

# Meer tijd voor een cliënt dankzij iPad-implementatie ISL

Casestudy Amarant Groep

## Amarant Groep

De Amarant Groep ondersteunt, innoveert en positioneert zich met actuele en werkzame zorgconcepten waar mensen met een beperking en de maatschappij om vragen. De zorg die zij leveren, is een antwoord op de zorgvraag in elke bepaalde levensfase.

Het cliëntperspectief staat daarom in alle zorgconcepten centraal, met een meetbaar resultaat. Het resultaat is in alle gevallen gericht op: meedoen, zelf doen en kwaliteit van leven. De Amarant Groep doet dit met vakbekwame professionals die zich van nature kenmerken door aandacht, warmte en betrokkenheid. In overleg met cliënten en hun vertegenwoordigers. De Amarant Groep heeft de bereidheid om voortdurend te willen veranderen, zij is creatief en laat zich zien. Als de zorgvraag dat vraagt en de omgeving dat nodig maakt.

## Aanleiding

“Als we kijken naar onze ambulante zorgverleners, hadden die tot voor kort een onpraktische manier van werken”, vertelt Joris van Deudekom, projectleider ICT-implementatie bij Amarant Groep. “Niet dat ze zelf niet handig werkten, maar het systeem liet duidelijk te wensen over. Als ze bij een cliënt op bezoek waren geweest, moesten ze vervolgens eerst naar kantoor om de administratie hiervan te doen. En als ze al een laptop hadden, dan beschikten ze niet over een internetverbinding. Dat kon volgens ons een stuk efficiënter.”

## Effectiever werken

“Met de wijzigingen die er in de WMO aan komen, keken we nog kritischer naar de tijd die onze mensen in de auto of op de fiets naar kantoor doorbrachten. En niet alleen in die reistijd viel in onze ogen te snijden, maar ook in de kosten van een kantoor op bepaalde locaties”, vult Van Deudekom aan. Het is daarnaast zo dat gemeenten alleen de face-2-face-tijd van een cliëntafpraak vergoeden, en de administratie eromheen niet. Tijd dus om effectiever te gaan werken.

In een pilot gaf Amarant Groep twaalf medewerkers vier verschillende apparaten om er onderweg en bij de klant op locatie mee te werken. Deze devices werden gerouleerd, zodat iedereen in de testgroep elk device uitgebreid kon testen. “We hebben geprobeerd een dwarsdoorsnede van onze medewerkers uit te zoeken voor deze pilotfase”, vertelt Van Deudekom. “Ze mochten de toestellen testen en beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, batterijduur, snelheid en gewicht. Lang werd er niet getwijfeld: unaniem kwam de iPad als beste uit de bus. Toen moesten we de leverancier daarvan nog kiezen.”

## Leverancierskeuze

ISL was al op het tapijt in de testfase en leverde toen Windows-tablets om in de pilot te gebruiken. Ook kende Van Deudekom ISL al als leverancier van laptops met SSD-schijven. ISL behoorde dan ook tot de drie partijen die werden aangeschreven voor het leveren van 245 iPads aan de ambulante medewerkers van de zorginstelling. De eisen die Amarant Groep stelde voor deze opdracht, behelsden naast levering ook installatie, een helpdeskfunctie, levering van een toetsenbord en beveiligingssoftware. Daarnaast was het van groot belang dat de partij ook het beheer en de gebruikersondersteuning voor haar rekening kon nemen om zo voor een optimale werksituatie te zorgen. “We vonden het essentieel dat alles door één leverancier gedaan kon worden, anders zit je

straks met verschillende loketten voor maar één apparaat”, licht Van Deudekom toe. “ISL was de enige partij die aan alle eisen voldeed en was ook nog een meedenkende, ondersteunende partner. Vandaar dat onze keuze op ISL viel.”

### **Implementatie**

Amarant Groep ging samen met ISL aan de slag met het implementeren van de iPads. Zo werd op elke tablet een aantal Apps geïnstalleerd en werden ze van beveiliging voorzien, zodat al het ambulante zorgpersoneel gewapend met een iPad op pad kon. “Belangrijk hierbij is dat er op het apparaat zelf geen cliëntinformatie staat”, vult Van Deudekom aan. “De app, waarin onze medewerkers alle informatie van een consult opslaan, is web-based en komt in een uitstekend beveiligde private Cloud terecht. Mocht er onverhoopt dus iets met een toestel gebeuren, dan is hierop geen gevoelige informatie terug te vinden. De implementatie an sich liep bijna geheel volgens plan, op één software-installatie na. Maar dit pakte ISL heel snel op en herstelde dit snel en professioneel.”

### **Voordelen**

“Onze medewerkers zijn nu al een tijdje aan het werk met de iPads en het resultaat mag er zijn. Doordat ze niet telkens voor de administratie terug hoeven naar kantoor, is er per dag wel een uur op reistijd te besparen, die ze nu aan hun cliënten kunnen besteden”, vertelt Van Deudekom. “Een mooi voorbeeld is dat ze even iets kunnen googelen als een cliënt een vraag heeft. In de oude situatie moesten cliënten dat antwoord dan tegoedhouden en een volgende keer te horen krijgen. En ook in geldzaken kunnen Amarant-medewerkers nu veel betekenen. De medewerker stuurt direct een mailtje naar de gemachtigde om bijvoorbeeld om een extra bedrag te vragen in verband met het kopen van een verjaardagscadeau. Zo wordt de zorg niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief beter. Voor onze IT-afdeling is het daarnaast erg fijn dat ze volledig Ontzorgt wordt als het gaat om het beheer van de apparaten. Hier is ISL een echte partner in, die altijd voor ons klaarstaat.”

### **Volgende stap**

Van Deudekom besluit: “De besparingen op alle fronten en de verbetering in de dienstverlening zijn duidelijk zichtbaar. Dat kan verder uitgerold worden, sterker nog: daar zijn we al mee bezig. Sinds kort rusten we ook onze care -professionals met iPads uit. Zij besparen vooral op papier: vergaderstukken worden niet langer geprint, maar verschijnen op de tablets, en ook aantekeningen worden nu hierop gemaakt. Kortom, we zien veel heil in deze manier van werken en zijn zeker tevreden over hoe ISL dit voor ons heeft gefaciliteerd.”