

Dankzij CaseTalk tool verstaan IT'ers en leken elkaar

# Zelfs de klant begrijpt het



Rob Arntz  
Datawarehouse  
Consultant Atos Origin

'Goede communicatie  
met de klant is het  
belangrijkst.'

Orde in de chaos; dat brengt de CaseTalk tool. De informatie van veel organisaties zit in tal van verschillende applicaties – boekhoudprogramma's, CRM- en ERP-systemen. Data-uitwisseling daartussen is nu niet of nauwelijks mogelijk, want veel programma's zijn afkomstig van verschillende leveranciers en hebben hun eigen architectuur. De aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen ontworpen CaseTalk tool zorgt ervoor dat de IT-leken onder de opdrachtgevers en IT-specialisten eindelijk duidelijkheid krijgen: over wat de één als oplossing wil en wat de ander daarvoor biedt.

Het Erasmus Medisch Centrum in Rotterdam gebruikt de tool nu voor het bouwen van een datawarehouse die medische specialisten antwoord moet geven op (bizarre)

vragen als: is de kans op overlijden op de Intensieve Care te laag? De CaseTalk tool – op basis van een ontwerp van de HAN gebouwd door het bedrijf BCP – maakt die uitwisseling geautomatiseerd mogelijk. Een stuk gereedschap ook dat de aanzet kan geven tot een datawarehouse, een 'voorraadkamer' met managementinformatie, ontleend aan al die verschillende applicaties. Want de documentatie die CaseTalk produceert is voor leken-opdrachtgevers heel goed te begrijpen. En dat is mooi, want een IT'er kan een klant alleen geven wat hij vraagt als er wederzijds begrip is.

## Zinvolle informatie

Snelle en zinvolle managementinformatie, wie wil dat niet? Sinds het ontwikkelen van de CaseTalk tool, door een groep van studenten en medewerkers onder leiding van HAN-lector Guido Bakema, zijn verschillende bedrijven en instellingen gretig met dit software-instrument aan de slag gegaan. KLM en de Rabobank, maar ook het Erasmus MC, omdat het op een gemakkelijke en vlotte wijze zinvolle informatie uit haar Ziekenhuisinformatiesysteem wilde halen.

Het Erasmus MC wil dus een geschikte datawarehouse. Daar is wel meer voor nodig dan de CaseTalk tool. Het ziekenhuis maakt daarom inmiddels ook gebruik van de door Bakema c.s. ontwikkelde de Bridge toolset. Om daarmee dan vervolgens een datawarehouse te kunnen creëren, laat het Rotterdamse academisch ziekenhuis zich bijstaan door Atos Origin. Dit IT-bedrijf heeft daartoe een

'Is de kans op overlijden op de intensive care te laag?'

### Lector Bakema móet geld verdienen

De HAN heeft de verdere uitvoering van de Case Talk tool uitbesteed aan een commerciële partij buiten de hogeschool. Wat lector Guido Bakema betreft, moet het tot deze generositeit beperkt blijven. Andere in-huis ontwikkelde tools moeten de HAN, in casu het lectoraat Data Architectures & Metadata Management van Bakema, geld gaan opleveren. Het boek dat hij met een collega heeft geschreven over de zogenaamde FCO-IM-(Fully Communication Oriented Information Modeling)methodiek, waarop de verschillende tools gebaseerd zijn, wordt goed verkocht en is al aan zijn tiende druk toe. En Bakema en z'n collega Jan Pieter Zwart geven goed betaalde cursussen over hun methodiek, bijvoorbeeld aan het Amerikaanse Sandia National Laboratories, maar ook aan de consultants van Atos Origin. 'En binnenkort starten we ook met het opleiden van elf data-architecten van de gemeente Apeldoorn.' Koopkrachtige vraag die Bakema goed uitkomt want zijn lectoraat moet volledig betaald worden met wat hij op de markt verdient. Betekent dat geen valse concurrentie met commerciële bedrijven? 'Nee, want ik hou me puur met innovatieve zaken bezig; daarin hebben we zelfs een voorgrond op de grote IT-bedrijven. En of het mag? Sterker nog: het móet. Van het ministerie.' Bakema legt uit dat het juist de opzet is geweest van de toenmalige onderwijsminister Loek Hermans dat lectoraten op den duur de eigen broek kunnen ophouden. 'Diens opzet was dat de lectoraten direct toepasbaar onderzoek voor het bedrijfsleven op de markt zouden gaan brengen. Tegen marktconforme tarieven, zodat ze na een inlooperperiode van een jaar of vier self-supporting kunnen zijn. Die afspraken neeft de Raad van Bestuur aan ook gemaakt met alle HAN-lectoren. Behalve met mij.' Lachend: 'Men vond dat mijn lectoraat al vanaf dag nul de eigen broek op zou moeten kunnen houden. En dat is eigenlijk ook wel zo.'

zogenaamde Metadataframe-methodiek ontwikkeld. Binnen die methodiek worden dus de twee HAN-gereedschappen gebruikt, plus door Atos zelf ontwikkelde tools.

