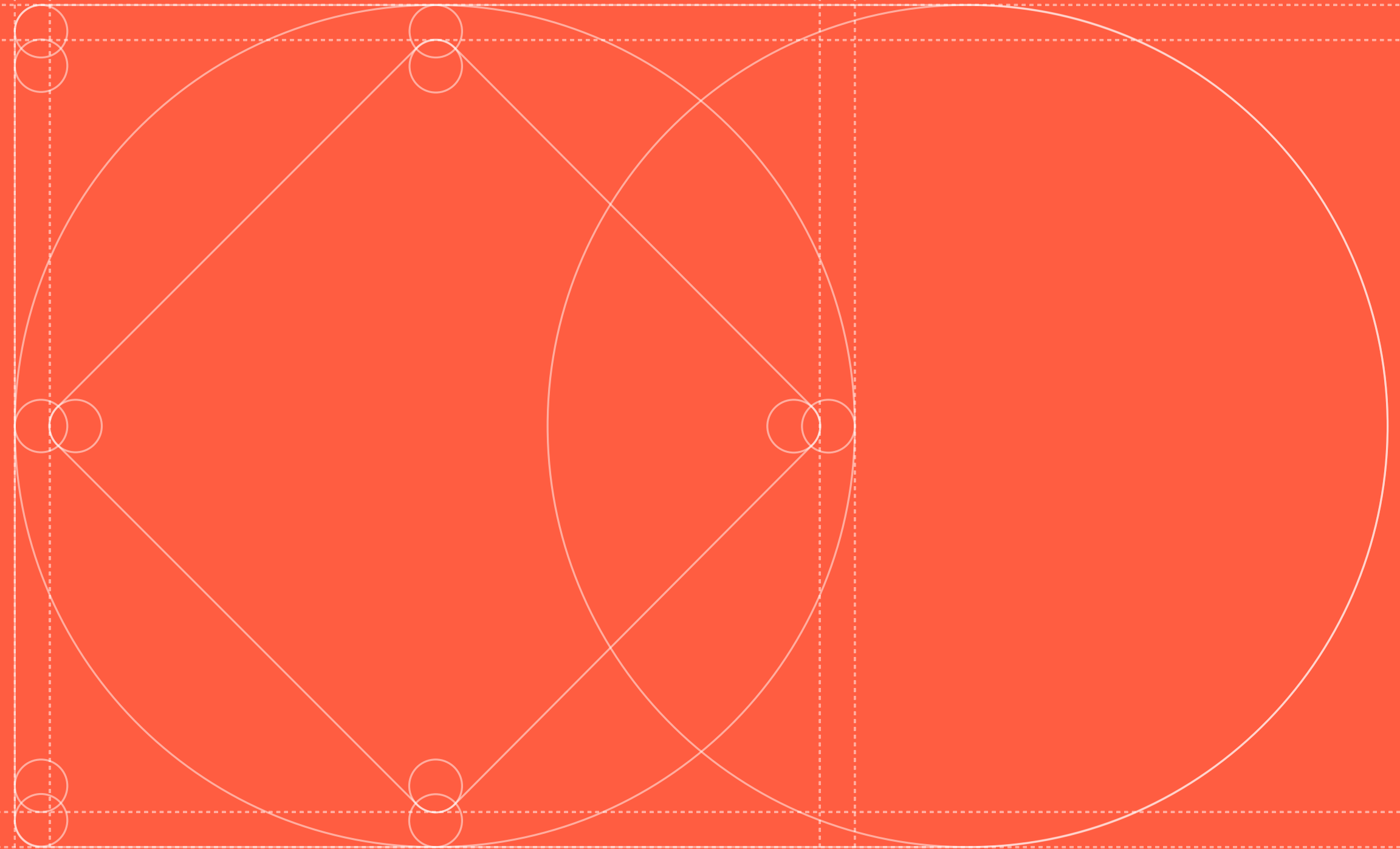


Zorgpaden optimaliseren

Verbeteren en ontwerpen van het zorgproces



Onze missie

We maken zorgpaden
menselijker en
gebruiksvriendelijker.
Voor patiënten en
zorgverleners.



