

# **SMRTR**

## **VIRTUELE MEDEWERKERS IN DE ZORG**



# VOOR ELKAAR EN MET ELKAAR

We zien zorgpersoneel worstelen met de groeiende administratielast. Er is te weinig tijd voor echte persoonlijke zorg.

Wij van SMRTR vinden dat het werk in de zorg beter, sneller, slimmer en leuker kan.

De kwaliteit van zorg neemt toe wanneer zorgmedewerkers ontlast worden van administratieve taken.

Als virtuele medewerkers de administratie regelen, krijgen zorgmedewerkers weer meer tijd voor persoonlijke aandacht.

Laat de mens weer mens zijn en de machine haar ondersteunen. Alleen als iedereen doet waar hij goed in is, ontstaat het perfecte proces.



# UITDAGINGEN IN DE ZORG

**Het inzetten van virtuele medewerkers ontlast zorgmedewerkers en draagt bij aan het succesvol omgaan met deze uitdagingen.**

## **Hoge kwaliteitseisen en groeiende administratieve lasten**

Patiënten en overheden verwachten hoge kwaliteit zorg en snelle dienstverlening. Een onbedoeld gevolg is de sterke groei van de administratieve lasten waarmee zorghandelingen worden vastgelegd.

## **Digitalisering van de samenleving**

De groei van digitale informatie uitwisseling trekt een zware wissel op het IT-landschap van veel zorgaanbieders.

De gebruiksvriendelijkheid van patiëntsystemen laat nog wel eens te wensen over.

## **Tekort aan zorgmedewerkers**

Door het tekort aan zorgmedewerkers staat de bestaande werkwijze onder druk. Aanpassingen zijn nodig om de benodigde tijd vrij te maken voor persoonlijke patiëntenzorg.



# SMRTRS VIRTUELE MEDEWERKERS

SMRTR vindt dat elke medewerker zich moeten kunnen focussen op haar kernkwaliteiten. Wij ontzorgen daarom organisaties door het inzetten van virtuele medewerkers makkelijk te maken.

Virtuele medewerkers voeren administratieve taken snel en foutloos uit. En zij raken nooit verveeld door repeterend werk. Als virtuele medewerkers de administratie regelen, kunnen zorgmedewerkers hun werk met passie blijven uitoefenen.

De basis van een virtuele medewerker, Robotic Process Automation (RPA), is geconfigureerde software. Het is daarmee een vorm van procesautomatisering. Omdat het zelfstandig kan werken op basis van zijn eigen autorisaties, ervaar je RPA als een virtuele medewerker.

RPA maakt gebruik van het huidige systeemlandschap en er is dus géén sprake van een grootschalige IT-implementatie. Dit soort implementaties hebben vaak een lange doorlooptijd en zijn kostbaar. Het inzetten van virtuele medewerkers is in vergelijking voordelig én snel.



# VIRTUELE MEDEWERKERS IN DE ZORG

Virtuele medewerkers worden al een aantal jaar op meerdere plekken binnen de zorg toegepast. Uit ervaring weten we dat onderstaande voorbeelden bij zorginstellingen van toepassing kunnen zijn.



## Case management in EPD

- Initiële aanmaak van dossiers, wijzigingen doorvoeren in dossiers



## Patiënten administratie langdurige zorg

- Automatische uitvoering melding aanvang zorg en melding einde zorg
- Doorsturen gegevens bij verdere behandeling



## Optimalisatie checks

- BSN controle om patiëntgegevens up-to-date te houden
- COV controle om verzekeringsgegevens controleren
- DBC verlengingen (sluiten en opnieuw aanmaken)
- Identificatie van zwevende DBC



## IT processen

- Gebruikers aanmaken & gegevens wijzigen
- Wachtwoorden wijzigen
- Migraties naar nieuwe applicaties



