

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION IN DE ZORG



Software robots als versneller van innovatie

Al twintig jaar helpt D&A medical group de zorg met digitalisering en procesoptimalisatie. We opereren tussen zorgprofessionals en IT en denken mee over veranderingen in het proces, applicaties en de organisatie. We zorgen ervoor dat initiatieven om processen te optimaliseren goed en tijdig geïmplementeerd worden. Vanuit die gedachte is ook Robotic Process Automation, kortweg RPA, geïntroduceerd. Met RPA willen we onze visie verder kracht bij zetten.



WAT IS RPA?

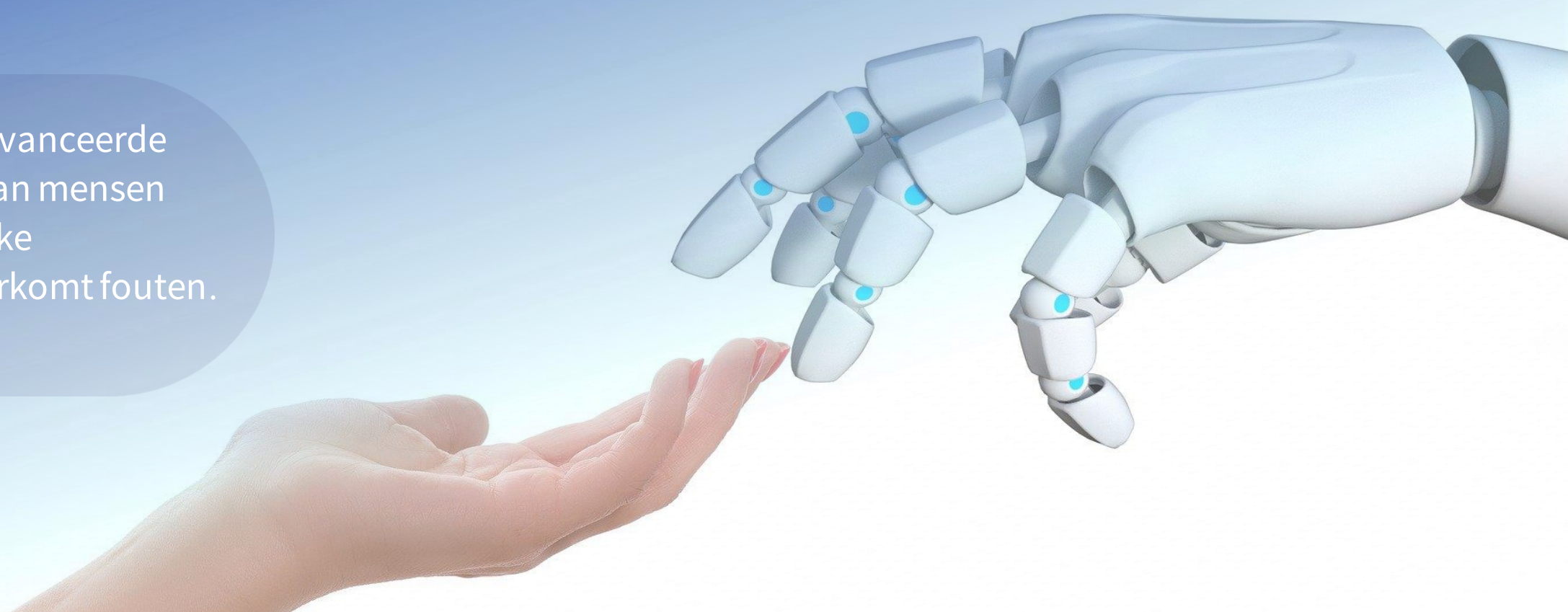
RPA is eenvoudig gezegd het automatiseren van repetitieve handelingen. Dit wordt gedaan door software die de handelingen uitvoert. Zulke software kan verschillende taken overnemen. Hierbij kan gedacht worden aan administratieve werkzaamheden, herhaalde gegevensinvoer en IT support-werkzaamheden. In de meeste instellingen worden deze taken nog handmatig uitgevoerd door ondersteunend personeel, maar ook zorgprofessionals besteden dagelijks een groot deel van hun tijd aan repetitief administratief werk.

