



Waarom administratieve processen automatiseren met een robot?

Een uitdaging, maar ook zeker een kans om de administratieve lasten voor zorgmedewerkers te verminderen



Inhoud

- 1.** Waarom administratieve processen automatiseren met een robot?
- 2.** Wat is Robotic Process Automation (RPA) nu precies?
- 3.** Wat zijn de voordelen van RPA?
- 4.** Wat kun je als zorginstelling automatiseren met een robot?
- 5.** Hoe kunnen we je helpen bij de implementatie en het gebruik van RPA?
- 6.** Over Q-Consult Zorg
- 7.** Contact

Klik op de inhoudteksten om naar het hoofdstuk te gaan. Met onderstaande navigatietools ga je terug naar inhoud (Home) of voor- of achteruit.



1. Waarom administratieve processen automatiseren met een robot?

Zorgmedewerkers zijn veel tijd kwijt aan administratieve lasten. Deze administratieve last leidt niet alleen tot veel gefrustreerde zorgmedewerkers, maar ook tot hoge kosten. Zorgmanagers en bestuurders willen daarom meer grip krijgen op deze administratieve processen. Met *Robotic Process Automation (RPA)* kun je jouw zorgmedewerkers enorm ontlasten bij deze werkzaamheden. Want met RPA kun je repetitieve taken automatiseren en zo werkzaamheden efficiënter uitvoeren.

- **Zorginstellingen hebben de afgelopen jaren steeds meer Fte moeten vrijmaken voor administratieve taken, zoals patiëntendossiers bijwerken, facturering en afspraakplanning.**
- **Dit speelt vooral daar waar meerdere stakeholders betrokken zijn die informatie moeten aanleveren. Onder andere in het sociaal domein, de Ggz en de Jeugdzorg is dit enorm uit de hand gelopen. Deze administratieve taken kosten veel tijd en zijn foutgevoelig. Aanpassen van de bestaande ICT-systemen biedt meestal geen oplossing omdat dit duur is én omdat ICT-leveranciers te weinig ontwikkelcapaciteit hebben. RPA biedt dan een oplossing. Met RPA kunnen algoritmes worden ingezet om gegevens uit verschillende bronnen te verzamelen en te combineren voor een bestaande applicatie. Medewerkers krijgen hierdoor waardevolle tijd vrij voor meer inhoudelijke taken. Dit verlaagt de werkdruk en verhoogt het werkplezier. Overigens speelt dit niet alleen in de administratie, zoals facturering, afspraakplanning en interne controles op de bronregistratie, maar ook in het primaire zorgproces bij de behandelen.**

Wat zegt VWS over digitalisering en robotisering?

VWS ziet ICT-ontwikkelingen als middelen om de maatschappelijke opgaven voor de zorg te vervullen. Denk daarbij aan de toepassingen van eHealth, Artificial Intelligence (AI) en robotisering. Ook in het Integraal Zorg Akkoord (IZA) speelt digitalisering, waaronder robotisering, van de zorg een nadrukkelijke rol.

- **Meer weten over waarom RPA echt een krachtig middel is voor verbeterde efficiëntie in zorginstellingen? In dit document verkennen we samen met onze partner Tacstone Technology hoe RPA het best kan worden ingezet in zorginstellingen en welke voordelen het met zich meebrengt. Ook kun je meer lezen over onze implementatieaanpak.**

Inzet van de robot naast de mens

Een robot werkt snel, foutloos en is 24/7 beschikbaar. Door de robot in te zetten verlopen de processen efficiënter en blijft de kwaliteit hoog. Zorgmedewerkers houden zo tijd over voor zaken die er écht toe doen: passende zorg voor cliënten op tijd leveren.



