



#### Aveant

Aveant biedt integrale (thuis)zorg in de vorm van advies, ondersteuning en hulp bij het dagelijks leven, aan iedereen die daar door fysieke, psychische of sociale omstandigheden behoefte aan heeft.

**Industrie: Gezondheidszorg**

**Geografie: Nederland**

#### Oplossing

- TIBCO iProcess Suite™, welke organisaties in staat stelt hun processen te modelleren en uit te voeren zoals gewenst. Met deze suite wordt een onafhankelijke proceslaag gebouwd, waarmee de interactie tussen verschillende medewerkers, tussen medewerkers en systemen (CRM, financieel, HR) en tussen systemen onderling verzorgd wordt.
- Door de inzet van de combinatie van BPM-software en smartphones kunnen medewerkers op locatie onderling het werk verdelen.

#### Voordelen

- De bezetting van zowel de planningsafdeling als van de afdeling die de registratieformulieren verwerkt, is bijna gehalveerd, waardoor arbeidskosten zijn gedaald.
- Verplegende en verzorgende medewerkers zijn nog maar weinig tijd kwijt aan administratie.
- Management heeft inzicht in hoe individuele medewerkers presteren.
- Medewerkers hebben meer invloed op hun eigen planning.
- Het planningsproces van de zorg van Aveant is inzichtelijk en eenvoudig geworden.



“Dit project laat zien dat slimme inzet van procesmanagement software het realiseren van ogenschijnlijk tegenstrijdige doelstellingen mogelijk maakt.”

**Evert Mulder, Raad van Bestuur, Aveant**

## BPM software van TIBCO zorgt voor meer handen aan het bed

### Aveant (voorheen Thuiszorg Stad Utrecht)

Aveant is een dienstverlener met een breed scala aan zorgdiensten bij cliënten thuis, variërend van verzorging en verpleging, huishoudelijke zorg en jeugdzorg tot voeding. De zorg wordt verleend door 1500 medewerkers, die voor een groot gedeelte in deeltijd werken. Aveant heeft bijna 5000 klanten in de gemeente Utrecht (consultatiebureaus niet mee gerekend).

Al voordat Aveant met TIBCO in contact kwam, was de organisatie druk bezig haar werkprocessen in kaart te brengen en te beschrijven. Doel van deze operatie was om de kwaliteit van de zorg te verbeteren door het aantal fouten te reduceren. Zorg is immers mensenwerk, en mensen maken fouten. Daarnaast zorgden beginnende concurrentie en toenemende druk vanuit de overheid ervoor dat Aveant op allerlei gebieden efficiënter moest gaan werken. Zowel secundaire als primaire processen moesten beter beheersbaar worden om enerzijds te zorgen voor lagere kosten en anderzijds voor meer flexibiliteit en klanttevredenheid.

Bij het beschrijven van de werkprocessen rees bij de verantwoordelijken van Aveant al snel de vraag of het niet mogelijk

zou zijn dit op een gestructureerde, geautomatiseerde manier te doen. Via Agis, de zorgverzekeraar in de regio Utrecht, kwam Aveant in contact met TIBCO Software. TIBCO startte met het verbeteren van verschillende HR-processen, waaronder in- en uitdiensttredingen en ziekmeldingen. Nadat deze processen sterk waren verbeterd (enorme foutreductie, lagere kosten, veel hogere kwaliteit) begonnen TIBCO en Aveant met het verbeteren van het primaire proces: planning en registratie van de zorg.

### Samen verantwoordelijk

Voorheen gebeurde de planning van het werk van de Aveant-medewerkers met behulp van grote planborden met briefjes met cliëntgegevens en gekleurde prikkers voor iedere thuiszorgmedewerker. Medewerkers moesten op een groot A3-vel papier tot op vijf minuten nauwkeurig bijhouden hoelang zij bij elke cliënt waren geweest. Op kantoor werden die gegevens overgetikt door data entry-medewerkers. Deze gegevens zijn de basis voor de vergoedingen voor haar werk die Aveant ontvangt via de AWBZ.

In het nieuwe systeem werken de medewerkers in teams van twintig tot dertig medewerkers. Kern van het project 'Ketenomkering in planning

en registratie' is een vaste basisplanning die door de planners van Aveant wordt opgesteld. De dagelijkse verstoringen op deze basisplanning, bijvoorbeeld door ziekte van een medewerker of uitlopende zorg worden binnen het team opgelost. Hiervoor beschikken alle medewerkers over een smartphone met GPRS-functionaliteit. Deze Palm Treo-systemen zijn GSM-telefoon en handheld computer ineen en bevatten een zogenaamde 'schoenendoos', een werkbak met al het werk dat die dag moet worden uitgevoerd maar nog niet is ingepland. Het team regelt dat deze schoenendoos voor een bepaalde tijd leeg is. Bij calamiteiten verdeelt een planner de werkzaamheden. Alle medewerkers zijn er dus bij gebaat het werk zo optimaal mogelijk te verdelen.

