



Alkcare Klantcase

Van Excel en mappen naar professioneel
wachtlIJstbeheer voor AlkCare

HIBERNIS

alkcare

Van Excel en mappen naar professioneel wachtlijstbeheer voor AlkCare

AlkCare is een kleinschalige ouderenzorgorganisatie in Alkmaar. Vanuit twee woonlocaties biedt de organisatie onder meer wonen met zorg, dagbesteding, thuiszorg en tijdelijke opnamen. De lijnen zijn kort, maar daardoor was veel kennis rondom het wachtlijstbeheer ook persoonlijk georganiseerd.

Jarenlang hield Karin de stand van zaken bij in Excel, aangevuld met mappen en documenten op de netwerkschijf. Toen een tweede collega haar ging ondersteunen, ontstond behoefte aan één gedeeld overzicht waarin direct duidelijk is waar een cliënt in het traject staat en wat de volgende stap is.

Hibernis ontwikkelde hiervoor een toepassing op maat, waarmee AlkCare het wachtlijst- en bemiddelingsproces nu centraal kan beheren. Zo hebben beide medewerkers hetzelfde actuele beeld en is het proces minder afhankelijk van één persoon. We gingen langs bij AlkCare om in gesprek te gaan met Karin en haar collega en samen terug te kijken op het project en de stappen die zijn gezet om het wachtlijstbeheer te digitaliseren. Benieuwd hoe AlkCare de overstap maakte van losse Excel-overzichten en documenten naar één centrale toepassing? Je leest het in deze klantcase!



De uitdaging: overzicht, overdraagbaarheid en privacy

In de oude situatie was niet altijd in één oogopslag te zien waarom een cliënt op een bepaalde plek in het overzicht stond of welke afspraak als laatste was gemaakt. Collega's moesten door bestanden zoeken of elkaar bellen om werkzaamheden af te stemmen. Daarnaast was het door nieuwe privacy-eisen belangrijk dat documenten met persoonsgegevens nog beter beveiligd konden worden.

“Het proces was sterk afhankelijk van de kennis van één medewerker. Bij afwezigheid was het lastig om werkzaamheden direct over te nemen.”

AlkCare formuleerde daarom drie uitgangspunten:

- het proces moest transparanter worden,
- aantoonbaar veilig worden ingericht en
- eenvoudig blijven in dagelijks gebruik.

De toekomstige oplossing moest bovendien aansluiten op het cliëntdossier in Nedap ONS, zodat gegevens en documenten bij opname snel overgenomen konden worden uit hun huidige systeem.

Niet een groot pakket, maar precies wat nodig is

De zoektocht begon bij vergelijkbare zorgorganisaties in de regio. Veel kleine organisaties bleken nog met Excel te werken; beschikbare softwarepakketten waren vaak ingericht voor veel grotere instellingen. Voor AlkCare betekende dat: veel functies en invoervelden die in de praktijk nauwelijks gebruikt zouden worden.

“Veel bestaande pakketten waren ontwikkeld voor grote zorgorganisaties. Ze boden veel functies die wij als kleinschalige organisatie helemaal niet nodig hadden.”

Via eerdere ervaring met Hibernis bij Heliomare kwam een ander perspectief in beeld. Hibernis werkt met bouwstenen. Daardoor kon AlkCare starten met een overzichtelijke basis en alleen die velden, functies en koppelingen kiezen die nodig waren. Later uitbreiden bleef mogelijk. De mogelijkheid tot opschalen gaf de doorslag: een gerichte online softwareomgeving laten opbouwen vanuit het eigen

De oplossing: Samen ontwerpen vanuit de praktijk

AlkCare bracht het bestaande Excel-bestand, voorbeeld-documenten en een overzicht van de belangrijkste processen. In meerdere sessies vertaalden we die praktijk in samenspraak naar een digitaal proces. Welke gegevens moeten direct zichtbaar zijn? Welke documenten horen bij een cliënt? Waarop moet je kunnen filteren en sorteren? En wat moet bij opname kunnen worden overgezet naar Nedap ONS?

“Het hele proces is gewoon heel snel en goed te volgen. Als een van ons er niet is, kan de ander direct zien wat er speelt.”

Hibernis leverde niet alleen techniek, maar dacht ook mee over de inrichting van hun software. Denk bijvoorbeeld aan het voorstellen van extra mogelijkheden, kritische vragen stellen en samen sparren over een efficiënter proces. Door een persoonlijke testomgeving kon AlkCare het systeem eerst zelf uitproberen. Daardoor kwamen kleine wijzigingen en nieuwe wensen vóór ingebruikname aan het licht en werden deze direct doorgevoerd

Het resultaat in één oogopslag:

- Eén centraal en gedeeld overzicht voor het volledige wachtlijst- en bemiddelingsproces.
- Documenten kunnen bij opname vanuit de toepassing worden overgezet naar Nedap ONS.
- Sneller inzicht in de laatste afspraak, status, vervolgstap en verantwoordelijke collega.
- Continuïteit bij vrije dagen of vakantie, ook wanneer collega's op verschillende locaties werken.
- Veilige opslag van cliëntinformatie en documenten, passend bij de AVG-randvoorwaarden.
- Een modulaire basis die AlkCare zelf kan beheren en samen met Hibernis verder kan uitbreiden.

