



Zeven stappen om Robotic Process Automation toe te passen

RPA - Robotic Process Automation - wordt gebruikt voor het automatiseren van repetitieve handelingen. Dit wordt gedaan door software – dus geen fysieke robot – die handmatige processen nabootst. Voorbeelden hiervan zijn muisklikken, het opstarten van applicaties en het openen, lezen en bewerken van bestanden. Met de groter wordende werkdruk en hoge administratielast bij zorgprofessionals, biedt RPA uitkomst in het ondersteunen in gestandaardiseerde processen. Dit sluit ook aan op het Integraal Zorgakkoord (IZA) uit 2022, waarin het ontzorgen van zorgverleners en het verlichten van de werkdruk als essentiële randvoorwaarden genoemd worden om de andere doelen uit het IZA te kunnen behalen.

& DOOR STIJN VAN DUINHOVEN, MELISSA VAN DEN BERGE, GISELE TJONG-A-HUNG, ANTOON VAN LUXEMBURG

RPA is afgelopen jaren steeds toegankelijker geworden door onder andere de komst van Microsoft Power Automate in de Office 365 suite. Verschillende ziekenhuizen zoals het Erasmus MC, het Albert Schweitzer Ziekenhuis¹ en het Nijmeegse Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) gebruiken RPA-toepassingen voor verschillende doeleinden.

In het CWZ heeft RPA bijvoorbeeld een groot deel van de administratieve werkzaamheden uit

handen genomen van medewerkers. Dit heeft voor zorgprofessionals op de SEH geresulteerd in een tijdsbesparing van vijf minuten tijdens en tien minuten na een consult. Hierdoor kunnen zij meer tijd besteden aan directe patiëntenzorg.

Voordelen van RPA

Het voorbeeld van het CWZ laat zien hoe RPA kan leiden tot vermindering van administratieve lasten. Daarnaast heeft RPA nog veel meer voordelen, zoals:

- Verbeterde datakwaliteit, meer digitalisering en eenvoudiger gegevensuitwisseling;

- Meer werkplezier, door repetitieve taken bij mensen weg te nemen;
- Verbeterde klanttevredenheid door versnelde processen en betere afhandeling;
- Standaardisatie van het totale proces;
- Kostenreductie, door tijdsbesparing en kwaliteitsverhoging ten gevolge van respectievelijk het verhogen van productiviteit en het voorkomen van menselijke fouten.

Dus...

RPA kan bij (werk)processen in je zorgorganisatie van toegevoegde waarde zijn. Maar om RPA succesvol in te zetten, moet je niet alleen nadenken



De zeven stappen om RPA toe te passen in je organisatie.

over de toepassing zelf, maar ook over het beheer en onderhoud ervan. Daarom is het goed om RPA stap voor stap uit te rollen. Hieronder beschrijven we in zeven stappen hoe RPA geïmplementeerd kan worden in jouw zorgorganisatie.

1: Bereid RPA-aanpak voor

Om RPA succesvol toe te passen en te gebruiken in je organisatie is het belangrijk om een goede voorbereiding te treffen. Zorg in deze stap voor:

- Duidelijke afspraken over het traject waar jullie als organisatie mee starten, waaronder budget en tijd;
- Toetsbare succescriteria en kaders om het effect van RPA meetbaar te maken;
- Ambassadeurs die de meerwaarde van RPA inzien, de juiste kennis en mogelijkheden in huis hebben en de organisatie inspireren en enthousiasmeren over het onderwerp.

2: Doe een quickscan

Na stap één is het nodig om een denkstroom binnen je organisatie op gang te krijgen. Doe dit aan de hand van een quickscan:

- Organiseer workshops om de organisatie te inspireren en enthousiasmeren over RPA om potentiële processen op te halen;
- Maak inzichtelijk hoe RPA-toepassingen in de opgehaalde processen van meerwaarde kunnen zijn aan de hand van business cases;
- Prioriteer de RPA-toepassingen, en zet de RPA-toepassing met de grootste kans van slagen en het grootste effect bovenaan.

