


ZORGBALANS ZET SOFTWAREROBOTS IN om zorgproces nog efficiënter in te richten



“De software-robot wordt hier intern liefkozend ‘Botty’ genoemd en is inmiddels een gewaarde collega, hij wil alleen nooit koffie halen, dus dat is wel een beetje jammer...”

INTERVIEW **JACINTHA VAN ZOEST** - ZORGBALANS

Er is in Nederland sprake van een exploderende zorgvraag. Het aantal beschikbare zorgprofessionals wordt minder. De budgetten staan ieder jaar onder druk. Zorgbalans heeft technologie hoog in het vaandel staan en zoekt actief naar manieren om het zorgproces efficiënter te ondersteunen. Welke bijdrage kan technologie leveren? In dit interview met Jacintha van Zoest, coördinator Cliënt Services bij Zorgbalans, licht ze toe hoe Zorgbalans technologie inzet om zorgprocessen organisatie breed te ondersteunen. Onder andere met behulp van softwarerobots - waaronder de Portero-robot - verkorten ze doorlooptijd en blijft er meer tijd over voor cliënt advies en zorg.



MEDEWERKERS BESTEDEN
GEWONNEN TIJD AAN
PERSOONLIJK CLIËNT
ADVIES EN ONDERSTEUNING

Jacintha: "Bij Zorgbalans zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden om het zorgproces op een nog efficiëntere manier te ondersteunen. En daarmee onze medewerkers op een goede manier in te zetten. Ze moeten doen wat ze leuk vinden én waar ze goed in zijn." BCE ondersteunt Zorgbalans in de digitale transformatie en transitie van cliëntengegevens van de dochterorganisatie FlexiCura BV. Tijdens dat project worden ook een aantal andere efficiëncyslagen zichtbaar. Jacintha: "Het Bedrijfsondersteunend Bureau telt maar 6 parttime medewerkers: we proberen met zo min mogelijk kosten de zorg zo goed mogelijk te ondersteunen. De organisatie is naar regio ingericht. De teams dichtbij de klant zodat iedereen zijn of haar eigen wijk goed kent, een goed netwerk heeft en de huisartsen kent." Jacintha vervolgt: "Eén van de knelpunten in de zorg is dat de financiering ervan best wel ingewikkeld is. En het is ook heel vervelend voor cliënten als dat onduidelijkheden geeft. Toen kwam het idee van de Portero software-robot naar voren."

FINANCIERING VAN DE ZORG

De zorg kent veel verschillende financieringsprocessen en -stromen. Het komt geregeld voor dat een cliënt hulp gaat aanvragen bij de Gemeente voor een WMO-indicatie (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), terwijl de cliënt al een WLZ-indicatie (Wet Langdurige Zorg) blijkt te hebben. Voor een zorgverlener én voor een cliënt is het soms lastig uit te zoeken waar te beginnen en de zorgvraag in te dienen. Zorgbalans besteedt bij de instroom van nieuwe cliënten veel tijd aan de check in het systeem Portero van CIZ. Hierin zie je eenvoudig of een cliënt al een WLZ-indicatie heeft. Dit is uiteraard een belangrijke parameter voor een soepel en probleemloos declaratieproces. Jacintha: "De Portero-check is geen leuke klus: het is vaak tijdrovend en vraagt speciale aandacht, omdat je in een apart webportaal moet inloggen. Afhankelijk van het aantal cliënten, gaat het al snel over honderden checks per maand die per stuk een paar minuten kosten." BCE heeft

een software-robot ontwikkeld die de Portero-check 100% foutloos automatiseert. Het systeem is ten alle tijden beschikbaar, simpel in gebruik en bevat geen moeilijke handelingen voor de gebruiker. Jacintha: "Met de komst van de Portero-robot bij Zorgbalans kan mijn team tijd aan andere waardevolle zaken besteden. De software-robot wordt hier intern liefkozend 'Botty' genoemd en is inmiddels een gewaardeerde collega, hij wil alleen nooit koffie halen, dus dat is wel een beetje jammer..."

HOE WERKT DE PORTERO-ROBOT?

