



CASE STORY | Thuiszorg Breda

Helios onmisbare schakel tussen front- en backoffice



Zorg kan altijd beter. Een waarheid als een koe. Maar dat geldt niet alleen voor de zorg zelf, ook de werkprocessen rondom de zorgverlening zijn voor verbetering vatbaar. Dat weten ze als geen ander bij Thuiszorg Breda, onderdeel van Careyn. Sinds enkele jaren werken ze daar met geïntegreerde frontoffice- en backofficeapplicaties van Cegeka. Rien van Schendel, beleidsmedewerker bedrijfsvoering bij Careyn, vertelt met passie over zijn drive om voortdurend processen te optimaliseren.

Informatie boven tafel

‘Het lijkt alweer zo gewoon, maar voordat we met Focus en DisKis van Cegeka werkten, kostte het ons veel moeite om snel informatie uit ons backofficesysteem, boven tafel te krijgen’, blikt Rien terug. ‘Stel je voor: We hebben ongeveer 4000 thuiszorgklanten die wekelijks voor 10.000 zorgmomenten zorgen. Dat kan bijvoorbeeld een simpel telefoontje zijn met de vraag waar de zuster blijft. Dit soort telefoontjes wordt nu rechtstreeks afgehandeld door onze klantenservice. Daar hebben ze met Focus inzicht in de planning, de status van de werkzaamheden en kunnen (telefoon) notities worden ingezien. Focus haalt de informatie direct op uit Helios. Cegeka biedt haar zorginformatiesysteem samen met Focus en DisKis geïntegreerd aan onder de naam Helios’.

Direct antwoord

Van het totaal aantal telefoontjes dat bij Thuiszorg Breda binnenkomt, kan de klantenservice ongeveer 70% volledig afhandelen. De medewerkers klantenservice hebben direct het antwoord klaar. Rien: ‘In het verleden moesten we deze vraag doorzetten naar onze planners, zij werden dan in hun werkzaamheden gestoord. Met als gevolg dat er nog wel eens foutjes in de planning slopen. Plannen is een backoffice-activiteit; een secure klus waar men zich goed op moet kunnen concentreren. Met Focus in de frontoffice hebben we rust in de backoffice’, constateert Rien tevreden.

Workflow

De calls die nog niet volledig kunnen worden afgehandeld door de klantenservice, worden via een workflow doorgezet naar de verpleegkundige, de planner of de zorgteammanager. ‘Het voordeel is, dat de medewerker klantenservice alle benodigde informatie al kan meegeven. Een verpleegkundige of zorgteammanager weet direct wat de klacht is en kan zondig





CASE STORY | Thuiszorg Breda

gekoppelde informatie raadplegen’, licht Rien toe. Rien begeeft zich graag op het snijvlak van procesoptimalisatie en automatisering. Op dat vlak kwam hij enkele jaren geleden op het spoor van Cegeka. ‘De kracht van Helios is dat dit pakket twee werelden samen brengt. Plannen, archiveren, informatie raadplegen en werkstromen starten. Ik ben daar heel enthousiast over’.

Geheim

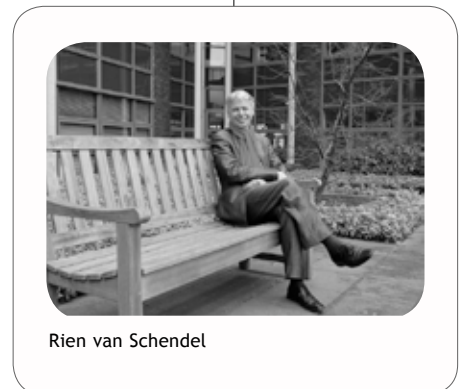
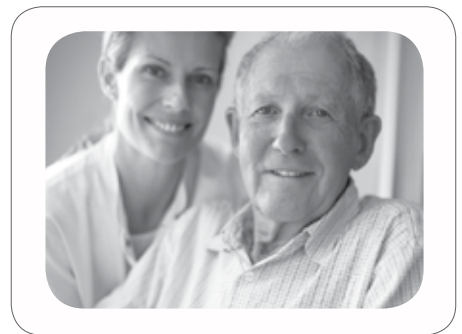
Het geheim van het succes lijkt vooral te schuilen in de snelle beschikbaarheid van informatie. ‘In de frontoffice zien we realtime wat in de backoffice gebeurt’, licht Rien toe. ‘Terwijl de klant aan de lijn is, raadplegen de medewerkers in de frontoffice via Focus de actuele stand van zaken. Dat geeft rust in de backoffice en tevreden klanten en medewerkers in de frontoffice. Het is fijn als je een beller direct antwoord kunt geven’.

Ambities

Vooral DisKis biedt de gebruiker een compleet klantdossier. Onze wens is uiteindelijk één klantdossier. We bieden als thuiszorgorganisatie verschillende diensten aan onze klanten. Nu zijn dat nog aparte dossiers. Die willen we straks allemaal in één klantdossier onderbrengen’. Naast het inrichten van één DisKis-dossier per klant wil Rien ook de werkstromen verder uitbreiden. Maar, hij realiseert zich, dat je zaken gefaseerd moet doen. Uiteindelijk wil Thuiszorg Breda alle processen rondom de klant met een werkstroom automatiseren. De eerste stap is een werkstroom van A naar B.

Mensenwerk

Al heeft Rien een drang naar verder optimaliseren van processen, blind voor de realiteit is hij zeker niet. Hij relateert: ‘Processen ontwerpen is één, maar goed geïmplementeerd krijgen is twee. Het vereist goede voorbereiding, maar als je het goed inricht, faciliteert het medewerkers bij hun werkzaamheden. De werkwijze van de medewerkers zelf bepaalt uiteindelijk het succes van een proces. Niet alleen de zorg, maar ook de werkprocessen eromheen, het blijft mensenwerk. Ook een waarheid als een koe’.



Rien van Schendel

Cegeka
Gildetrom 33
3905 TB Veenendaal

Telefoon: 0318 - 41 00 00
Fax: 0318 - 41 09 99
E-mail: info@cegeka.nl

www.cegeka.nl