Denk bijvoorbeeld aan administratieve handelingen zoals het overtypen van gegevens, het verwerken van facturen of het invullen van formulieren. RPA zorgt ervoor dat deze tijdrovende processen automatisch worden uitgevoerd. Hierdoor bespaar je arbeidstijd en kunnen zorgprofessionals en administratief medewerkers zich richten op werkzaamheden die er echt toe doen.

U kent het waarschijnlijk wel: in systeem A staat officermatie die overgenomen moet worden in systeem B. U heeft als optie om de systemen technisch aan elkaar te koppelen, maar dit is kostbaar en kent vaak een lange doorlooptijd. Een andere optie is om met RPA de menselijke handeling die er nu nodig is om officermatie van systeem A naar B over te zetten te vervangen door een 'robot'.

En dat is nog maar een beginpunt; RPA is meer dan alleen officermatie overbrengen. RPA biedt u namelijk ook inzicht in het werkelijk functioneren van uw systemen. Dat inzicht geeft u een juist beeld waar koppelingen eventueel wél mogelijk zijn, waar u efficiënter kunt werken en hoe processen als geheel beter, nauwkeuriger, eenduidiger en vaak sneller kunnen verlopen.

Robotic Process Automation of RPA is geavanceerde computer software die handmatig werk van mensen overneemt. Het elimineert onaantrekkelijke handelingen, zorgt voor efficiëntie en voorkomt fouten.





WAAROM RPA?

Het is in de meeste gevallen geen wenselijke situatie dat medewerkers officermatie moeten overnemen van het ene naar het andere systeem. De toegevoegde waarde van de handeling is beperkt en tijdsintensief. Het mooie van RPA is dat de robot het werk niet alleen overneemt, maar ook sneller en foutloos kan uitvoeren. Bovendien kan een robot 24 uur per dag actief zijn als dat nodig is.

Het is de missie van D&A om de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden door optimale inzet van officermatie en digitale technologie. RPA helpt daarbij als u bedenkt hoeveel tijd medewerkers kunnen besparen aan administratieve handelingen. Die tijd kunnen professionals spenderen aan datgene waar ze voor zijn opgeleid. Elke minuut die zorgpersoneel bespaart is er één meer die gespendeerd kan worden aan patiënten en cliënten. Doordat zij zich niet meer bezig hoeven te houden met standaard, repeterende taken wordt de werkdruk voor zorgpersoneel minder en hebben zij meer tijd voor zinvol werk.

Niet alleen voor de zorg heeft RPA waarde. Ook bij ondersteunende diensten binnen zorginstellingen bewijzen robots hun meerwaarde. RPA kan daarmee in de volle breedte van een organisatie het leven een beetje makkelijker maken, van de zorg tot inkoop en zorgadministraties.