24/7



**Verhoogde
productiviteit**

Robots werken
dag en nacht en
nemen geen
pauze

Efficiënt



**Reductie in
kosten**

10 robots bieden
ondersteuning
aan meerdere
medewerkers

Snel



**Verlaagde
werkdruk**

Robots verwerken
data tot 5x
sneller dan
mensen

Foutloos



**Voorkomen
van errors**

Robots werken
met een precisie
van 100%

Zingeving



**Verhoogde
betrokkenheid
medewerkers**

Volledige
aandacht voor
waardevolle
activiteiten



2. Wat is Robotic Process Automation (RPA) nu precies?

RPA is het automatiseren van repetitieve handelingen door het nabootsen van menselijke handelingen in bestaande ICT-systemen. Een softwarerobot kan net als een medewerker muis- en toetsenbordhandelingen uitvoeren. De robot kan in alle applicaties werken en (vooral) tijdrovende en repeterende werkzaamheden overnemen. Mogelijke taken bestaan onder andere uit het (uit)lezen van websites en documenten (Excel, Pdf, etc.), het openen en verplaatsen van bestanden en het uitvoeren van data-controles.

- Een groot deel van de tijd en middelen in zorginstellingen wordt besteed aan administratieve taken, zoals patiëntendossiers bijwerken, facturering en afspraakplanning. Deze taken kosten veel tijd en kunnen foutgevoelig zijn wanneer ze handmatig worden uitgevoerd. RPA biedt de mogelijkheid om deze repetitieve taken te automatiseren, waardoor zorgmedewerkers worden vrijgemaakt voor meer waardevolle taken. Met RPA kunnen bots worden ingezet om patiëntgegevens uit verschillende bronnen te verzamelen en te consolideren, waardoor de efficiëntie van het bijwerken van dossiers aanzienlijk wordt verbeterd. Daarnaast kunnen bots factureringsprocessen stroomlijnen door automatisch rekeningen te genereren op basis van geleverde diensten en de juiste codes toe te passen. Afspraakplanning kan ook worden geautomatiseerd, waarbij bots patiënten herinneringen sturen, beschikbaarheid van zorgverleners controleren en afspraken inplannen op basis van vooraf ingestelde regels.

RPA is een technologie om repetitieve, handmatige werkzaamheden te automatiseren. Met RPA-software kun je de muis- en toetsenbordhandelingen simuleren van medewerkers in bestaande applicaties.



3. Wat zijn de voordelen van RPA?

RPA wordt steeds vaker ingezet in onder andere zorgorganisaties om effectiever en efficiënter te werken en de cliënt/patiënt meer centraal te zetten. Er zijn veel voordelen van RPA te noemen. Hieronder hebben we een aantal voordelen van deze oplossing op een rij gezet:

- Minder administratieve lasten
- Meer controle over processen
- Snelheid & Flexibiliteit
- Meer werkplezier door inzet personeel op uitdagende werkzaamheden
- Hoge kwaliteit, lage foutmarge
- Meer tijd voor de cliënt

Verder ook:

- Continuïteit in de uitvoering van werkzaamheden (tijdens verlof of verzuim)
- Standaardisatie van processen
- Hogere frequentie van uitvoering en daardoor snellere reactietijden
- Hogere datakwaliteit door meer (uitgebreide) controles

Dankzij RPA hebben zorgmedewerkers meer tijd om hun focus te leggen op cliëntenzorg.



4. Wat kun je als zorginstelling automatiseren met een robot?

In de zorg komen nog te veel repetitieve taken voor, die handmatig worden uitgevoerd. Dit heeft onder andere te maken met wet- en regelgeving waaraan instellingen moeten voldoen, maar dit komt bijvoorbeeld ook door de inrichting van de systemen. Veel patiënt- en cliëntsystemen sluiten niet voldoende aan op de werkzaamheden van organisaties, waardoor er veel onnodig 'klikwerk' plaatsvindt. Verder leveren zorgorganisaties complexe 'producten' waar veel vastlegging voor nodig is. En waar ook veel inzet voor nodig is van ondersteunende diensten, zoals de zorgadministratie en de financiële afdeling. Op de backoffice zijn vaak nog veel optimalisatieslagen te behalen en veel mogelijkheden te vinden voor RPA. Dit maakt het een geschikte afdeling om te beginnen met een pilot. Ons standpunt om aan de slag te gaan met RPA is: **'begin klein, maar denk groot'**.

