

Uitpluizen van de klantreis: terug naar de basis

eHealth verder invoeren werkt alleen als iedereen erachter staat: cliënten, zorgverleners en andere medewerkers van Bartiméus. Dat weten we nu, vertelt Annemarijn van Rheenen, projectleider zorginnovaties. ‘Want alleen vertellen dat iedereen meer gebruik moest gaan maken van digitale mogelijkheden, en waarom, bleek niet te werken. Medewerkers gingen er niet vaker door beeldbellen of meer e-learnings door aanbieden. Daarom is er een stap terug gezet: wat zijn de wensen en behoeften van onze cliënten en zorgverleners? Welke stappen worden allemaal gezet in de zogenaamde klantreis? En waar in dit proces kunnen we met eHealth waarde toevoegen?’

Wat is de klantreis?

De klantreis is het hele proces dat cliënten doorlopen tijdens het gebruiken van onze dienstverlening.



Annemarijn van Rheenen



Annemarijn: ‘Elk contactmoment en elk gebruik van onze diensten is daar onderdeel van.

Door deze klantreis in kaart te brengen, verplaatsten we ons helemaal in de cliënt en de zorgverlener: wat komen zij tegen en wat hebben zij nodig? Dat levert een schat aan informatie waar we heel veel mee kunnen in de toekomst. Voor nu was de belangrijkste vraag: waar in de klantreis kan eHealth behulpzaam zijn?’

Samen zitten

‘Om de klantreis in beeld te brengen, zijn we met een werkgroep van de klantgroepen Kind & Jeugd (K&J) en met die van Volwassenen & Senioren (V&S) een aantal dagdelen bij elkaar gaan zitten. In die werkgroepen zaten zorgprofessionals en (ouders van) cliënten. We keken vanuit de zorgprofessional en vanuit een bedachte ‘gemiddelde cliënt’, een zogenaamde persona. We liepen de klantreizen stap voor stap na: wie doet wat en welke middelen worden ingezet? Wat gaat al goed en waar loont het om eHealth in te zetten? De uitkomsten checkten we bij echte cliënten: herken jij dit? Lijkt jou dit een goede oplossing?’

Pilot

‘Naar aanleiding van het klantreisonderzoek in het team van V&S formuleerden we een aantal afspraken over de inzet van beeldbellen. We startten bij één team een pilot van een half jaar. Dit had als doel om ervaring op te doen en om te bekijken welke innovaties in de praktijk ook daadwerkelijk toegevoegde waarde hebben. We wilden op basis hiervan een blauwdruk ontwikkelen voor



andere teams. De pilot is deze zomer afgerond en nu zetten we vervolgstappen om beeldbellen verder uit te rollen naar de overige teams. Vanuit de klantreis K&J werd duidelijk dat een pilot niet nodig is. Hier is het advies afgegeven om de implementatie te verbeteren met afspraken over werkwijze en richtlijnen.'

Digitaal waar kan, dichtbij waar nodig

'De rode draad die we uit de klantreizen en de pilot haalden, was vanuit zowel cliënten

als zorgverleners: sluit aan bij wat ik wil en kan, help mij sneller en doe het met mij samen. We hebben ook ontdekt dat eHealth op veel momenten toegevoegde waarde heeft, bijvoorbeeld om te wachttijd te overbruggen of om een afspraak sneller te kunnen laten plaatsvinden. Dit past dus goed bij ons motto 'digitaal waar kan, dichtbij waar nodig'.

Dit artikel maakt deel uit van een reeks artikelen over de implementatie van eHealth. Alle artikelen vind je op www.bartimeus.nl/ehealth/aan-de-slag



Bartiméus:

www.bartimeus.nl

De implementatie van eHealth is mede mogelijk gemaakt door Bartiméus Fonds en subsidie vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.