Sander Chu, adviseur bij BCE: "De robot draait nu op een Zorgbalans laptop. Die laptop krijgt een mailtje van het team met het BSN nummer van de cliënt en de email handtekening van de zorgconsulent. Met die gegevens gaat de robot zelf inloggen in Portero. Dat zie je hem ook echt doen op het scherm van de laptop. Hij checkt of er een WLZ-indicatie is en dat mailt hij terug als resultaat. De kennisintensieve handelingen daarna worden door de medewerkers van gedaan. Het doel is dat de software-robot binnenkort niet alleen op deze laptop blijft draaien, maar uiteindelijk binnen het netwerk wordt opgenomen." En de meetbare effecten? Jacintha vult aan: "De robot is heel snel in gebruik, je hebt binnen een paar minuten antwoord. Ondertussen kunnen de collega's verder met andere dingen. Die tijd besteden ze nu meer aan adviseren en het maken van vervolgstappen".



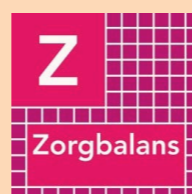
JACINTHA VAN ZOEST

Jacintha van Zoest is bijna 30 jaar werkzaam bij Zorgbalans. Ze is haar loopbaan begonnen als fysiotherapeut, en is na verschillende functies binnen Zorgbalans nu werkzaam als coördinator van de afdeling Cliënt Services. Onderdeel daarvan is het Bedrijfsondersteunend Bureau (BoB), dit vormt het centrale hart voor instroom en vragen vanuit de Wijkzorg en (cliënt)administratie rondom de zorg. Gemiddeld gaat het hier om ruim 1400 intramurale cliënten en 5500 thuiszorg cliënten.

ZORGBALANS

Zorgbalans is een grote ouderenzorgorganisatie en een van de grootste werkgevers in de regio Kennemerland en Zuid-Holland Noord. Ze ondersteunen mensen met een zorgbehoefte om zo lang mogelijk op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven. Met 3.500 professionele medewerkers en 900 vrijwilligers bieden zij tijdelijke en langdurige verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning, behandeling, revalidatie en begeleiding bij dementie. Dat doen ze bij mensen thuis en in ontmoetings- en woonzorgcentra. Van Castricum, Heemskerk, IJmuiden, Haarlem, Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort tot in Hillegom. Ze organiseren de zorg en ondersteuning zoveel mogelijk in de buurt en vanuit een klein team.

<https://www.zorgbalans.nl>



DE TOEKOMST VAN ROBOTISERING IN DE ZORG

Met de komst van de Portero-robot is een eerste stap gezet in het automatiseren van werkprocessen. Maar dit is nog maar het begin, de mogelijkheden zijn eindeloos. Jacintha: "Een volgende stap zou kunnen zijn om de ongelegitimeerde zorg sneller in kaart te brengen. Dit is zorg die we nu moeizaam kunnen declareren omdat er ergens in het administratieve proces iets niet goed is gegaan. Maar robotisering is ook uit te breiden is naar andere processen: Denk bijvoorbeeld aan het invoeren van een nieuwe cliënt en alle gegevens die daarbij komen kijken. Of het indiensttretingsproces van nieuwe zorgmedewerkers verder te professionaliseren. Wij zien veel mogelijkheden om op deze manier onze zorg nog verder te verbeteren."



KENMERKEN



Het systeem is ten alle tijden beschikbaar en simpel in gebruik.



Door de Portero-robot kan het team tijd aan andere waardevolle zaken besteden.



De robot is heel snel in gebruik: binnen een paar minuten antwoord.



Robotisering ondersteunt het zorgproces efficiënt.



Sander Chu
Adviseur

sander@bce.consulting
+31639735672



Ivo Beniest
RPA Adviseur

ivo@bce.consulting
+31636294104



Wouter de Wit
RPA Adviseur

wouter@bce.consulting
+31615500917



BCE

Business Case Entrepreneurs Professor Bronkhorstlaan 10 (gebouw 96), 3723 MB Bilthoven
+31 (0) 30 274 03 28 **bce.consulting** **info@bce.consulting**