Door een pilot uit te voeren met een klein aantal processen is het mogelijk:

- snel winst te behalen;
- kan de organisatie leren van de uitdagingen die het met zich meebrengt;
- en kan de organisatie zich tegelijk voorbereiden op een (bedrijfs-) bredere inzet van RPA. Uiteindelijk behaal je namelijk de meeste winst wanneer je genoeg processen hebt om de werkdagen van één of meerdere robots vol te maken.

- Ook in het primaire proces zien wij mogelijkheden voor RPA. In de laatste jaren hebben RPA softwareleveranciers nieuwe oplossingen bedacht om medewerkers direct te ondersteunen met een persoonlijke Robotassistent. Deze zogenaamde 'Attended Robot' start je handmatig en neemt jouw eigen beeldscherm over. Je kunt deze voorzien van input of achteraf controles laten doen op de output. De Robot leent zich daarmee voor de kleine, repetitieve taken. Dit bespaart een zorgorganisatie gemiddeld 15 minuten per dag per medewerker. Daarmee levert deze automatisering, bij bijvoorbeeld 200 medewerkers, op maandbasis al circa 1.000 uur per maand op. Bij deze Attended Robots wordt het ook steeds makkelijker om AI toe te passen. Denk aan het categoriseren van e-mails, samenvatten van teksten of opstellen van concepte-mails.

Kortom, de mogelijkheden om processen te automatiseren zijn enorm, zowel voor het oplossen van acties in specifieke zorgautomatiseringssystemen als daarbuiten.



We geven hieronder een aantal voorbeelden:

Zorgadministratie:

- Inlezen van Wmo/Wlz berichtenverkeer
- Controleren van aanwezigheid van een indicatie/COV-controle
- Controleren van tijdsregistratie en rappelleren van behandelaren
- Cliënten inschrijven (aan de hand van de verwijfsbrief)

Financiële afdeling:

- Inlezen journaalposten
- Controleren van binnenkomende facturen
- Boeken van memorialen- en doorbelastingen
- Opstellen en versturen van verkoopfacturen

HRM:

- Aanvragen VOG-verklaring
- Controleren van urenstaten

Primair proces:

- Uitvoering van taken binnen de Wet Verplichte Ggz
- Verwerken verwijzingen en aanmelden cliënten in ECD en op de wachtlijst



5. Hoe kunnen we je helpen bij de implementatie en het gebruik van RPA?

RPA is systeemafhankelijk en kan met verschillende automatiseringssystemen en internetapplicaties werken. De eigenschappen van low code, en het gebruikmaken van de huidige interfaces, zorgt voor een snelle inzetbaarheid. Daarnaast zorgt de flexibiliteit van RPA en de scholing van personeel voor makkelijke opschaalbaarheid.

Onze aanpak op hoofdlijnen bij de implementatie van RPA ziet er als volgt uit:

- **Workshop procesinventarisatie**

Tijdens een workshop inventariseren we samen met de medewerkers bij welke processen de meeste knelpunten worden ervaren. In een adviesrapport worden deze processen uitgewerkt. Vervolgens wordt per proces gekeken of het mogelijk is om knelpunten weg te nemen door procesoptimalisatie of automatisering.

- **Procesoptimalisatie**

Om zoveel mogelijk waarde met RPA te creëren is het verstandig om processen eerst te optimaliseren, zodat er geen inefficiënt proces wordt geautomatiseerd. Wij helpen deze processen te optimaliseren.



- **Projectmanagement en aanpak**

Voordat we aan de slag gaan met de uitrol van RPA stellen we een business case op. Hierbij worden de kosten en baten inzichtelijk gemaakt van het proces dat in aanmerking komt voor RPA.

Naast kwantitatieve aspecten is er ook aandacht voor kwalitatieve aspecten, zoals zingeving en werkplezier.



