2P-proces binnen zorginstellingen minder complexiteit kent.

De tevredenheid met het S2P-systeem bij ziekenhuizen is lager ten opzichte van zorginstellingen doordat bij ziekenhuizen naarmate de professionaliteit toeneemt een grotere discrepantie ontstaat tussen de behoefte van de gebruiker en de inrichting van het S2P-systeem. Daartegenover staat dat binnen zorginstellingen deze discrepantie lager is, waardoor hier de tevredenheid in verhouding hoger is.

De gebruikerservaring is een weerspiegeling van de ervaren gebruiksvriendelijkheid van een S2P-systeem. Zoals eerder benoemd is de gebruikservaring een som van de tevredenheid minus de verwachting. Door de combinatie van een lagere tevredenheid en een hogere verwachting van gebruikers werkzaam bij een ziekenhuis, kunnen we daarom vaststellen dat de ervaren gebruiksvriendelijkheid bij ziekenhuizen lager is ten opzichte van zorginstellingen.

Hoe kan de gebruikerservaring worden verhoogd?

Vanwege de relatie tussen professionaliteit, complexiteit, verwachting en tevredenheid is het belangrijk om bij aanschaf van een S2P-systeem rekening te houden met de huidige en gewenste processen in de nabije toekomst. Opgestelde ambities gebaseerd op de behoeften en processen worden in het selectietraject vertaald naar selectiecriteria. Hierbij moet wel realistisch gekeken worden naar de potentie om te groeien naar een volwassener S2P-proces. Neem daarom de uitbreidings- en optimalisatiemogelijkheden voor de toekomst mee, mocht de organisatie (willen) groeien naar een professioneler S2P-proces.

Naarmate het S2P-systeem langer in gebruik is, moet een organisatie zich blijven afvragen of het systeem nog wel bij de organisatie past én of er geen toepasbare ontwikkelingen die de functionaliteiten

van het huidige S2P-systeem bereiken op de markt beschikbaar zijn. Als het verschil tussen de behoeften en de mogelijkheden van het S2P-systeem te groot is, is een heroverweging de moeite waard. Dit kan resulteren in een optimalisatie van het huidige S2P-systeem of de selectie van een nieuw systeem. Bij optimalisatie wordt aandacht gegeven aan aansluiting van de beschikbare functionaliteiten in het huidige S2P-systeem met het huidige S2P-proces en de gebruikersbehoeften. Bij een selectietraject wordt gekeken welke functionaliteiten passen bij het geprofessionaliseerde S2P-proces, die mogelijk het huidige S2P-systeem niet kan leveren. Op deze wijze wordt met een nieuw S2P-systeem de ervaren gebruiksvriendelijkheid verhoogd.

Kortom of een organisatie nu kiest voor een selectie, implementatie, optimalisatie of heroverweging, bij alle opties is het belangrijk om veel aandacht te geven aan gebruiksvriendelijkheid. Zonder ervaren gebruiksvriendelijkheid is de kans op acceptatie door de organisatie laag.

Coppa is thought leader op het gebied van gebruiksvriendelijkheid van S2P-systemen en onderscheidt zich door bij selectie-, implementatie- en optimalisatietrajecten hierop te focussen. Dit doet Coppa door het proces, de gebruikers en de organisatie op nummer één te zetten en het S2P-systeem hierbij aan te laten sluiten. Gebruiksvriendelijkheid is hierin de rode draad.