Onze opdrachtgevers

De design- en innovatie experts van Online Department werken voor zorginstellingen, ziekenhuizen, ICT leveranciers en innovatieve startups.



Training & educatie

Onze methodes worden ingezet en ondersteund door zorginstellingen en opleidingen.



Waarom zorgpaden optimaliseren?

In een zorg(pad) optimalisatie traject werken we multidisciplinair aan het verbeteren van dienstverleningen in de zorg. Tijdens dit traject combineren we onderzoeks- en design methodes.

Een voorbeeld is **Metro Mapping**, een onderzoeksmethode die bij Online Department is doorontwikkeld om zorgpaden en systemen vanuit meerdere perspectieven te bekijken én te verbeteren. We bieden daarnaast praktische ondersteuning bij de implementatie van een efficiënter zorgproces.

Lees in deze brochure hoe je het zorgpaden kunt analyseren met Metro Mapping en wat de voordelen zijn voor jouw zorginstelling.

Metro Mapping is ook uitermate geschikt als ondersteuning bij het opstellen van een Snelle Toets, IZA of andere subsidie aanvraag.

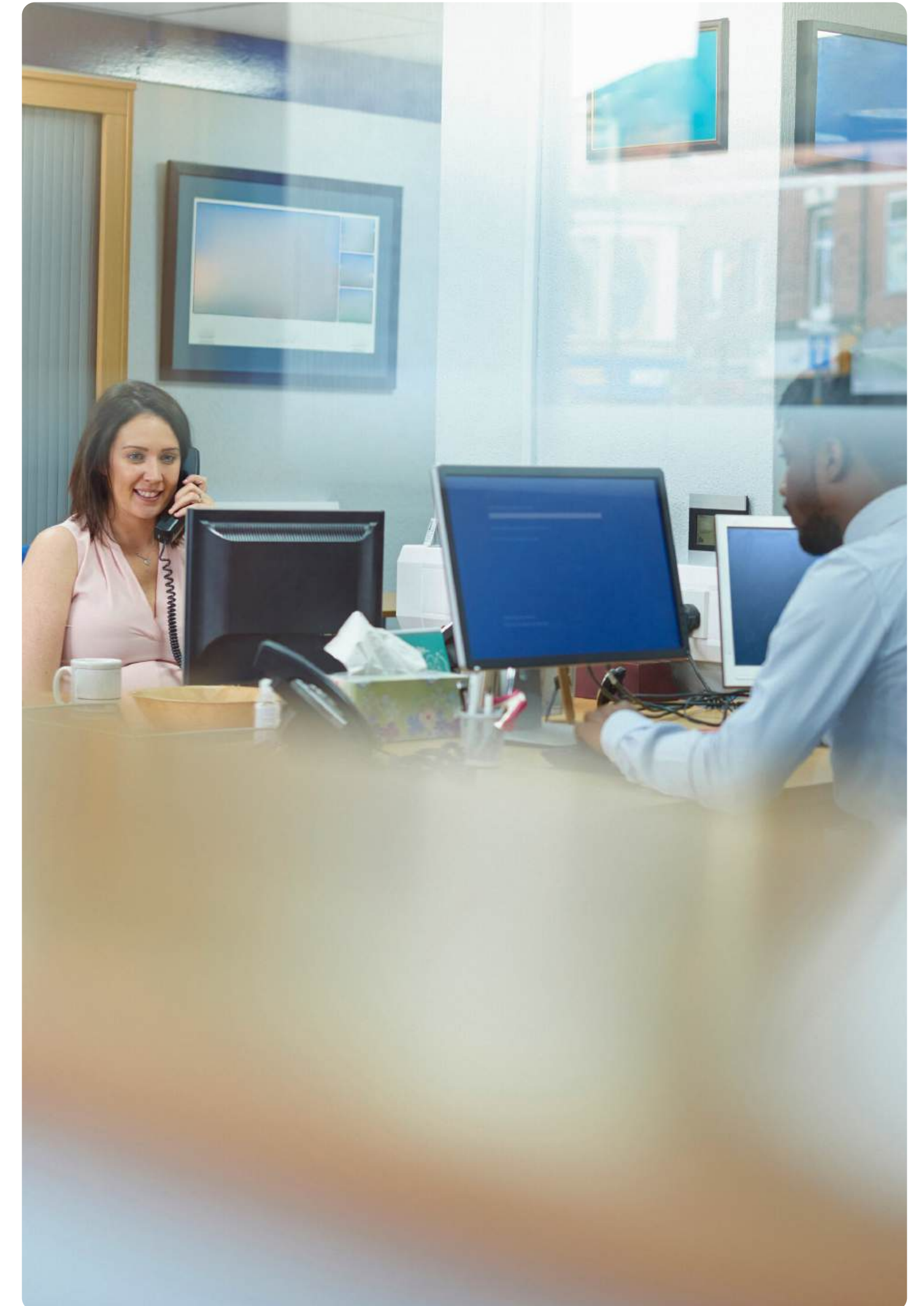
Wat levert het op?