# DE VOORDELEN VAN

## Tijdbesparing

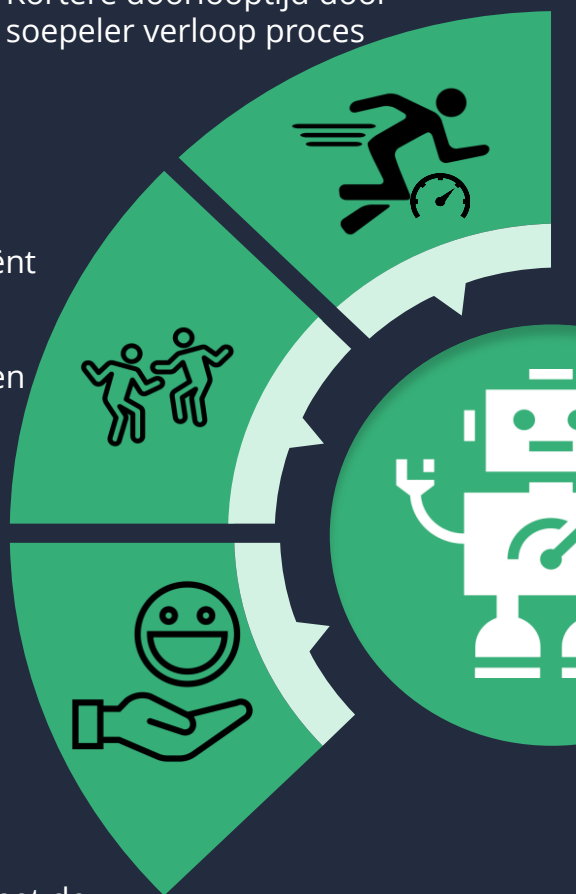
- Administratieve handelingen kosten minder tijd
- Kortere doorlooptijd door soepeler verloop proces

## Werknemerstevredenheid

- Meer tijd voor de patiënt / cliënt
- Verlichting in werkdruk en vermindering overwerk
- Minder repetitieve handelingen

## Klanttevredenheid

- Meer tijd voor persoonlijke aandacht
- Kortere wachttijden en doorlooptijden door beter afgestemd proces
- Verbeterde communicatie met de patiënt / cliënt



# VIRTUELE MEDEWERKERS

## Verhoogde kwaliteit

- Afname van het aantal administratieve fouten
- Stabiel en planbaar proces
- Hogere datakwaliteit



## Besparingsmogelijkheden

- Minder noodzaak voor FTE uitbreiding
- Lager ziekteverzuim
- Sluitende DBC administratie



## Continuïteit

- 24/7 inzetbaar
- Piekmomenten opvangen door flexibiliteit en schaalbaarheid.
- Integratie met andere systemen is relatief eenvoudig



# WELK PROCES IS GESCHIKT?

Vrijwel elk proces dat administratieve handelingen bevat is op zijn minst ten dele geschikt voor het inzetten van virtuele medewerkers. Als vuistregel voor een geschikt proces geldt: hoog volume, weinig uitzonderingen.

Focus voor de inzet van virtuele medewerkers daarom op de taken die vaak voorkomen en weinig variatie kennen. De zorgmedewerkers kunnen zich dan richten op het maatwerk. Zo staat iedereen in zijn kracht.



Vaak voorkomend met hoge volumes

Handmatig & repetitief

Weinig uitzonderingen

Op regels gebaseerd

Applicaties niet op korte termijn vervangen





# BELANGRIJKE AANDACHTSGEBIEDEN

Bij het inzetten van virtuele medewerkers zijn er drie belangrijke aandachtsgebieden. SMRTR ondersteunt en ontzorgt bij de voorbereiding en de implementatie.

## Procesanalyse

Virtuele medewerkers komen het best tot hun recht in een gestandaardiseerd, repetitief proces. Optimalisatie van je proces en het inzetten van virtuele medewerkers gaat daarom hand in hand.

## Verander- management

Het inzetten van virtuele medewerkers brengt een nieuwe werkwijze met zich mee. Het op tijd betrekken van medewerkers uit alle lagen van de organisatie is daarom essentieel.

