

Efficiënte documentcreatie als bijdrage aan goede zorgverlening



Door processen te automatiseren, meer tijd over houden voor contact met cliënten. Dat is volgens zorgverlener HSK Groep de grootste meerwaarde van de software van SmartDocuments. An Van Herck beheert de sjablonen in de organisatie, en vertelt hoe zij onze software inzet en zo het verschil maakt voor cliënten, medewerkers en andere stakeholders.

HSK Groep is een landelijk opererende organisatie voor psychische zorg en is gespecialiseerd in werknemerszorg. Naast interventies gericht op herstel van psychische klachten, biedt HSK diensten op het gebied van het voorkomen van psychische klachten en persoonlijke ontwikkeling. Verdeeld over verschillende locaties verspreid over Nederland, heeft HSK ruim 500 medewerkers in dienst.

“Doordat we de administratieve last laag houden, is er meer tijd voor cliëntcontact.”

Afspraakbevestigingen, procesinformatie en rapportages – zo maar wat vormen van documenten die HSK verstuurt aan cliënten, huisartsen, bedrijfsartsen en werkgevers. Voorop staat natuurlijk de zorg die verleend wordt aan cliënten. Daarom moet het proces rondom al die soorten documenten zo efficiënt en makkelijk mogelijk geregeld zijn voor de medewerkers van HSK, zowel voor de therapeuten als servicedesk-medewerkers van planning en administratie.

“Voorheen was het veel knip- en plakwerk met een scala aan handmatige aanpassingen,” vertelt An Van Herck, management assistent bij HSK Arnhem. “Dat was echt een gedoe, en voor je het wist was de opmaak weer in de war.” Vier jaar geleden werd besloten om de software van SmartDocuments in te zetten. “Nu is het een sport om alles zo efficiënt en effectief mogelijk te maken,” zegt An.

HSK maakt gebruik van WeCare, een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). An: “Alle info over een cliënt hangt in dat systeem. Dankzij de koppeling van SmartDocuments met WeCare kunnen we processen automatiseren. De cliëntgegevens worden automatisch ingeladen en rapportages en brieven staan gelijk in het juiste format. Ook kunnen we afdekken dat het proces op een juiste manier wordt doorlopen en dat gegevens niet bij de verkeerde persoon terechtkomen. We werken natuurlijk wel met gevoelige persoonsinformatie. Bepaalde rapportages kunnen daarom bijvoorbeeld alleen met de arts, en niet met de werkgever, gedeeld worden.”



HSK Arnhem

Wat dat oplevert? “Tijdswinst en gebruiksgemak! Het is zo overzichtelijk,” zegt An. Therapeuten gebruiken SmartDocuments om hun rapportages in aan te maken. An: “Doordat we de administratieve last laag houden, is er meer tijd voor cliëntcontact. Ook in schriftelijke communicatie met cliënten is winst geboekt. Je wil mensen in een moeilijke situatie goed helpen. Het is vaak al een mentale belasting om je aan te melden voor psychische

zorg en praktische zaken te regelen. Dan zit je niet te wachten op onnodige of onduidelijke brieven. Stel een cliënt wordt door ons gebeld voor het maken van een afspraak, dan verstuurt de planner de juiste brief met de afspraakbevestiging dankzij SmartDocuments. Zo weet de cliënt waar hij aan toe is en kan hij ook later de informatie nog eens teruglezen. Dat geldt ook voor werkgevers en bedrijfsartsen; die weten dat de informatie die ze van ons krijgen compleet is en waar wat te vinden is. Ook offertes en prijsopgaves zijn altijd up-to-date, die informatie kunnen we automatisch en foutloos via WeCare in SmartDocuments verwerken.”

“Onze stakeholders weten waar ze aan toe zijn. De informatie die ze ontvangen is foutloos, compleet en up-to-date.”

An beheert alle sjablonen binnen de organisatie. “Mijn doel is om alles zo makkelijk en uniform mogelijk te maken richting mijn collega’s, de cliënten en andere stakeholders. Daarnaast maak ik er voor mezelf een uitdaging van om, waar het kan, zoveel mogelijk brieven samen te voegen tot één sjabloon. De gebruiker merkt daar niets van, maar vaak is het uiteindelijk voor hem juist makkelijker.” Ook over SmartDocuments als leverancier is An positief. “Ik probeer het altijd eerst zelf op te lossen als ik ergens niet uit kom, maar als ik contact opneem met de servicedesk, word ik goed geholpen. Het is een geruststelling dat ze er dan ook meteen in duiken. HSK is geen gemiddelde SmartDocuments-klant, dus niet elke vraag zal even makkelijk op te lossen zijn.” “Of ik SmartDocuments aan anderen zou aanbevelen? Het kan iedereen een tijdsbesparing opleveren,” antwoordt An. Ze benadrukt dat het wel belangrijk is om de licentie optimaal te gebruiken. “Bijvoorbeeld de preview-functie, die is zo handig! Met het voorbeeld zien onze therapeuten meteen wat er ingeladen wordt en of hun rapportage compleet is. Ook dat is gebruiksgemak.”

Benieuwd hoe SmartDocuments jouw zorgorganisatie kan helpen innoveren? Neem contact met ons op!



Velperweg 26, Arnhem
E info@hsk.nl
www.hsk.nl



Keulenstraat 7b, Deventer
T +31 (0)570 - 67 24 64
E info@smartdocuments.com
www.smartdocuments.nl