

Dutch Hospital Streamlines SAP Training with Assima



2,500 Enfermeras capacitada

300+ Ejercicios de formación en SAP

50% Costos reducidos

Desafíos

La innovación puede ser un desafío para los proveedores de atención sanitaria. Por un lado, se requieren los últimos avances tecnológicos para aumentar la eficiencia y ofrecer la mejor atención al paciente. Por otro, el personal que atiende directamente a los pacientes debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que deja poco o ningún tiempo para implementar nuevos sistemas o capacitar al personal para usarlos. Esta era la situación de Zuyderland MC en Heerlen, Países Bajos. La organización, que opera cuatro hospitales, quería implementar SAP como su principal aplicación de enfermería, sin interrupciones en los servicios orientados al paciente.

“No podíamos permitirnos ninguna interrupción ni tiempo de inactividad durante la implementación de SAP”, señaló el gerente de Zuyderland MC, Leerhuis Hans van Herwaarden. “Igualmente importante, necesitábamos capacitar a 2.500 miembros del personal de enfermería para que empezaran a trabajar con los nuevos sistemas SAP antes de la puesta en marcha, a fin de garantizar una experiencia fluida para los pacientes durante toda la migración.”

Necesitábamos capacitar a 2.500 miembros del personal de enfermería para que empezaran a trabajar con los nuevos sistemas SAP antes de la puesta en marcha, a fin de garantizar una experiencia fluida para los pacientes durante toda la migración.

Leerhuis Hans van Herwaarden, Zuyderland MC Manager

Soluciones

Después de evaluar diferentes tecnologías y enfoques de formación, Zuyderland MC eligió Assima Train para apoyar su programa de formación crítica en SAP para enfermeras. “Assima Train era único entre los sistemas de formación que analizamos”, señaló Hans van Herwaarden. *“En lugar de utilizar clientes de formación independientes y costosos y formación solo en aula, crea clones de la aplicación en vivo que pueden utilizarse en línea o en clases como base para una formación interactiva en línea.”*

Basándose en su amplio conocimiento de los procesos de atención al paciente, un equipo de enfermeras de Zuyderland MC creó aproximadamente 300 ejercicios de formación de Assima para preparar al personal antes de la implementación de SAP. La consultoría técnica fue proporcionada presencialmente por un consultor de Assima, que ayudó a las enfermeras a clonar la aplicación en vivo y a desarrollar los materiales de formación necesarios.

La formación se creó en varios formatos multimedia para adaptarse a las necesidades específicas de diferentes tipos de empleados y grupos demográficos. *“Algunas de nuestras enfermeras responden mejor a los materiales impresos, mientras que otras quieren ver videos o tomar clases interactivas en línea”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Con Assima, hemos podido crear excelentes recursos de formación multimedia, todos almacenados en un único sistema centralizado y fácil de mantener.”*

Assima crea una réplica exacta de la aplicación en vivo que es completamente interactiva, pero sin datos sensibles de pacientes de los que preocuparse.

Leerhuis Hans van Herwaarden, Zuyderland MC Manager

Beneficios

Con Assima Training Suite, Zuyderland MC capacitó a 2.500 enfermeras en SAP de forma rápida y rentable. Los requisitos de formación presencial para las enfermeras se redujeron en un 50 %, lo que generó ahorros de costos asociados y liberó al personal para dedicar más tiempo a los pacientes. Zuyderland MC combinó la formación dirigida por instructor con eLearning, reduciendo el requisito de formación presencial para cada enfermera de siete días a solo tres días y medio. *“En lugar de formar desde cero a 2.500 enfermeras en el aula, enviamos un enlace a los ejercicios de eLearning de Assima y les pedimos a todas que se prepararan antes de sus sesiones de formación presencial”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Eso significó que las sesiones en aula se centraron en consolidar sus conocimientos y responder preguntas, lo que hizo que todo fuera mucho más rápido y eficiente.”* Reducir el requisito de formación presencial para las enfermeras generó importantes ahorros de costos para el hospital, al tiempo que mejoró la experiencia del paciente.

Protección de datos sensibles de pacientes

Las soluciones de Assima permitieron a Zuyderland MC capacitar a las enfermeras sin riesgo para los datos sensibles de los pacientes. *“Assima crea una réplica exacta de la aplicación en vivo que es completamente interactiva, pero sin datos sensibles de pacientes de los que preocuparse”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Es un enfoque de formación seguro que también cumple con las regulaciones del sector sanitario en materia de protección y gestión de datos.”*

Mejora continua

En un futuro próximo, Zuyderland MC implementará Assima Assist, un sistema de soporte y formación dentro de la propia aplicación que ayuda a las enfermeras a minimizar errores y proporcionar la mejor atención al paciente a largo plazo. *“Estamos interesados en implementar Assima Assist, que proporciona indicaciones y orientación a las enfermeras desde dentro de sus aplicaciones SAP”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Además de ayudarlas a completar tareas de forma más eficiente, la tecnología también verifica los datos médicos y de facturación de los clientes con una serie de bases de datos para garantizar que se minimicen los errores.”*

Formación eficaz y de alta calidad

La calidad y la consistencia de la formación de Assima también ayudaron a Zuyderland MC a mejorar la atención al paciente. *“Debido a que los clones de Assima son copias exactas de la aplicación SAP en vivo, las enfermeras desarrollan sus habilidades y confianza en el nuevo sistema muy rápidamente”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Como resultado, la migración a SAP ha sido completamente transparente para los pacientes, que recibieron una atención excelente en todo momento.”*

Afrontar cambios en los procesos con facilidad

Assima Assist también ayuda a los hospitales a gestionar actualizaciones frecuentes en los requisitos de procesos y cumplimiento. *“Cada mes, nuestros sistemas cambian de alguna manera, y no podemos volver a capacitar a las enfermeras cada vez que ocurre”,* dijo Hans van Herwaarden. *“Con Assima Assist, podríamos informar a las enfermeras sobre los cambios en SAP mientras trabajan, lo cual es una gran ventaja para nosotros y también para nuestros pacientes.”*

Basándose en su amplio conocimiento de los procesos de atención al paciente, un equipo de enfermeras de Zuyderland MC creó aproximadamente 300 ejercicios de formación de Assima para preparar al personal antes de la implementación de SAP. La consultoría técnica fue proporcionada por un consultor de Assima presencialmente, que ayudó a las enfermeras a clonar la aplicación en vivo y a desarrollar los materiales de formación necesarios.