

# In gesprek met:

## Malou van Puijenbroek

Informatie–adviseur  
VVT-instelling Thebe



Malou van Puijenbroek is informatie–adviseur, ze begeleidde haar collega’s bij het uitfaseren van de fax. “Hiervoor gebruikten we onder andere de toolkit van Faexit, waardoor we nergens moeilijkheden hebben ervaren.”

Thebe is per half september faxloos. “En dat is op een natuurlijke manier gegaan, heel soepel”, vertelt Malou. “Omdat we al veel met Secure Mail van Enovation werkten, werd er nog weinig gefaxt. Iedereen begreep dat het om veiligheidsredenen noodzakelijk was helemaal afscheid te nemen van de fax. Daarom hebben we eerst geïnventariseerd waar dat nog wel gebeurde en met wie. We konden automatisch zien welke apparaten nog gebruikt werden.”

### Een grote groep heeft niks gemerkt van de overgang

#### Digitaal alternatief

Het bleek dat er alleen nog binnenkomend faxverkeer was. “Alleen enkele artsen en laboratoria gaven nog de voorkeur aan de fax. Maar ook zij begrepen dat we wilden overstappen. Na de aankondiging om te stoppen, hebben de fax nog een tijdje aan laten staan om te zien wat er gebeurde. Dat was bijzonder weinig. We waren niemand vergeten. En dus kon de laatste fax ook echt uit.”

#### Geen weerstand

Malou was blij verrast om te merken hoe voortvarend collega’s meehielpen bij de overgang.

“Iedereen stond ervoor open de fax de deur uit te doen. Ik heb bij niemand weerstand gevoeld. Faexit heeft een heel concreet en makkelijk te volgen stappenplan. Hiermee was het heel eenvoudig werken. Na de inventarisatie hadden we een goed overzicht van de faxen die nog gebruikt werden. De teams bij wie deze faxberichten binnenkwamen, hebben zelf contact gezocht met de externe partij en een digitaal alternatief besproken. De mensen op afstand stonden ook open voor een andere manier van communiceren, iedereen ging er makkelijk in mee. De contactpersonen voelden zich verantwoordelijk om de externe collega’s te helpen. Dat waren korte, snelle lijntjes. Die vaste contactpersonen voor mensen buiten onze organisatie waren erg prettig. Zo ontstond eigenlijk nergens oponthoud. En ook intern was er geen onduidelijkheid. Ik denk dat een grote groep collega’s niks heeft gemerkt van de hele overgang.”

#### Nog meer automatiseren

Na de inventarisatie heeft het zo’n twee maanden geduurd tot de laatste fax werd uitgezet. “Er zijn dingen in de zorg die meer tijd vragen”, lacht Malou. “De volgende stap is onderzoeken welke informatie mensen nog op papier versturen. We gaan kijken of we die papierstromen ook kunnen digitaliseren vanwege veiligheid, foutgevoeligheid, duurzaamheid en efficiëntie. Dit valt ook een beetje binnen de scope van het Faexit–project. Daarom probeer ik dat ook binnen de looptijd van het project in beeld te krijgen. Aan sommige zaken kan ik niet makkelijk iets veranderen, die zullen meer tijd vragen. Ook al wordt er al hard aan gewerkt. Denk aan de verpleegkundige overdracht en het wond dossier. Daarom probeer ik nu in kaart te brengen wat we al wél kunnen doen.”