



Het serviceconcept van CYIM voor de zorg *terug naar "zorg voor de cliënt"*

Vanaf nu is er een oplossing die het logistiek proces rondom de zorgverlening integraal faciliteert. CYIM heeft een webbased serviceconcept ontwikkeld, dat als startpunt heeft genomen de zorgvraag van de cliënt en het koppelen van een team rond deze cliënt om haar/zijn zorg te optimaliseren.

1. Wat doet het serviceconcept?

Het optimaliseert de communicatie tussen cliënt en medewerker. Het geeft de organisatie een proces ondersteunende tool om de zorgvraag kwalitatief op het gewenste niveau in te vullen. De basis van de core-business "zorg voor de cliënt" wordt in ere hersteld. Het welzijn(sgevoel) keert terug bij betrokken partijen en het directe gevolg daarvan is niet alleen optimalisatie van planning, maar ook van overige processen zoals intake, agenda, HRM, registratie en urenverantwoording. Deelprocessen worden gestroomlijnd terwijl men volledig grip houdt op het totaalproces. De organisatie kan "*lean and mean*" ingericht worden. Het serviceconcept leidt tot kostenreductie binnen de organisatie. Maar ook tot een organisatie die slagvaardiger is en makkelijker kan anticiperen op aangekondigde verandering.

Een bijkomend voordeel is dat door de toepassing van het serviceconcept, dit ook op macro-economisch niveau kostenbesparingen oplevert. Denk hierbij aan het toevoegen van de mantelzorger in het zorgteam.

2. Hoe werkt het serviceconcept?

Het serviceconcept gaat uit van zelfstandig werkende medewerkers (zelfsturende teams) die gebruik maken van een volledig integraal systeem. Alle gegevens worden zoveel mogelijk digitaal bij de bron ingevoerd. Dit gedeelte wordt het plangebied van het serviceconcept genoemd. De klant kan zelf, webbased, de vraag invoeren. De leverancier begeleidt dit proces en kan ook samen met de klant bepalen wie de vraag gaat invullen. Eventueel kan er bepaald worden welke leverancier voorrang krijgt in dit proces. *Een voorbeeld: in de zorg kan om de cliënt heen een team geformeerd zijn, waarbij per zorgvraag bepaald kan worden dat de ene zorgverlener deze eerder te zien krijgt, dan de andere.* De kern van het serviceconcept is dat wordt uitgegaan van het bij elkaar brengen van klant en leverancier en dat een organisatie (bijvoorbeeld de planner) er, behalve een monitorfunctie, geen bemoeienis meer mee heeft. Zowel de klant als de leverancier kunnen bij de start van het proces de autorisaties regelen.

Uitgebreide urenverantwoording over de gerealiseerde uren is in het serviceconcept niet meer nodig. Het serviceconcept gaat uit van "*planning = registratie, tenzij....*" Een flinke besparing in administratief personeel en een flinke besparing op foute invoer van gegevens in diverse systemen is het gevolg. De leverancier kan de levering zelf afvinken, waar en wanneer zij dat wil. Autorisaties kunnen daartoe centraal worden geregeld. Het serviceconcept bevat een "audittrail", zodat altijd bewezen kan worden dat de zorg ook daadwerkelijk verleend is. Het serviceconcept biedt mogelijkheden om alle wijzigingen in de registratie t.o.v. de planning te accorderen door de cliënt.

In de meeste organisaties is er geen optimale koppeling van registratiesystemen met financiële systemen. In het serviceconcept worden de gegevens automatisch doorgesluisd, waardoor zowel

de facturatie als de salarisverwerking teruggebracht worden tot eenvoudige handelingen. Er vindt een optimalisatie plaats in de volledigheid, tijdigheid, juistheid en controleerbaarheid van de gegevens.

3. Implementatie van het serviceconcept.

Tijdens de implementatie zal aan de begeleiding van cliënten en het personeel veel aandacht worden besteed. Het serviceconcept is echter zo ontwikkeld dat iedereen, die een mailtje kan versturen, hiermee kan werken. Naast scholing kan de hulp ingeroepen worden van een helpdesk. Het serviceconcept is webbased ontwikkeld. Deze keuze zorgt ervoor dat het serviceconcept altijd en overal online bereikbaar is en geen uitval heeft. Een uniek encryptie systeem zorgt er voor dat de systemen alléén gebruikt kunnen worden door de daarvoor geautoriseerde personen.

Figuur 1: schematische weergave primair proces na invoering van het serviceconcept in de zorg