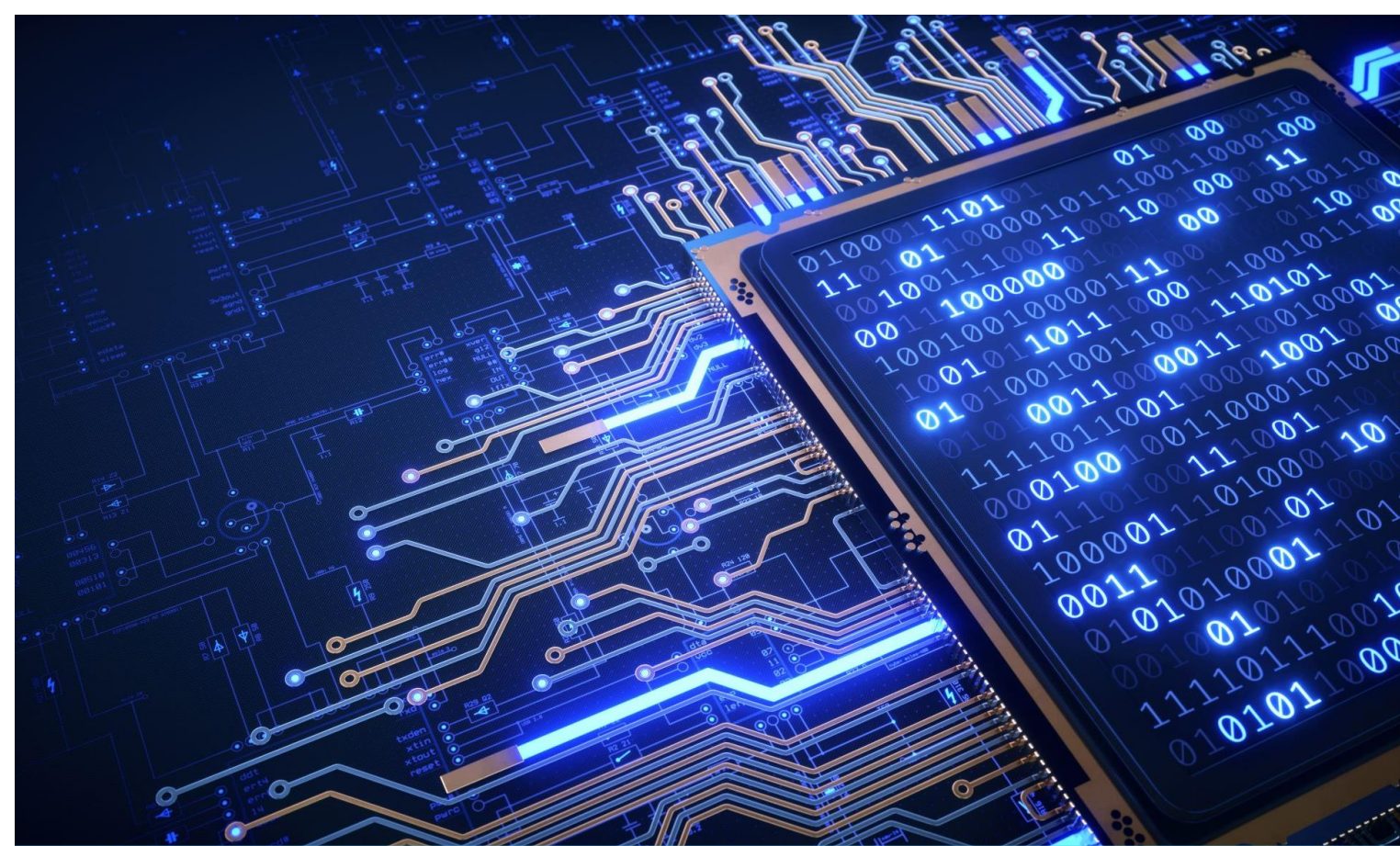
RPA IN DE PRAKTIJK

Software robots kunnen uitstekend repeterende administratieve taken uitvoeren. RPA kan niet aan de hand van intuïtie of logisch nadenken handelen. Het voert simpelweg de opdracht uit die is geprogrammeerd. Processen waarbij meer nodig is dan automatische handelingen vragen nog wel steeds om menselijke expertise.

Een groot voordeel van RPA is dat het gewoon binnen de bestaande IT-architectuur kan worden geplaatst en dat er geen grote wijzigingen in het applicatielandschap hoeven plaats te vinden.

RPA in de patiëntenzorg

In toenemende mate maken ziekenhuizen gebruik van ehealth applicaties voor digitale communicatie met patiënten of telemonitoring. Deze applicaties vergen echter extra administratieve handelingen zoals het bekend maken van patiënten in de applicatie en patiënten uitnodigen voor het gebruik van de applicatie. D&A heeft samen met het BovenIJ ziekenhuis een software robot ontwikkeld die het hele proces van aanmelden van een patiënt en uitnodigen per email en sms overneemt. Dagelijks worden nu honderden patiënten aangemeld voor het gebruik van de BeterDichtbij app. Zestig procent van de patiënten accepteert de uitnodiging. Het aantal patiënten dat gebruik maakt van digitale communicatie met de zorgverleners is enorm toegenomen, evenals het aantal beeldbel consulten. Daarnaast zorgt de software robot voor een tijdswinst die overeenkomt met een fulltime persoon.