## IT randvoorwaarden

Virtuele medewerkers maken gebruik van het huidige systeemlandschap en goede communicatie met de IT afdeling is enorm belangrijk. Zorg voor vroegtijdig en frequent contact.

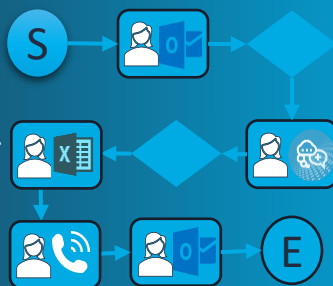


# TOEPASSING BIJ EEN GZZ INSTELLING

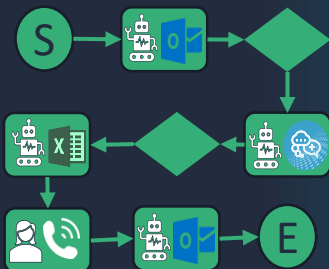
Een GGZ instelling wil verbetering aanbrengen in haar proces rondom de patiëntadministratie.

## Het oude proces

- Grotendeels handmatig proces voor patiëntadministratie.
- Foutgevoelige, niet eenduidige werkwijze.
- Lange wachttijd tussen verschillende afdelingen.
- Lange doorlooptijd voor patiënt.



## Het nieuwe proces



- Optimalisatie van het proces door standaardisatie.
- Inzet van een virtuele medewerker voor de repeterende en foutgevoelige taken.
- Soepele samenwerking tussen medewerkers en de virtuele medewerker.

## De resultaten

- ✓ Hogere tevredenheid patiënt door snellere doorlooptijd.
- ✓ Hogere tevredenheid medewerker door verlaging werkdruk.
- ✓ Het aantal vrijgemaakte uren ter grootte van twee FTE.
- ✓ Inzicht in het proces en verder verbeterpotentieel.



# JOUW EIGEN VIRTUELE MEDEWERKER

Op de juiste manier starten met virtuele medewerkers is van groot belang voor de slagingskans binnen de organisatie. SMRTR ontzorgt door middel van een paar beproefde werkvormen.

## RPA Design Sprint



In 1 week een unieke demo die mogelijkheden in jouw organisatie bewijst.

## RPA Proof of Value

In 4-6 weken twee virtuele medewerkers klaar om in de organisatie proef te draaien.



## RPA Implementatie



In 8-12 weken drie virtuele medewerkers vast toegevoegd aan je team en ingewerkt.

## RPA Managed Service

Met Managed Service wordt de organisatie ontzorgd op het gebied van technische applicatiebeheer, functioneel beheer en het configureren van de virtuele medewerkers.



# Over SMRTR

---

Wij vinden slimmer altijd beter. Dit geldt ook voor werk en processen. Het maakt het ook leuker. Voor onze klanten, hun werknemers en ook voor onszelf.

SMRTR verslimt daarom operationele processen naar meer werkplezier en beter rendement.

Ons team bestaat uit enthousiaste collega's met ruime projectervaring en hart voor de zorg. Wij brengen harmonie tussen mens en machine.

Laat uw organisatie weer werken.  
Sneller. Beter. Leuker. Slimmer dus.

## Onze specialisten in de zorg

---



**Arthim de Vogel**  
**Automation Officer**

Arthim is een enthousiaste Business analist met een sterk inlevingsvermogen om tot de kern van de vraag te komen.



**Menno Wouters**  
**Process Officer**

Menno zijn focus ligt op mens én proces. Met zijn kennis van Lean en verandermanagement helpt hij organisaties duurzaam te verbeteren

**SAMEN**  
**EERLIJK**  
**EIGENWIJS**  
**WENDBAAR**

## CONTACT INFORMATIE

**SMRTR Consulting B.V.**  
**Keulschevaart 19**  
**3621 MX Breukelen**

**010 – 798 70 17**  
**[info@SMRTR.nl](mailto:info@SMRTR.nl)**