- ✓ **Samen beslissen bevorderen**
Overzicht in de risico's, voor- en nadelen van verschillende behandelopties bevordert gezamenlijke besluitvorming met de patiënt.
- ✓ **Digitalisering implementeren**
Door het hele zorgproces in kaart te brengen kunnen **digitale hulpmiddelen** naadloos worden geïmplementeerd.
- ✓ **Inzicht in (digitale) informatiebehoefte**
Inzicht in de (digitale) informatiebehoefte in het zorgnetwerk waarmee naar de ICT, EPD of HIS leveranciers kunnen betrekken.

De voordelen voor zorginstellingen

Met zorgpad optimalisatie ondersteun je de **organisatie**

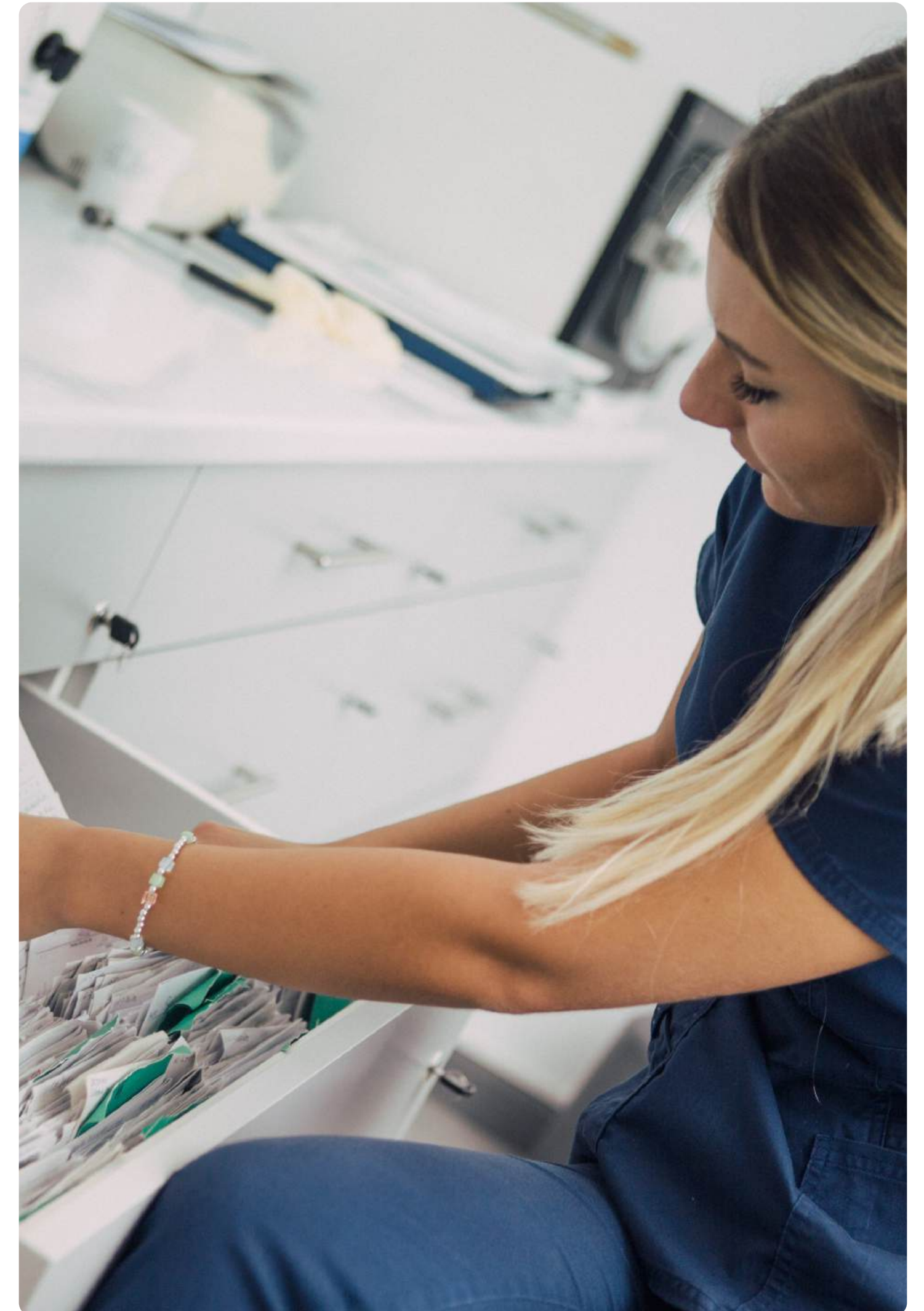
- ✓ Het borgen van **zorgcontinuïteit** door duidelijkheid rondom de taakverdelingen en verantwoordelijkheden binnen een zorgtraject.
- ✓ Meer productieve en **gelukkige medewerkers** door vereenvoudigde processen.
- ✓ **Kostenbesparing** door het weghalen van onnodige of inefficiënte stappen.
- ✓ Aansluiten op **IZA transformatie** richtlijnen:
 - digitaliseren
 - samen beslissen
 - toekomstbestendige zorg
- ✓ Versnellen van **organisatieverandering** en hoge **betrokkenheid** van medewerkers.



