

Grip op wachtlijsten via Efficacy

Slimmer samenwerken
via een regionaal
vraag- en aanbodmodel



**Senioren
Punt**
Voor wonen, zorg en welzijn

 **efficacy** CRM



Waarom een regionaal vraag- en aanbodmodel?

Door stijgende wachtlijsten in de zorg is het steeds ingewikkelder om mensen op tijd de juiste zorg op de juiste plek aan te bieden. In Zuidoost-Brabant vinden we het belangrijk om samen het beschikbare aanbod in te zetten voor die mensen die dat het hardst nodig hebben. En willen we dat mensen zoveel mogelijk op de plaats van voorkeur terecht komen. Daarom werken twaalf zorgaanbieders via één regionaal vraag- en aanbodmodel samen. Dit is Efficacy.

Wat is Efficacy?

Efficacy is het klantvolgsysteem dat twaalf zorgaanbieders uit Zuidoost-Brabant inrichtten als wachtlijstbeheersysteem om alle zorgvraag en -aanbod in de regio real-time in beeld te hebben. Daarmee is niet alleen in één oogopslag alle informatie over alle zorgvraag inzichtelijk, maar ook de beschikbaarheid van het zorgaanbod binnen VVT. Voor iedereen die daar recht op heeft, is inzichtelijk wat de stand van zaken is rondom een zorgvraag of vrije kamer.

Wat levert deze werkwijze op?

Slimmer, sneller en gericht helpen door real-time inzicht

Deelnemers hebben real-time inzicht in de zorgvraag en het aanbod in de regio. Zowel van de zorgvragen waarvoor zij als dossierhouder zelf verantwoordelijk zijn, als inzicht in de zorgvragen waarvoor collega aanbieders een oplossing zoeken. Dit betekent dat wij ook elkaars cliënten verder kunnen helpen. Hierdoor is het mogelijk om mensen slimmer, sneller en gericht te helpen.

Zorgadviseurs helpen elkaar verder

Aanbieders voelen zich samen verantwoordelijk voor het invullen van de zorg- en ondersteuningsvraag in de regio en pakken ingewikkelde vraagstukken samen op. Zij vinden elkaar direct via Efficacy, whatsappgroepen of regulier overleg. Via Regionaal Overleg Vraag en Aanbod maken betrokken professionals werkafspraken en is de samenwerking voortdurend in ontwikkeling.

Eénmaal op de wachtlijst en alle contacten via de dossierhouder

Voorheen stonden mensen vaak op meerdere wachtlijsten bij meerdere organisaties. Daardoor bestonden dubbeltellingen en onduidelijkheden en onnodig veel dezelfde contactmomenten. Nu staan mensen één keer op de wachtlijst en verlopen alle contacten via de dossierhouder. Dit is niet alleen duidelijk maar ook efficiënter.

Efficiëntere communicatie met ketenpartners

Via beperkte inzage-rechten zien partners in de keten precies die informatie die zij nodig hebben (en niet meer dan dat). Zo zien de regionale ziekenhuizen bijvoorbeeld of hun patiënten correct op de wachtlijst staan. Ook het centraal updaten en inzichtelijk maken van beschikbare capaciteit bespaart wekelijks honderden onderlinge mailcontacten.

Overzichtelijke dashboards

Diverse dashboards maken dagelijkse coördinatie en monitoring op vraag en aanbod in de regio mogelijk. Met bijvoorbeeld het kamer dashboard, treeknorm dashboard of crisis dashboard is het eenvoudiger om wacht- of doorstroomtijden te bewaken.

Managementinformatie op maat

Met de beschikbare managementinformatie op regionaal, organisatie- of locatieniveau zijn ontwikkelingen in vraag en aanbod zichtbaar en zijn nadere analyses te maken. Zo is zichtbaar hoeveel mensen op de plaats van voorkeur gaan wonen of hoeveel frictieleegstand er is bij mutaties. Omdat we ook de leegstandredenen vastleggen, kunnen we sturen op vermijdbare leegstand.

Efficiënter werken

Efficacy ondersteunt efficiënt samenwerken in het zorgadvies team met overzichtelijke taken, agenda items en mail die desgewenst in verbinding staan met Microsoft outlook applicaties. Hierdoor is het makkelijk om werkzaamheden te plannen en elkaar over te nemen bij afwezigheid.

Welke data zit er in Efficacy?

In Efficacy ligt alle relevante informatie die nodig is om een goede oplossing te organiseren voor de zorg- of ondersteuningsvraag op een gestructureerde manier vast. Zowel de kenmerken van de zorgvragen alsook de mogelijkheden van het aanbod. Vanwege de vaste structuur is filteren, groeperen of sorteren mogelijk. Hierdoor is er snel in- en overzicht.

Is er sprake van centrale toewijzing?

Nee, we kozen ervoor om de coördinatie vorm te geven via goede afspraken en samenwerking en niet door één centraal coördinatiepunt. Aanbieders houden zelf de regie over en verantwoordelijkheid voor de zorgvragen (dossiers) en de toewijzing van de kamers of appartementen.

Hoe zit het met de gegevensbeveiliging?

Bescherming van persoonsgegevens en informatieveiligheid was een belangrijk thema bij de inrichting. We werken met licenties op naam met dubbele autorisatie. De rechten binnen het systeem worden op maat per persoon, functiegroep of organisatie ingericht. Uitgangspunt is dat persoonsgegevens alleen zichtbaar zijn voor die medewerkers die dat vanwege hun functie nodig hebben.

Moet het pakket op maat worden ingericht?

Aanbieders uit Zuidoost-Brabant richtten het CRM pakket zo in dat het een herbruikbare basis is voor andere zorgaanbieders uit de ouderenzorg of andere domeinen. De functionaliteiten zijn naar wens aan te passen en uit te breiden. Het is onzin om “het wiel opnieuw uit te vinden”. Daarom is afgesproken dat gebruik kan worden gemaakt van de bestaande inrichting en materialen. Denk aan handleidingen, opleidingsmateriaal, opzet borging samenwerking en beheerstructuur.

Meer informatie

Een paar keer per jaar zijn er informatiesessies waar u kennis kunt maken met de ontwikkelde werkwijze en live kunt zien welke toepassingsmogelijkheden er zijn. Ook is er gelegenheid om vragen te stellen en te verkennen of en welke mogelijkheden er zijn voor toepassing in uw regio of sector.

Deze bijeenkomsten zijn interessant voor bestuur/directie/management voor wat betreft de beschikbare managementinfo en toepassingsmogelijkheden voor samenwerking en capaciteitsmanagement in de regio. Managers en medewerkers van clientservicebureaus kunnen live zien hoe de werkwijze bijdraagt aan wachtlijst- en kamerbeheer.

Voor meer informatie over data en tijden van de bijeenkomsten en inschrijving stuurt u een mail naar e.lebens@seniorenpunt.nl. U mag haar ook bellen via 06 -27 43 52 45.