### Geen IT-Chinees

Hoog tijd voor wat concrete uitleg. Rob Arntz, tegenwoordig Datawarehouse-consultant van Atos Origin, maar eerder bij Bakema aan de HAN afgestudeerd op het ontwerpen van algoritmen voor de Bridge toolset: 'De methodiek van Atos Origin bestaat uit verschillende stappen. In de eerste stap wordt met CaseTalk geformuleerd en gemodelleerd wat de klant aan informatie wil. In het geval het Erasmus MC wil het management bijvoorbeeld inzicht krijgen in de mate waarin patiënten die behandeling krijgen waarvoor ze ook verzekerd zijn. Dat krijg je een model, een zin als: 'Voor patiënt P123 is behandeling Ooglaseren gedekt door verzekeraar GoedInZorg.' De klant begrijpt wat daar staat. Als dat de informatie is die hij wil genereren uit de verschillende applicaties waarover hij beschikt – een Intensive Care-systeem met gedetailleerde medische informatie en een ziekenhuisinformatiesysteem met patiënt- en verzekeringsgegevens bijvoorbeeld – dan kan die zin met CaseTalk vervolgens vertaald worden in een eigen diagramtaal. In vervolgstappen maakt Atos Origin daar met behulp van de Bridge toolset een kant-en-klare datawarehouse mee. Arntz benadrukt: 'De belangrijkste toegevoegde waarde van die methodiek en de onderliggende tools is dat we nu goed kunnen communiceren met de klant. De vraag om bepaalde managementinformatie die de klant ons stelt, konden wij tot nog toe alleen maar vertalen in ons eigen IT-Chinees. Dat vraagt dan van de klant dat hij zijn handtekening zet onder iets wat hij absoluut niet begrijpt. En wij weten niet of wij de klant begrepen hebben. Dat werkte dus niet. Deze Metadataframe-methodiek doet dat wel.'

### Betere communicatie

Peter van der Velde, IT-Consultant van het Erasmus MC in Rotterdam, kan dat van harte onderschrijven. Door het gebruik van de Metadataframe-methodiek en de onderliggende tools is zijn communicatie met de medisch specialisten een stuk verbeterd. Momenteel heeft hij intensief contact met artsen om de effectiviteit van de Intensive Care (IC) te verbeteren. 'Samen met mensen van Atos Origin werken we aan datawarehousesysteem voor de IC. Dat systeem moet de artsen antwoord geven op vragen als 'is de kans op overlijden van IC-patiënten te hoog of te laag?' Is de kans op overlijden namelijk te laag, dan kun je je afvragen of een patiënt niet beter op de veel goedkopere gewone verpleegafdeling verzorgd had kunnen worden. En is die te hoog, komt dat dan misschien door de wijze van beademen die vaak voor infecties aan de luchtwegen zorgt.' Ook de behandelhistorie van de patiënt wordt in de vraagstelling van de artsen meegenomen.

Na enige tijd met CaseTalk geëxperimenteerd te hebben,

past Van der Velde momenteel de complete Metadataframe-methodiek toe. Van der Velde vertaalt de vragen van de artsen met CaseTalk naar een voor de medische specialisten te begrijpen model, geschreven in die natuurlijke taal. Dat model resulteert na de nodige vertaalslagen uiteindelijk in een datawarehouse die in staat stelt beter gebruik te maken van de patiënteninformatie opgeslagen in het Ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS).

Voorheen werden op verzoek van specialisten dit soort analyses handmatig uitgevoerd door een gespecialiseerde afdeling binnen het ziekenhuis die daarvoor met een eenvoudig programma statistische informatie trachtte te genereren. Een kostbare en tijdrovende methodiek die lang niet altijd zorgde voor het antwoord op de gestelde vragen.

### Bezettingsgraad

Om de zaak behapbaar te houden, concentreren Van der Velde cs. zich nu in eerste instantie op een datawarehouse alleen voor de Intensive Care. In een later stadium is het de bedoeling dergelijke systemen te creëren voor het beantwoorden van medisch-wetenschappelijke vragen die ziekenhuisbreed leven. En ook het Erasmus-management zal op termijn uit het systeem informatie kunnen putten. 'Als de IC-afdeling een specifieke groep van patiënten zoekt, voor wetenschappelijk onderzoek bijvoorbeeld. Of als het management inzicht wil hebben in de bezettingsgraad van een bepaalde afdeling. Of inzicht wil in hoeverre de spreekuurcapaciteit benut wordt.'

'De vraag van de klant konden wij tot nog toe alleen maar vertalen in ons eigen IT-Chinees'