De voordelen voor zorgverleners

Met zorgpadoptimalisatie ondersteun je de **medewerkers**

- ✓ **Zorgcontinuïteit** door duidelijkheid rondom de taakverdelingen en verantwoordelijkheden binnen een zorgtraject.
- ✓ Versoepelen van de werkwijze door **knelpunten** in het huidige zorgproces te **verwijderen**.
- ✓ **Verlagen van administratieve lasten** door administratieve taken te vereenvoudigen.
- ✓ Verhoogd **werkplezier** en **productiviteit**.
- ✓ **Communicatiemiddelen** zoals Metro Maps, infographics op de werkvloer en online uitleg voor zowel zorgverleners als patiënten.



De voordelen voor patiënten

Met zorgpadoptimalisatie ondersteun je **patiënten en cliënten**

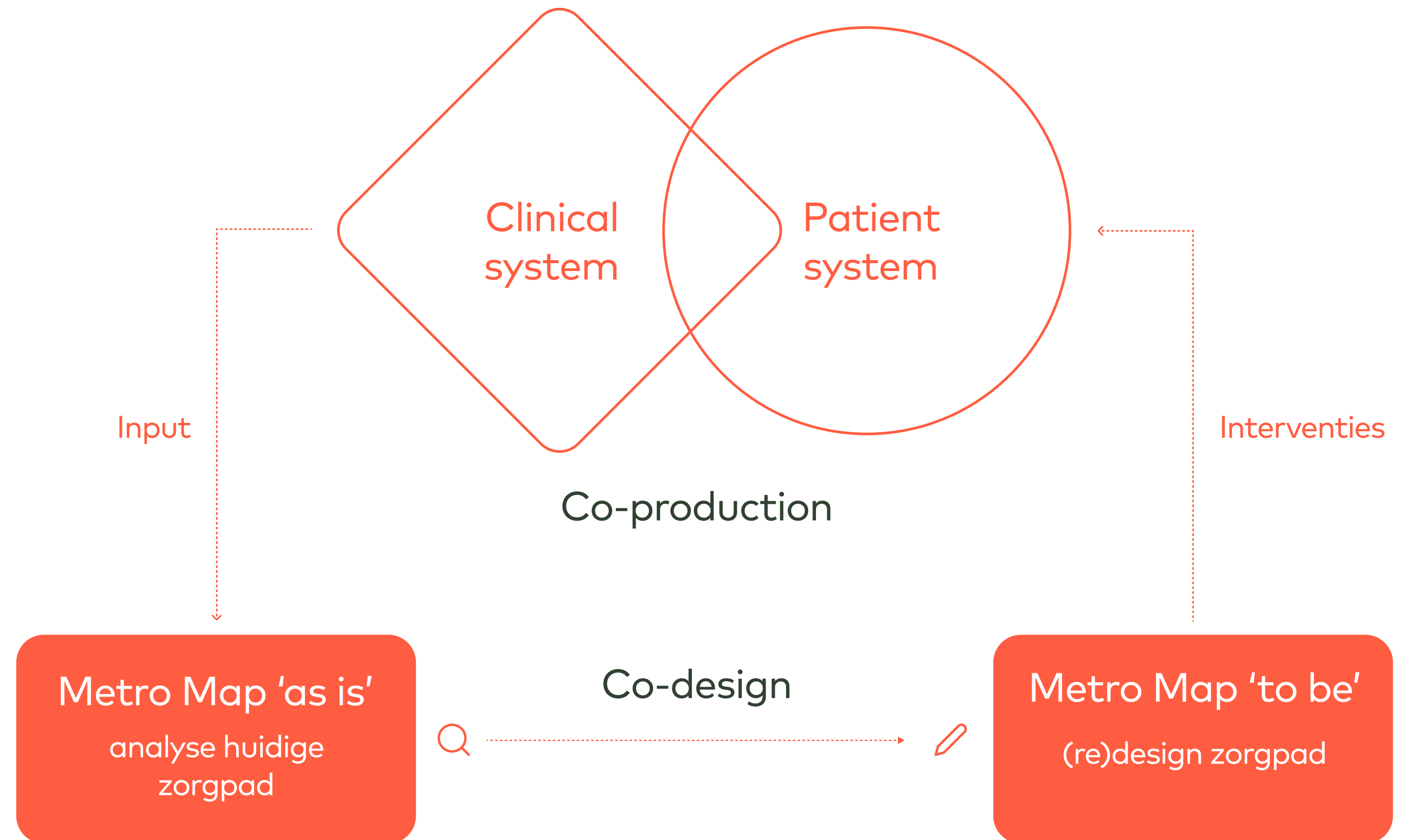
- ✓ **Zorgcontinuïteit** door minder dubbele informatie van en naar de patiënt
- ✓ **Verhoogde betrokkenheid** (samen beslissen) doordat er betere communicatie is over het zorgpad en de keuzes binnen het zorgpad.
- ✓ **Verminderde angst** door een duidelijk overzicht van de stappen en verwachtingen in het zorgproces.
- ✓ **Verhoogd therapietrouw** door succesvolle implementatie van 'samen beslissen'.
- ✓ **Verhoogde zelfredzaamheid** doordat de pijnpunten en onzekerheden van patiënten weggehaald worden.



Metro Mapping

De methodiek

Eerst wordt er in kaart gebracht hoe het huidige zorgproces eruit ziet. Hier wordt een Metro Map voor ingezet. Vervolgens kunnen de kansen worden geïdentificeerd om het zorgpad te verbeteren.



Wanneer gebruik je Metro Mapping?

4 voorbeeldscenario's

Triage en aanmelden patiënt

Metro Mapping is een praktische methode om aanmeld-procedures binnen de zorg te verbeteren. Je legt daarmee de nadruk op beslismomenten en de processen rondom **diagnose** en **aanmelding**. De knelpunten komen naar de voorgrond en ook de regionale verschillen komen in beeld. Met beter beschikbare data bij het aanmelden stijgt ook de kwaliteit van zorg in de hele keten.

