



Steeds duurzamere organisatie: zo pakt Ambulante Zorg Twente dit aan

Zorginstellingen moeten duurzamer worden: de regels vanuit de overheid worden steeds strenger. Bij het bieden van zorg hoort ook het gebruik van energie, voedsel en grondstoffen. Dat zorgt voor milieuvervuiling en dat moet anders. Ambulante Zorg Twente draagt hier haar steentje aan bij hoewel ons aandeel hierin niet van die grote van orde is zoals zorginstellingen die bijvoorbeeld beschikken over meerdere vestigingen vanuit waar men werkzaam is of beschikken over meerdere locaties voor wonen, verblijf en/of behandeling of dagbesteding en / of medicatie verstrekken.

Wat doet Ambulante Zorg Twente al aan duurzaamheid?

Wij hebben duurzaamheid gebruikt als trigger om te digitaliseren. Om succesvol digitaal te gaan werken was het noodzakelijk dat wij ons bewust werden van de huidige manier van werken en die manier van werken willen veranderen. Hier ging een uitvoerig proces aan vooraf. Wij hebben alle bedrijfsprocessen onder de loep genomen en ons de vraag gesteld welke er tijdrovend en omslachtig zijn. Alle documenten die er in onze organisatie in omloop zijn hebben we in kaart gebracht. Het proces van informatie hebben we bestudeerd: hoe komt informatie binnen, hoe vaak en welke route legt een document af door onze organisatie, hoeveel medewerkers zijn ermee bezig en hoeveel tijd zijn ze hiermee kwijt? Vervolgens hebben wij bepaald wat wij willen digitaliseren en wat niet en wat er voor nodig is.

Door te digitaliseren, werken we slimmer met minder handmatige handelingen en minder papier, besparen we tijd, kosten en krijgen we meer grip op processen. Ook biedt het tal van kansen om het aantal (onnodige) stappen in het proces te minimaliseren. Ambulante Zorg Twente digitaliseert ook om thuiswerken te faciliteren. Plus heel belangrijk in deze tijd; met digitaliseren maken we samenwerken op afstand mogelijk. Alle documenten zoals personeel – en cliëntdossiers, contracten en overeenkomsten zijn niet meer opgeslagen in een fysiek archief, maar zijn overal en altijd te raadplegen, te bewerken en verwerken in de Cloud vanuit waar wij zijn gaan werken. De doorlooptijd voor het verwerken van documenten is korter, omdat dit automatisch verloopt. Met het documentmanagementsysteem hebben wij digitalisering mogelijk gemaakt. Hierdoor hebben wij meer grip gekregen op data, documenten en stappen binnen een proces. Onze organisatie beheert alle informatie vanuit één centraal systeem, de Cloud. Zo is het mogelijk om een papieren document te scannen en daarna direct op de juiste plek op te slaan. De gescande of digitale documenten zijn altijd en overal te raadplegen en eenvoudig terug te vinden, ook op afstand.

We hebben verschillende werkprocessen gedigitaliseerd. De HR – processen: er werd met veel fysieke documenten gewerkt voor zowel de instroom, doorstroom als uitstroom van medewerkers. De HR processen en documenten zijn nu gedigitaliseerd waardoor de doorlooptijden zijn versneld en we houden hier meer grip op en het aantal administratieve handelingen zijn verlaagd. Bijvoorbeeld binnen het recruitmentproces, maar ook voor het beheren van personeelsdossiers. Inkoop – en

facturatieproces; facturen worden nu automatisch verwerkt. Dankzij de verbetering is het niet meer nodig dat een medewerker de facturen controleert. Alleen bij afwijkingen of uitzonderingen is er dan nog een handmatige controle nodig. Salesprocessen: voor offertes, correspondentie en facturen hadden wij een fysiek archief. Deze documenten werden opgeslagen in overvolle ordners. Door het digitaliseren van deze informatie hebben wij alles zo bij de hand, omdat alles centraal staat opgeslagen. Marketing en communicatiemateriaal; hierin moeten wij nog een verbetering maken. We werken naar een centrale cloudportal met daarin aanpasbare templates. Daarnaast is het nodig dat er digitale toegang is, voor iedereen die daartoe gerechtigd is, tot de juiste materialen, zoals beeldmateriaal, huisstijl en logo's. In- en uitgaande post; ingaande post wordt gescand en direct daar opgeslagen waar het hoort. Ook is het mogelijk voor de medewerkers om vanuit elke werkplek documenten up te loaden aan de Cloud. Door het digitale werken merken wij dat uitgaande post nog wel een uitdaging kan zijn. We zijn zoekende naar manieren om uitgaande post beter en efficiënter te structureren. Onze ambitie is om belangrijke onderdelen van uitgaande post – proces geautomatiseerd te digitaliseren en te stroomlijnen. Door onze medewerkers vanaf elke werkplek de benodigde documenten te bereiden. Maar in plaats van ze ter plekke naar de dichtstbijzijnde printer te sturen en af te drukken, is het de bedoeling dat ze het bestand uploaden naar het online portal. Daar kiezen ze voor het (juiste) briefpapier en voegen eventuele bijlages toe, waarna ze een digitale preview ter controle krijgen. Eenmaal goedgekeurd zorgt de verder compleet geautomatiseerde workflow ervoor dat alle documenten op tijd en op de juiste locatie worden geprint en verstuurd. Een hybride oplossing voor uitgaande post zorgt er ook voor dat onze organisatie beter en meer controle houdt. Niet alleen op de kosten, maar ook de continuïteit, de consistentie en de veiligheid van de informatiestromen.

