



# RPA haalt de robot uit de mens en de administratie uit de zorg

*Jacqueline van Ginkel, zorgverbeteraar*



## TWB: Meest innovatieve extramurale zorgaanbieder van Nederland

- Meest innovatieve extramurale aanbieder van Nederland
- We leveren al meer dan 100 jaar thuiszorg
- Ruim 2000 medewerkers, dagelijks meer dan 5500 cliënten gebruik maken van onze diensten



*Wij maken samen de zorg voor morgen*



## 2020: De kracht van TWB in de praktijk

- Direct omschakelen Covid, 2 nationale primeurs door anders te denken. Onze mensen centraal om cliënt te kunnen blijven helpen
- Zorgvraag nam enorm toe en zijn iedereen blijven helpen, efficiënter gaan werken, financieel gezond gebleven (zonder extra ondersteuning) 98% van onze cliënten beveelt ons aan.



*Wij maken samen de zorg voor morgen*



## Grootste probleem in efficiënter werken is de administratieve last

- Systemen kunnen gebruiksvriendelijk; medewerkers zijn bijvoorbeeld druk met overtypen in verschillende systemen, kost veel tijd
- Er gaat veel data (en datakwaliteit) verloren
- Tot nu toe weinig bereidheid of meedenken van leveranciers tot oplossen van dit soort problemen

*Wij maken samen de zorg voor morgen*



## Oplossing gezocht om administratie-invoer simpeler te maken... het kan toch niet zo ingewikkeld zijn

- Probleem goed geanalyseerd en geadresseerd met de mensen die hier dagelijks mee te maken hebben (Niet vanuit ivoren toren bedacht, maar met en voor de medewerker aangepakt)
- Buiten bekende spectrum (buiten de zorg en bestaande praatgroepen) naar oplossingen gezocht
- Geen uitgebreide pilot-trajecten, maar gewoon doen

*Wij maken samen de zorg voor morgen*



**“We take the robot out  
of the human”**

**sprout** STARTUPS SCALEUPS GROWUPS

STARTUPS SCALEUPS INVESTEERders

## Oprichters Ciphix zijn de beste jonge ondernemers van 2019

25 ONDER DE 25 STARTUPS



AI-dienstverlener Ciphix is donderdag winnaar geworden van de 25 onder 25 van Sprout. Daarmee zijn oprichters Mathijs Gast (24), Marcus Groeneveld (24) en Bas van der Pol (23) de meest veelbelovende jonge ondernemers van Nederland.

De jury noemt [Ciphix](#) "een nieuwe speler, een nieuwe technologie en dan tóch de grootste corporates als klant en in no-time een miljoenenomzet". Het Rotterdamse bedrijf (27 medewerkers) automatiseert saai, procesmatig werk voor klanten waaronder KLM en Unilever. Met een aantal software-bouwstenen maakt de startup voor klanten een digitale assistent.

De **administratielast** is historisch hoog, zorgpersoneel is veel kostbare tijd kwijt aan administratieve handelingen.

**ZORGSECTOR KAN NIET OM TECHNOLOGIE HEEN'**

De zorgsector kan het zich eigenlijk niet permitteren om niet mee te gaan met de

**Trouw**

structurele tekort aan zorgpersoneel leidt dezer dagen tot nog meer problemen dan vorig jaar, zeggen verpleegkundigen. De stress neemt toe, blijkt uit onderzoek van beroepsvereniging V&VN.

Johan van Heerde 31 juli 2019, 6:00

Ziekenhuis MST in Enschede is nu bijna volledig bezet en geplande opnames worden uitgesteld.

**Administratielast tekort**



Arts is 40 procent van tijd kwijt aan formulieren

Onderzoek Door administratieve taken hebben artsen minder tijd voor patiënten.

Erno van Steenberghe 17 november 2007 Leestijd 1 minuut

Met kort regimintijd voor dat artsen dezelfde informatie over patiënten in meerdere systemen moeten vervoeren



Interview • 7 januari 2019 - 08:07

**Waarom elk ziekenhuis moet investeren in een business intelligence-team**

Als data het nieuwe goud is, dan zijn ziekenhuizen niet bijster materialistisch. Oftewel: er wordt heel weinig gedaan met de beschikbare data. Bart-Jan Verhoeff, CMIO van Ziekenhuis Sint Jansdal over de mogelijkheden van artificial intelligence en machine-learning in de gezondheidszorg.

Verhoeff benadrukt het nut van machine-learning als methode om in data slim

- MEER I
- > Kun
- gren
- > Voor
- nod
- > Bure
- inno
- > Clitz
- > De c
- pers
- > Wat
- cons
- > Eme
- je de



**Zorg** moet om de **patiënt** draaien.  
Met onze digitale assistenten worden  
zorgverleners ondersteund bij het  
uitvoeren van **administratieve taken**.



# Wat zijn digitale zorgverleners?

Floor kan menselijk repetitief werk perfect nabootsen waardoor de zorgverlener zich weer kan focussen op de patiënt



## Robotic Process Automation

Put work overload in the past



## Artificial Intelligence

Building the brains



## Conversational Automation

The right conversation at the right time



# Waarom digitale zorgverleners?

Digitale zorgverleners kunnen medewerkers ondersteunen om productiever te worden en te focussen op de werkzaamheden waarmee ze het verschil kunnen maken



Verbeterde **kwaliteit** en **snelheid**



Korte implementatietijd van **2-4 weken**



Reduceert **fouten** en **kosten**



Return on Investment van **6-8 maanden**



Vergroten van het **werkplezier**



**Schaalbaar** en **flexibel**

# Proces "Aanmelding Thuiszorg"



Ziekenhuis



Wijkverpleging



Aanmelding Patiënt via  
Zorgmail of Forview



Registratie Patiënt  
in Nedap



Informereren  
Wijkverpleging



# Resultaat

- Medewerkers zeggen: ik doe geen dom werk meer! (medewerkertevredenheid stijgt)
- Datakwaliteit is beter en consistent
- Bij 20 aanmeldingen per dag winnen we 5 uur, dus 35 uur per week!!!
- Dit is de start van anders kijken naar onze processen. We hebben al een sessie gehad met wijkverpleegkundigen waarbij we het vullen van het ECD ook op deze manier kunnen organiseren. Dit levert tijd op voor het echte gesprek met de cliënt, ipv bezig zijn met randvoorwaarden

*Wij maken samen de zorg voor morgen*



# Contact

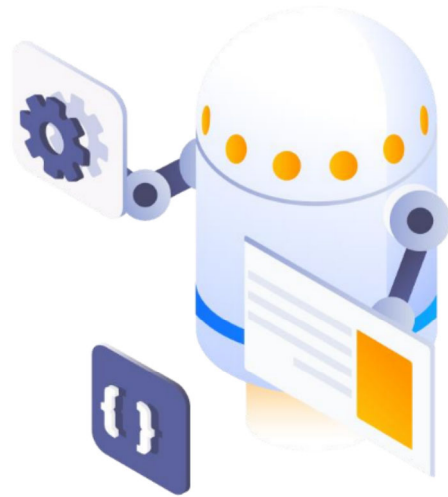
Start building your digital workforce today



**Kelly Adams**  
Implementation Lead

+31 (0)6 22 90 02 67

[kadams@ciphix.io](mailto:kadams@ciphix.io)



**Bedankt**  
voor je aandacht!

*Volg ons op:*

