



Community Connect

Innovatieve oplossing voor digitale zorgvraagstukken, gebouwd op het Salesforce Health Cloud platform

Verschuiving in de kwaliteitsbehoeften van cliënten

De wens van zorgaanbieders om vol in te zetten op digitale transformatie binnen de care is groot, waarbij de primaire drijfveer de veranderende behoefte van de cliënt is. De verwachtingen van cliënten omtrent de dienstverlening zijn gestegen, waarbij er een verschuiving heeft plaatsgevonden: van cliënt naar zorgconsument.

Cliënten accepteren zorg in silo's niet langer: er is te weinig verbinding tussen de cliënt en de verschillende behandelaars. Naast het feit dat cliënten geen inzicht hebben in de eigen gegevens, hebben behandelaars óók geen inzicht in de gegevens van andere betrokken actoren, zoals de wijkverpleegkundige of een thuiszorgmedewerker. Buiten de muren van de eigen instelling wordt er regelmatig onvoldoende gecommuniceerd. Het resultaat is gefragmenteerde zorg, waarbij het niet mogelijk is om de cliënt integraal over de keten te volgen. Daarom is er onder cliënten

een vraag ontstaan naar open communicatie mét en tussen behandelaars, ondersteuning gedurende het gehele behandeltraject, inzicht in de eigen gegevens en focus op herstelgerichte zorg.

Het veranderende digitale zorglandschap

Een groeiende gezondheidseconomie, individualisering, nieuwe technologieën en de vraag naar waarde verandert de traditionele zorgmarkt. Daarnaast worden de cliënt en zijn omgeving ook digitaal – data wordt steeds meer buiten de muren van de instelling verzameld. Om deze reden is er vanuit de care een aanzienlijke ambitie om de zorg te verbeteren op het gebied van kwaliteit, empowerment van cliënt en transparantie van gegevens, door middel van technologische ontwikkelingen.

“Technologische ontwikkelingen stellen zorgaanbieders in staat om én de cliënt beter te helpen én tot een sterk verbeterde klantervaring te komen”

COMMUNITY CONNECT

Innovaties op het gebied van e-health bieden zorgaanbieders het potentieel om invulling te geven aan deze behoeftes. E-health stelt aanbieders in staat om oplossingen zoals online vragenlijsten, behandelplannen, monitoring, communicatie met en tussen behandelaren en digitale zelfhulp aan te bieden. Hierdoor is het mogelijk om waardevolle cliëntrelaties op te bouwen, integraal in de keten.

De innovatieve oplossing: Community Connect

Tot op heden zijn er vele e-health platformen gepresenteerd en geïmplementeerd, maar er is nog een gebrek aan één omgeving waar alles samenkomt. Deloitte biedt daarom een innovatieve oplossing: Community Connect. Deze oplossing, gebaseerd op het Salesforce platform, biedt diverse vooraf ingebouwde zorgprocessen aan onze klanten tegen een lagere investering.

In de zorgsector ziet Deloitte veel mogelijkheden om de cliënt centraal te stellen middels state-of-the-art technologie. Deloitte heeft daarom, als grootste implementatie-partner van Salesforce, een oplossing ontwikkeld specifiek voor de zorgsector. Met behulp van deze oplossing, Community Connect, worden de functionaliteiten van het Salesforce Health Cloud platform versterkt.

“Wereldwijd gebruiken meer dan 150.000 klanten het Salesforce platform, met 4 miljoen gebruikers”

Het Salesforce Health Cloud platform brengt klinische en niet-klinische data samen om een veelzijdig beeld te geven en interactie te creëren met patiënten en de status van hun gezondheid. Het platform betreft een zeer open omgeving waarbij het mogelijk is om bestaande zorg gerelateerde systemen te integreren. Daarnaast voldoet het platform aan alle privacy en security vereisten: NEN7510, ISO27001, EU-US Privacy Shield én AVG.

Op dit innovatieve platform heeft Deloitte Community Connect gebouwd, waarbij er een omgeving voor zowel cliënt als behandelaar is gecreëerd. Daarnaast biedt Community Connect zorgaanbieders, als onderscheidende factor, verbinding met de omgeving van de cliënt (zoals een gezinslid, mantelzorger of aangewezen voogd). Doordat Community Connect vertrekt vanuit de cliënt en zijn omgeving, is deze oplossing in staat om nauw aan te sluiten op alle aspecten van zijn of haar behandeltraject terwijl ook het gebruiksgemak van de behandelaar wordt geoptimaliseerd.

Dat maakt Community Connect een unieke, schaalbare, toekomstbestendige oplossing geschikt om doelstellingen op het gebied van digitalisering te behalen, te voldoen aan de behoeftes van de cliënt en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wat levert het op: Patiënt

Anne: “Ik kan mijn vooruitgang volgen ten opzichte van de vooraf opgestelde doelen, reminders ontvangen voor het innemen van medicatie. Daarnaast merk ik dat ik nu beter kan communiceren met mijn behandelaren, iedereen is op de hoogte van mijn vooruitgang. Ik heb hierdoor het gevoel dat ik er niet alleen voor sta.”

- Zelfredzaamheid
- Continue monitoring
- Pro-actieve coaching
- Cliënt portaal

Wat levert het op: Zorgverlener

Dr. Jansen: “Als ik begin met mijn dienst is het mogelijk om snel inzicht te krijgen in mijn cliënten, afspraken en open taken. Op deze manier kan ik effectiever werken om de cliënt vooruit te helpen. Daarnaast is het een groot voordeel dat er ook rekening wordt gehouden met het systeem, zo ben ik goed op de hoogte.”

- Verminderde administratielast
- Overzichtelijke werkwijze
- Mogelijk om cliënten over de gehele keten te volgen

Matthijs Boom

Senior Manager Zorg

Mobiel: + 31 6 1046 3224

Email: maboom@deloitte.nl

Jordy Nederhand

Senior Consultant Zorg

Mobiel: + 31 6 8333 0242

Email: jnederhand@deloitte.nl