



Frontoffice voor de zorg; de weg naar snellere en voorspelbare intakes in de zorg

Zorgorganisaties willen cliënten zo snel mogelijk de beste zorg bieden. Een snel en efficiënt intakeproces is hierbij onmisbaar. De Frontoffice voor de zorg van Growtivity brengt alle stappen die dit proces ondersteunen samen in één digitale workflow. Deze tool verbetert de snelheid, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van een intake.

Het intakeproces van een zorgorganisatie bestaat uit een keten van stappen en kan makkelijk uit 50 verschillende stappen bestaan. Deze schakels volgen elkaar op of kunnen parallel lopen. Verder is er een aantal overdrachts- en beslismomenten op basis van informatie uit diverse systemen, binnen en buiten de organisatie. Het is evident dat zorgorganisaties de intake snel, efficiënt en zorgvuldig willen uitvoeren. Dat biedt de cliënt het beste zorgaanbod, zorgt dat medewerkers prettig kunnen werken en de beschikbare capaciteit binnen de zorgorganisatie wordt optimaal benut. In de praktijk blijkt dit niet eenvoudig.

Het is de uitdaging alle processtappen slim te koppelen, zodat zorgprofessionals op basis van de juiste informatie doelgericht aan de slag kunnen. De Frontoffice voor de zorg biedt een automatische workflow, die inefficiënte handmatige acties en overdrachten overbodig maakt. Een logische workflow ondersteunt en stuurt alle activiteiten, informatiestromen en communicatie. Als een intakeproces eenmaal is opgestart, staat op basis van een



afgeronde actie automatisch de vervolgactie al klaar. Dit voorkomt onnodige vertraging en maakt het proces transparant en voorspelbaar. Zowel alle verzamelde informatie als de workflow zijn opgeslagen in het Salesforce-platform.

Beslismomenten

In de praktijk start de intake met een aantal basisvragen op weg naar het eerste beslismoment. Aan de hand van de antwoorden is te bepalen of een cliënt bijvoorbeeld in aanmerking komt voor intramurale zorg. Als dit niet het geval is, krijgt een medewerker automatisch een signaal om contact met de aanvrager te zoeken en de keuze uit te leggen. Als een cliënt wel in aanmerking komt, vervolgt het proces en start automatisch de match met de juiste afdeling of locatie en het verzamelen van input ten behoeve van een op te stellen zorgplan.

Geen vertraging

Het is duidelijk dat een automatische workflow de intake een efficiency prikkel geeft. Onze oplossing biedt echter meer voordelen. Bij een specifiek verzoek wordt automatisch een workflow geopend en starten er taken, inclusief deadlines. Medewerkers krijgen hun taken in een persoonlijk overzicht en ontvangen een signaal als een taak is afgelopen of te lang openstaat. Dit voorkomt dat een aanvraag ergens blijft hangen, omdat iemand bijvoorbeeld een vrije dag heeft.

Geen blackbox

Het is ook mogelijk om interactie in het proces op te nemen. Bepaalde informatie is misschien al voorhanden. Is meer informatie benodigd, kunnen cliënten deze invoeren via een portaal. Met de Frontoffice voor de zorg is het intakeproces van A tot Z afgedekt en gedigitaliseerd. Omdat het proces grotendeels geautomatiseerd is, zijn de stappen helder en is de uitkomst meer voorspelbaar en vollediger. Dit vergroot ook de transparantie. Medewerkers en cliënten hebben beter inzicht in de status en voortgang van de intake. Dit heeft positieve impact op de beleving van cliënten en hun vertegenwoordigers. Het proces is niet langer een blackbox, maar altijd inzichtelijk.

Trends en optimalisatie

Een extra pluspunt van een geïntegreerde workflow tool die naadloos aansluit op het Salesforce platform, is dat alle informatie bij elkaar staat. Dit biedt een centraal beeld van het proces. Hierdoor is het mogelijk om rapportages te bouwen en trends te signaleren. Als blijkt dat een specifieke stap regelmatig voor vertraging zorgt, biedt dit de kans om optimalisaties door te voeren. En dit alles op basis van concrete data.



Sneller proces

De Frontoffice voor de zorg is inmiddels al succesvol ingericht om het intakeproces van een zorgorganisatie te ondersteunen. Door dit complexe proces te vertalen naar een digitale workflow is de doorlooptijd van een intake aanzienlijk versneld. En hier geldt dat elke dag tijdswinst ook winst is voor de cliënt en de zorgorganisatie.

Veel meer use cases

In deze whitepaper focussen wij ons op het intakeproces, maar het aantal use cases is oneindig uit te breiden. Afhankelijk van de specifieke behoeften van zorgorganisaties kunnen gebruikers zelf ook andere sjablonen inrichten voor veel voorkomende processen. Bijvoorbeeld door matching-opties in het intakeproces op te nemen. Dit maakt het makkelijker om de zorgvraag en -aanbod op basis van karakteristieken te verbeteren. Omdat we standaard Salesforce bouwstenen gebruiken voor onze tools, is de configuratie heel eenvoudig. De beheerder klikt de gewenste workflow in elkaar met de muis, zonder code te schrijven. Op die manier draagt de Frontoffice voor de zorg direct bij aan snelle, efficiënte en voorspelbare processen. En vooral aan betere zorg!

Contact

Wil je meer weten over hoe Frontoffice voor de zorg de processen van jouw organisatie sneller, betrouwbaarder en voorspelbaarder kan maken? Wij gaan graag met je in gesprek. Neem contact met me op via remy.hartelo@growthivity.com.