

Geavanceerde planning in de thuiszorg

GroenekruisDomicura en Mateum hebben gezamenlijk de softwareapplicatie 'CliëntPlanner' ontwikkeld. Met behulp van geavanceerde optimalisatietechnieken helpt de CliëntPlanner de kwaliteit van het complexe planningsproces in de thuiszorg te verbeteren en te automatiseren. Hiermee kan GroenekruisDomicura vraag-gestuurde zorg leveren en haar zorglogistieke proces beter onder controle krijgen, hetgeen een substantiële invloed heeft op het bedrijfsresultaat.

Deelnemende partijen

- GroenekruisDomicura (GKD) is een toonaangevende zorgverlener in Maastricht en omstreken. GKD biedt een integraal pakket aan zorgdiensten aan, waaronder Kraamzorg, Jeugdgezondheidszorg, Huishoudelijke Hulp, Verzorging, (gespecialiseerde) Verpleging en Thuisbegeleiding.
- Mateum, Mathematische Technologie Universiteit Maastricht, levert consultancy en technologie op het gebied van planning en optimalisatie voor complexe bedrijfsprocessen.

Achtergrond

De invoering van de marktwerking in de zorg leidt op dit moment samen met de toenemende vraag tot spanning in de sector. Enerzijds is er door de toegenomen concurrentie en verandering in de regelgeving een enorme prijsdruk ontstaan, hetgeen tot een focus op efficiëntie leidt. Tegelijkertijd is er een mismatch aan het ontstaan tussen de beschikbare professionals en hun competenties, en hetgeen dat door de klanten gevraagd wordt. Om deze uitdagende omstandigheden het hoofd te bieden, is een goede tactische en operationele aansturing van het primaire bedrijfsproces van cruciaal belang. Meer zorg leveren met minder mensen.

In het zorglogistieke proces speelt de planning een belangrijke rol. In de planning wordt de vraag van klanten en het aanbod van medewerkers volgens bedrijfsregels bij elkaar gebracht. Op dit moment is de planning vaak een tijdrovend proces waarvan de kwaliteit nauwelijks gemeten kan worden.

Met behulp van intelligente en gebruiksvriendelijke tools valt er op vele vlakken winst te behalen.

Kwaliteit en doelmatigheid

De hoofddoelstelling van het project is het leveren van vraag-gestuurde zorg en meer grip krijgen op het logistieke planningsproces. Hierbij wordt gestreefd naar zowel een verhoging van de kwaliteit van de geleverde zorg als een verlaging van de kosten; Meer zorg voor minder geld.

Concreet leverde dit de volgende (sub)doelstellingen op:

– **Het automatiseren van de planning**

Dit levert een aanzienlijke tijdsbesparing op; Planners kunnen efficiënter werken en houden meer tijd over voor andere taken, waardoor de werkdruk verlicht wordt.

– **Verhoging van de kwaliteit van de zorg, met als doel tevreden cliënten**

- De zorg aan de cliënt altijd door competente medewerkers laten verlenen.
- De cliënt zoveel mogelijk door dezelfde medewerkers laten verzorgen. Zo krijgt de cliënt persoonlijke aandacht en voelen ze zich meer op hun gemak.
- Rekening houden met de voorkeurstijden van de cliënt.
- Persoonlijke wensen in acht nemen. Sommige cliënten willen bijvoorbeeld niet verzorgd worden door een mannelijke medewerker.

– **Tevredenheid van de medewerkers**

- Respecteren van de werktijden en rekening houden met min- en meer uren.
- Rekening houden met persoonlijke wensen. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld een allergie hebben voor katten.
- Zoveel mogelijk continuïteit in de routes en cliënten voor de medewerker.

– **Verlaging van de kosten voor de organisatie**

- Een verhoging van de productiviteit.
- Een verlaging van de reistijden en -kosten.
- Het verminderen van inzet van overgekwalificeerd personeel bij lager geschoold werk.

De ClientPlanner houdt op een intelligente manier rekening met deze diverse (en soms tegenstrijdige) kwaliteitsaspecten en bedrijfsregels, en biedt de mogelijkheid om hier op een intuïtieve manier op te sturen.

De pilot van de ClientPlanner is geslaagd. Wanneer de software binnenkort geheel is uitgerold, wordt een productiviteitsverhoging van 7-8% verwacht. Enerzijds door een verlaging van de onproductieve uren, anderzijds door een verlaging van de reistijd van 2-3%.

Tevens is de prognose dat men plusminus 50% winst behaalt op de tijd die voorheen aan de planning besteed werd, en er dus minder inzet van FTE's noodzakelijk is bij de planning gerelateerde afdelingen.

Innovatie

In logistiek wordt veelvuldig gebruik gemaakt van geavanceerde planning & scheduling systemen. In de (thuis)zorg, toch ook voor een belangrijk deel een logistiek proces, gebeurt dit tot op heden nog maar weinig en vaak niet succesvol. De bestaande pakketten die planningsfunctionaliteit hebben, zijn vaak slecht geïntegreerd met registratieve systemen en houden geen tot zeer beperkt rekening met de cliënt.

Door de samenwerking tussen GKD en Mateum is kennis van de thuiszorg, technologie én planning & optimalisatie samengebracht. Uniek aan de CliëntPlanner is de naadloze integratie binnen de zorg en de cliënt-gerichte benadering. Dit heeft geresulteerd in een volledig geïntegreerde oplossing. De CliëntPlanner werkt naadloos samen met de reeds aanwezige mobiele toepassingen en modules voor roostering, elektronisch cliënten dossier (ECD) en management informatie. De CliëntPlanner kan tevens als component gekoppeld worden aan andere systemen binnen de zorg.

Tevens vooruitstrevend is de laagdrempeligheid en het pragmatische gebruik van de software. Dit ondanks het feit dat er achter de schermen complexe wiskundige technieken gebruikt worden. Alle kwaliteitsaspecten en bedrijfsregels zijn door de gebruiker instelbaar in de vorm van parameters. GKD kan eenvoudig verschillende scenario's genereren, analyseren en met elkaar vergelijken. De geavanceerde planningsalgoritmes berekenen de optimale planning, maar de organisatie zelf stuurt de planning en blijft altijd 'in control'. GKD bepaalt zelf de voor haar optimale balans tussen cliënt, medewerker en organisatie.

Continuïteit

De pilotfase in de productieomgeving is succesvol afgerond. De software wordt nu stapsgewijs uitgerold over de verschillende regio's. Tevens wordt de ClientPlanner nu op grote schaal geïntroduceerd binnen andere extramurale zorginstellingen en wordt daar met veel enthousiasme ontvangen.

Thuiszorg is belangrijk voor onze samenleving en zal steeds belangrijker worden door de vergrijzing en de toenemende wens van mensen om langer in eigen huis te blijven wonen.

Het logistieke vraagstuk bij het verlenen van zorg zal daarbij niet verdwijnen. Een efficiënte en effectieve planning zal altijd van belang blijven, ongeacht de technologische vooruitgang. Een geavanceerde optimalisatiemodule zal in ieder ICT landschap van grote toegevoegde waarde zijn.

De CliëntPlanner wordt nu voornamelijk ingezet voor de operationele planning. In de nabije toekomst willen we de software verder uitbreiden, zodat deze ook voor tactische vraagstukken ingezet kan worden. Hierbij valt te denken aan vraagstukken als: wat is de optimale geografische indeling van mijn regio's, hoeveel capaciteit heb ik nodig en welke opleidingsniveaus dienen mijn medewerkers te hebben?

Zo wordt de CliëntPlanner een in onze ogen onmisbare tool voor planners, managers én directie.