3: Start met top drie processen

Aan de hand van de resultaten van de quickscan uit stap 2 is het nu mogelijk om de eerste RPA-toepassingen te implementeren. Start klein, begin met de top drie toepassingen en doe zo ervaring op. Dit proces gaat met vallen en opstaan. Enkele tips zijn daarom:

- Denk groot, maar start klein;
- Leg de ervaringen die je opdoet vast en probeer antwoorden te krijgen op de in stap 1 geformuleerde vraagstukken;
- Betrek mensen uit het proces; zij weten het beste waar meerwaarde te boeken is.

4: Bepaal meerwaarde van RPA

RPA wordt nu voor het eerst gebruikt binnen je organisatie. Dit is het moment waarop je als organisatie beslist of jullie RPA breder gaan

inzetten. Het is daarom nodig om te toetsen of de RPA-toepassingen voldoen aan de succescriteria en kaders uit stap 1. Beantwoord hierbij de volgende vragen:

- Ga je door met RPA? Kan RPA op brede schaal succesvol zijn in je organisatie?
- Wat moet er nog veranderen, of wat kan er beter?

5: Opschaalplan voor RPA

In het opschaalplan voor RPA geef je antwoord op de volgende vragen:

- Ga je zelf ontwikkelen of laat je het ontwikkelen (of inhuren)?
- Wat moet daarvoor georganiseerd worden in het kader van kennis en capaciteit, techniek, schaalbaarheid, beheersbaarheid, privacy en security?
- Welke RPA-toepassingen schaal je verder op of rol je uit?

6: Maak RPA onderdeel van je organisatie

In deze stap voer je het opschaalplan uit en richt je de borging van kennis, beheer en het proces in. Zorg daarbij voor:

- De juiste mensen met de juiste kennis om RPA succesvol te laten blijven zijn;
- Ingerichte processen rondom het beheer van je RPA-toepassingen;
- Heldere afspraken en een planning waarin vervolgstappen voor het gebruik van RPA vastgelegd zijn.

7: RPA is geen doel op zich

RPA is een oplossing om handmatige processen te automatiseren. Op termijn kunnen deze handmatige stappen beter ondersteund worden door de gebruikte pakketsoftware. Bij software die processen binnen je organisatie optimaal ondersteunt, zijn RPA-toepassingen namelijk niet nodig. Monitor daarom ook wanneer RPA-toepassingen door updates van leveranciers niet langer noodzakelijk zijn. Tips daarbij zijn:

- Monitor actief de ontwikkelagenda van de leveranciers van pakketsoftware en de relatie met in gebruik zijnde RPA-toepassingen in je organisatie;
- Deel je mensen met de softwareleverancier om de pakketsoftware beter aan te laten sluiten op je processen.

- Faseer RPA uit, zodra de softwareleverancier de functionaliteit goed afdekt. ■

Referentie



Stijn van Duinhoven is adviseur bij M&I/Partners. Hij heeft een focus op (datagedreven) optimalisaties van zorgprocessen en medische laboratoria.



Melissa van den Berge is adviseur bij M&I/Partners. Zij heeft kennis en ervaring met digitale vraagstukken over procesoptimalisatie in de zorg.



Gisèle Tjong-A-Hung is senior adviseur bij Imagrs. Zij heeft 12 jaar ervaring met diverse informatievraagstukken binnen ziekenhuizen, waaronder de RPA-implementatie in het Erasmus MC in '21/'22.



Antoon van Luxemburg is principal adviseur bij M&I/Partners. Zijn specialisatie is digitale transformatie in ICT in ziekenhuizen en medische laboratoria.

RPA is een veelbelovende oplossing om zorgorganisaties verder te helpen. De bovenstaande stappen helpen je hierbij op weg. Wil je meer weten over de mogelijkheden, succesverhalen, en ideeën om tot succesvolle implementaties te komen? Neem dan contact op met Melissa, Stijn, Gisèle of Antoon (antoon.van.luxemburg@mxi.nl).