RPA in productieomgevingen

Ook in productieomgevingen kan RPA processen optimaliseren, denk aan laboratoria. Zo hielpen wij recent een laboratorium dat 4000 papieren aanvragen per dag ontvangt. Al die aanvragen moeten handmatig worden ingevoerd en digitaal gecontroleerd. Per aanvraag kan de robot 10 seconden besparen. Een aanzienlijke tijdswinst van meer dan 11 uur per dag.

Ondersteunende processen

Ondersteunende processen kunnen ook met RPA verricht worden, zoals het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Vaak worden deze aanvragen ingediend door officiermatie op de website van de Rijksoverheid over te typen uit het personeelssysteem, een handeling die prima door een robot kan worden uitgevoerd. De gouden regel is: als er sprake is van duidelijke beslisregels, dan kan RPA het proces automatiseren.



D&A HELPT U DE MEERWAARDE VAN RPA STRUCTUREEL TE GEBRUIKEN

RPA dient echt als stimulans voor de digitale evolutie van uw organisatie, een evolutie die gericht is op inzicht in uw processen, het creëren van eenduidigheid, tijdsbesparing, kostenreductie, medewerkerstevredenheid, een optimale patiëntbeleving en minder fouten. Dát is wat RPA u biedt en waarom het ook uw organisatie verder kan helpen.

D&A neemt organisaties vanaf het begin bij de hand door een zorgvuldige route te volgen voor de implementatie van RPA. We leggen daarbij de nadruk op kleinschalig beginnen, maar met een mooie, brede toekomstvisie in het vizier. Wij helpen u daarom om na het implementeren van één proces verder te kijken.

Waar kan RPA u nog meer van dienst zijn? Hoe kunt u RPA opschalen in de organisatie? Zie het als een ontdekkingsreis; een ontdekkingsreis waarin u samen met D&A navigeert door vijf stappen:

1. oriënteren,
2. het vormen van een pilot,
3. het vieren van succes,
4. het ontwikkelen van opschaling en
5. continu verbeteren.

Een succesvolle eerste pilot

In de oriëntatiefase raden we aan te beginnen met een relatief simpel proces, zodat u op een laagdrempelige manier ervaart hoe het toepassen van RPA werkt en wat dit met zich meebrengt.

U zult verbaasd staan over het 'wow'-effect van RPA bij uw medewerkers; zij hebben nu immers 'first-hand' het positieve verschil van RPA ervaren.

Sta daarom ook stil bij het resultaat en vier dit succes met collega's en afdelingen binnen uw organisatie. Laat zien welke waarde RPA u heeft gebracht, zodat u een steviger en breder draagvlak creëert om RPA breder in de organisatie in te gaan zetten.

Bepalen van een RPA-strategie in uw organisatie

Na het succesvol doorlopen van de eerste drie stappen van uw reis is het tijd om een strategie te bepalen voor het optimaal benutten van RPA binnen uw organisatie. Met de kennis en ervaring die u in de eerdere stappen heeft opgedaan bent u in staat om vragen te beantwoorden als:

- Waar kan ik nog meer werklast verlichten in mijn organisatie?
- Hoe willen we RPA organisatorisch inbedden?
- Wat betekent RPA voor mijn toekomstige bedrijfsprocessen?

Continu verbeteren

Na het bepalen van een strategie voor RPA in uw organisatie en een succesvolle inbedding bent u beland bij de laatste bestemming van uw reis, maar daarmee is de reis niet ten einde. In deze laatste fase richt u zich op het continu verbeteren en verder integreren van RPA in uw organisatie en de bedrijfscultuur; een stap die wat ons betreft niet lang genoeg kan duren; immers, u wilt als organisatie alsmaar vooruitlopen en continu processen verbeteren. Wij denken daarin graag met u mee.



MEER WETEN OVER RPA?

Neem gerust contact op met Berno Reitsma, principal consultant en expert op het gebied van RPA.



0418 57 58 60



berno.reitsma@dnagroup.nl