Een bedrijfsbrede visie op RPA, voor het verder uitrollen en opschalen van RPA in de organisatie, is noodzakelijk. Bovendien is het voor een succesvolle implementatie van RPA essentieel dat de softwarerobot goed aansluit op de zorgprocessen. En goed wordt geborgd in de organisatie. Als ervaren zorgexperts kennen wij de zorg als geen ander (processen, wet- en regelgeving en AO/IC) en kunnen wij dan ook goed de vertaalslag maken van zorgproces naar functioneel ontwerp. Als projectleider begeleiden we de implementatie van RPA binnen zorgorganisaties.

We hanteren hierbij een gefaseerde aanpak en starten met een beperkt aantal taken om de toegevoegde waarde van RPA aan te tonen. Op deze manier genereer je draagvlak en awareness in de organisatie. Als de softwarerobot zijn toegevoegde waarde heeft aangetoond, maken we de volgende stap. In de fase die hierop volgt ontwikkelen we een roadmap om RPA op te schalen en bedrijfsbreed toe te passen.

- **Ontwikkeling Softwarerobots**

De ontwikkeling van de softwarerobots wordt gedaan door onze partner **Tacstone Technology**.

Tacstone Technology is zeer ervaren op het gebied van RPA en heeft veel zorgorganisaties geholpen met de inzet van automation technologie. Tijdens een implementatie ontwikkelt **Tacstone Technology** de softwarerobots en bieden zij tweedelijns ondersteuning bij RPA-beheer. Ook is **Tacstone Technology** een erkend opleider in RPA. En helpen zij om eigen medewerkers op te leiden, zodat deze kennis ook in huis aanwezig is en geborgd blijft.

- Bij BuurtzorgT en De Zorggroep heeft Q-Consult Zorg samen met **Tacstone Technology**
- workshops georganiseerd om processen en knelpunten in kaart te brengen en het
- potentieel voor de inzet van RPA te bepalen.

Samenwerken met Tacstone Technology: 1+1 = 3

Tacstone Technology brengt de technische kennis van RPA mee en Q-Consult Zorg heeft expertise op het gebied van zorgprocessen, wet- en regelgeving en project- en programmamanagement bij zorgorganisaties in verschillende domeinen. Door het bundelen van onze krachten zorgen wij ervoor dat we eerst processen optimaliseren, en dan pas automatiseren. We kijken kritisch naar de selectie van (zorg)processen. En beoordelen of RPA de geschikte technologie is voor automatisering. Ook helpen we organisaties met de borging in de eigen organisatie. Door de samenwerking met **Tacstone Technology** kunnen wij zorgorganisaties ondersteunen bij alles wat komt kijken bij de implementatie van RPA. Zo zijn we een stevige expertisepartner voor zorgorganisaties.

- In onze samenwerking laten wij zien dat het bundelen van de juiste kennis en kunde veel
- sneller leidt tot werkende oplossingen voor de uitdagingen die spelen bij onze klanten.
- Samen werken wij aan oplossingen die bijdragen aan een efficiënt en doeltreffend
- zorgdomein.



7. Contact

Wij helpen je graag!

Minder administratieve rompslomp en minder kosten? Meer tijd en aandacht voor de cliënt?
Met de inzet van RPA is dit alles mogelijk! Laten we een afspraak plannen om jouw vraagstuk te bespreken en te verkennen hoe wij kunnen helpen.

Bel ons op: 088 1020 910

Of stuur een e-mail naar: samenwerken@qconsultzorg.nl

www.qconsultzorg.nl | www.qacademie.nl | www.qtalent.nl

Of neem direct contact op met:



Bart Gerards

bart.gerards@qtalent.nl
06 15 96 87 42



Joost Zuurbier

joost.zuurbier@qconsultzorg.nl
06 55 73 57 95



Ontwerp & opmaak LMcC, Leusden





Consult Zorg

Brengt verandering
in de praktijk.