Ook de registratie van de werkzaamheden verloopt volledig digitaal met behulp van de smartphone. Medewerkers melden zodra ze klaar zijn bij een klant de werkzaamheden af. Het systeem registreert de gebruikte tijd en eventuele bijzonderheden voor bijvoorbeeld een collega of voor de factuur. Op die manier biedt de software van TIBCO altijd inzicht in wie nog wat moet doen en wie wat gedaan heeft. Ook het management en de planners kunnen snel en eenvoudig zien wie volgens afspraak presteert en wie niet.

#### Minder kosten

De resultaten van het project spreken voor zich. Evert Mulder, voorzitter van de Raad van Bestuur van Aveant: "De bezetting van zowel de planningsafdeling als de afdeling die de verwerking van de registratieformulieren voor haar rekening nam, is bijna gehalveerd. De productiviteit van de verplegende

en verzorgende medewerkers is met enkele procenten gestegen, maar nog belangrijker is dat zij substantieel minder tijd kwijt zijn met registratiewerkzaamheden en dat zij de planning nog handiger regelen dan in het verleden. Hierdoor zijn zij een groter deel van hun tijd beschikbaar voor het leveren van zorg aan cliënten."

Een ander bijkomend voordeel is dat de geautomatiseerde planning uitsluit dat er mensen vergeten worden door bijvoorbeeld een verkeerde overdracht. In het verleden is dit wel eens voorgekomen; zorg blijft tenslotte mensenwerk. De nieuwe manier van plannen zorgt ervoor dat er nooit meer iemand thuis tevergeefs zit te wachten op verzorging. Een goed voorbeeld van hoe de geautomatiseerde planning de zorg ondersteunt, is de thuiszorg voor diabetici die insuline moeten spuiten. In het systeem kan aangegeven worden dat een diabeet voor 10.00 's ochtends een injectie moet hebben. Als dat om 10.00 nog niet is gebeurd, verschijnt er een melding op het scherm en komt een planner van Aveant in actie.

#### Invloed op eigen werk

Aveant is zeer tevreden over de resultaten van het project, met name over het feit dat medewerkers meer invloed hebben op hun eigen planning, terwijl de beheersbaarheid van het proces is toegenomen en de kosten fors zijn gedaald.

"Professionals die in de wijk bezig zijn, moet je zo veel mogelijk hun eigen werk laten organiseren. Tegelijkertijd moet echter 100 procent zeker zijn dat alle cliënten op de juiste tijd worden geholpen en dat iedere medewerker presteert wat is afgesproken. Dit

project heeft laten zien dat slimme inzet van procesmanagement software het realiseren van deze ogenschijnlijk tegenstrijdige doelstellingen mogelijk maakt", aldus Mulder.

#### Toekomst

Het pilotproject van Aveant duurde drie maanden en draaide binnen één team van dertig medewerkers. De pilot was bijzonder succesvol en inmiddels heeft Aveant besloten al haar medewerkers uit te rusten met een smartphone. Eind 2005 zullen alle thuiszorgmedewerkers van Aveant werken volgens de nieuwe planningsmethode.

De toekomst biedt voor Aveant nieuwe uitdagingen: begin 2005 werd een fusie aangegaan met Cascade, een organisatie voor ouderenzorg in de stad Utrecht en eigenaar van een aantal verpleeg- en verzorgingshuizen. De komende periode worden beide organisaties "in elkaar geschoven" en gaat er gewerkt worden volgens een wijkgerichte aanpak. Dit brengt nieuwe uitdagingen met zich mee, waarin de procesondersteunende software van TIBCO een belangrijke rol gaat spelen.

Een tweede belangrijke ontwikkeling voor de toekomst van de zorg van Aveant is samenwerking in de keten. Met andere leveranciers van zorg, zoals ziekenhuizen en huisartsen, wordt steeds intensiever samengewerkt. Zo wordt gewerkt aan het aanbieden van zorgarrangementen over aanbieders heen, bijvoorbeeld voor diabetespatiënten. Om dergelijke arrangementen grootschalig en succesvol in te voeren, is procesmanagement en informatie-uitwisseling tussen organisaties van groot belang. Ook hierbij zal de software van TIBCO een belangrijke rol spelen.



**TIBCO Software Inc.** (NASDAQ: TIBX) is een toonaangevende leverancier van bedrijfsintegratie- en procesmanagementsoftware die real-time business mogelijk maakt. Real-Time Business helpt bedrijven kosten te besparen en flexibeler en efficiënter te werken. TIBCO levert real-time business, door TIBCO 'The Power of Now'® genoemd, aan meer dan 2000 klanten wereldwijd in verschillende industrietakken.

[www.tibco.com](http://www.tibco.com)

Brainpark II Lichtenauerlaan  
102-120 Rotterdam 3062 ME  
The Netherlands

**Tel:** +31 (0)10 20 45 715  
**Fax:** +31 (0)10 20 45 840