De transitie naar digitale werkprocessen heeft onze hele organisatie geraakt. Het digitaliseren van werkprocessen scheelt ons veel tijd waardoor onze organisatie efficiënter is geworden en wij tevens kosten besparen. Andere voordelen zijn een vermindering van het aantal gemaakte fouten, een snellere verwerkingstijd van documenten en de mogelijkheid om data beter te beschermen. De digitale informatie voor zowel het personeel als voor de cliënt is altijd en overal beschikbaar, wat medewerkers de mogelijkheid biedt om anders – meer flexibel – te werken. Medewerkers werken efficiënter, met meer plezier. We merken dat het een hogere cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid als gevolg heeft. Deze manier van werken biedt medewerkers veel voordelen. Medewerkers sparen tijd. Op hun (thuis)werkplek hoeven ze bijvoorbeeld niet aan de slag met verschillende soorten briefpapier, enveloppen en frankering hetgeen ze een autorit naar ons kantoor scheelt.

Hoe dan wij dat? Digitaal werken?

Nadat we alle werkprocessen in kaart hadden gebracht is voor iedere medewerker een zakelijke laptop aangeschaft met onbeperkt internet en met een scan mogelijkheid. Iedereen heeft een mobiele telefoon die o.a. gebruikt kan worden als mobiele hotspot. Er wordt niet meer op de Wifi van cliënten ingelogd. De Cloud is geïnstalleerd en de rechten zijn aan de gebruikers toegekend. Wij zijn daarvoor overgestapt op Outlook Office 365. Alle cliëntdossiers zijn gedigitaliseerd. Het papiergebruik is gereduceerd naar vrijwel nihil. De printers op kantoor (of thuis) worden bijna niet meer gebruikt. Documenten worden digitaal door onze cliënten getekend, direct geüpload aan het digitale cliëntdossier of bijvoorbeeld versleuteld per mail verzonden. Met de nieuwe de laptops rapporteren de medewerkers zoveel mogelijk bij de cliënt of in de auto na een zorgmoment. Cliënten hebben toegang middels een account tot hun eigen cliëntdossier.

Medewerkers werken allemaal vanuit dezelfde Cloud. Ieder teamlid kan bij de documenten waar ze rechten voor hebben gekregen. De Cloud vervangt de lokale manier van werken en de gegevens zijn altijd beschermd tegen verlies. Het werken op de eigen pc of privé laptop is niet meer noodzakelijk en niet toegestaan. Documenten (met gevoelige persoonsgegevens) worden niet meer lokaal opgeslagen waardoor de kans op een datalek is gereduceerd. De organisatie heeft hierdoor ook meer controle op het omgaan met persoonsgegevens. Doordat er vanuit de Cloud wordt gewerkt en vanuit flexibele werkplekken hebben wij 2 grote units en 2 kleinere units opgezegd. Ons kantoor bestaat nu slechts uit één unit in een bedrijfsverzamelgebouw. Dit levert een behoorlijke kostenbesparing op en kost minder energie. Het digitaliseren van werkprocessen heeft ook een nadeel voor het personeel. Interne functies kunnen daardoor overbodig raken. In het kader van duurzaamheid vergaderen wij digitaal. Dit is kostenbesparend voor de organisatie en beter voor het milieu (reistijd en brandstof gebruik).

Voordelen van digitaliseren

De belangrijkste voordelen van digitaliseren op een rijtje:

- Informatie is altijd en overal toegankelijk.
- Meer operationele efficiency.
- Gelijktijdig samenwerken in documenten.
- Snellere doorlooptijden van processen.
- Minder papier en handmatige handelingen.
- Automatische verwerking van documenten.
- Digitale informatie is snel en eenvoudig terug te vinden.
- Minder zoektijd = minder fouten.
- Meer grip op en inzicht in (document) processen.
- Duurzame oplossing, draagt bij aan je MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) – beleid.

Om bewustwording binnen onze organisatie te bevorderen hebben wij doelen vastgesteld en koppelen continue terug naar de medewerkers. Vragen die daarbij de aandacht krijgen zijn: Wat is het doel? Wat hebben we bespaard en werken we nog steeds voldoende duurzaam? Welke stappen gaan we nog zetten?

CO2 uitstoot reduceren

Ons personeel is de hele dag onderweg. In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen heeft Ambulante Zorg Twente voor al haar ambulante hulpverleners zuinige en schone zakelijke auto ter beschikking gesteld. De CO2 uitstoot is hierdoor minder dan bij het gebruik van de privéauto's. Ons wagenpark bestaat intussen uit 9 kleine, zuinige auto's. Iedere medewerker ontvangt een tankpas met een tegoed. Onderling hebben we de afspraak dat we dagelijks indien mogelijk een logische rit uitstippelen op basis van woonadres. Dit wordt gedaan om de CO2 uitstoot te verminderen.

Aan welke regels moet Ambulante Zorg Twente zich houden?

“We houden ons aan de Green Deal, een afspraak tussen het ministerie van VWS en zorginstellingen”