Het resultaat: Van zoeken en afstemmen naar direct handelen

De toepassing is inmiddels een dagelijks werkmiddel. 's Ochtends wordt de webomgeving geopend naast ONS en deze wordt gedurende de hele dag gebruikt. Intake-documenten kunnen vanuit de vastgelegde cliëntgegevens worden voorbereid en bij opname worden overgezet naar ONS. De koppeling werkt op dit moment precies zoals Alkcare voor ogen had.

Concreet levert de digitale omgeving het volgende op:

- Direct inzicht in de actuele status van ieder cliënten-traject.
- Afspraken, goedkeuringen en vervolgstappen overzichtelijk op één plek.
- Minder tijd kwijt aan zoeken in losse documenten en mappen.
- Collega's kunnen werkzaamheden eenvoudig van elkaar overnemen.
- Minder uitgebreide overdracht nodig bij afwezigheid.
- Cliënten krijgen eenduidige informatie over gemaakte afspraken.
- Een duidelijk dossier waarmee AlkCare kan onderbouwen wat er tijdens het proces is gebeurd.



De toekomst: Een oplossing die mag blijven veranderen

Tijdens het gebruik blijkt vaak dat er nieuwe wensen ontstaan. Het ontwikkelen en inrichten van software doe je immers samen en is een iteratief proces. Door veel af te stemmen en kennis te delen ontstaan vanzelf nieuwe, slimme, digitale werkwijzes.

AlkCare beschikt daarom over beheermogelijkheden om onderdelen zelf aan te passen. Voor grotere wijzigingen gebruikt de organisatie de Hibernis Flexkaart. Wensen kunnen zo snel worden verzameld en direct doorgevoerd worden. Zo blijft de oplossing aansluiten op een proces dat zelf ook constant verandert.

De implementatie verliep vlot doordat beide gebruikers vanaf het begin betrokken waren. Het systeem is bewust simpel gehouden: proberen, terugkoppelen en opnieuw testen vormden de kern.

“Het luisteren, doorvragen en meedenken hebben wij als heel prettig ervaren. Ook als je technisch geen specialist bent, word je in begrijpelijke taal geholpen.”



Samenwerking: persoonlijk en praktisch

AlkCare waardeert vooral de combinatie van inhoudelijk meedenken en directe ondersteuning. Bij dringende vragen kan het team bellen andere punten worden via mail opgepakt. Reacties volgen snel en collega's nemen zaken van elkaar over wanneer dat nodig is. Een technische wijziging of extra stap wordt aan de telefoon in begrijpelijke taal uitgelegd, zodat de medewerkers niet alleen verder kunnen, maar de oorzaak de volgende keer ook sneller herkennen.

“We zijn geen technische specialisten, maar dat hoefde ook niet. Hibernis nam ons stap voor stap mee in wat we moesten doen.”

Ook het persoonlijke karakter telt. Waar een vraag bij een grote leverancier gemakkelijk in een lange keten terechtkomt, ervaart AlkCare bij Hibernis direct duidelijkheid over wat wel en niet kan. En gelukkig hoeven we bijna nooit met ‘nee’ te antwoorden! De samenwerking voelt daardoor als gezamenlijk ontwikkelen waarbij we telkens op zoek zijn naar een werkbare oplossing.



De volgende stap: het proces verder aanscherpen

Voor AlkCare vormt de huidige toepassing een stevige basis. De organisatie wil het wachtlijstbeheer verder professionaliseren: verantwoordelijkheden verhelderen, documentstromen verder stroomlijnen en het aantal handmatige overdrachten verkleinen. Ook de informatievoorziening vóór een verhuizing en de administratieve afronding erna bieden kansen voor verdere digitalisering.

“Doordat we wensen kunnen verzamelen en daar later op terug kunnen komen, kan de oplossing ook in de toekomst met ons meegroeien.”

De modulaire opzet maakt het mogelijk om de toepassing stap voor stap verder te ontwikkelen. AlkCare wil eerst intern helder krijgen hoe de toekomstige processen eruit moeten zien. Daarna kan Hibernis meedenken over passende digitale uitbreidingen. Zo groeit de oplossing mee met de organisatie, op het tempo van AlkCare.