Herorganiseren van (acute) zorg

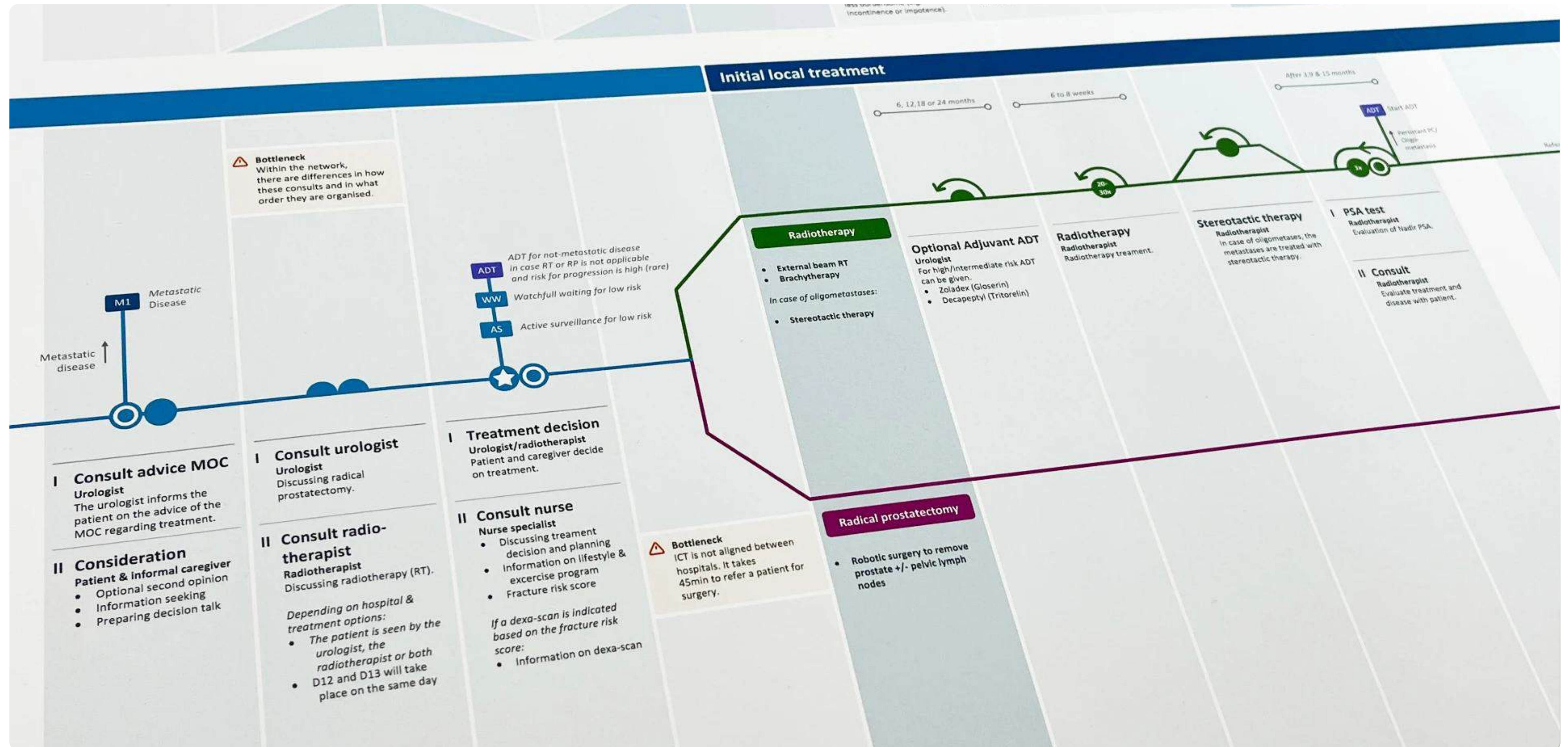
Metro Mapping begeleidt de herorganisatie van zorg. Zo ondersteunt het processen met als doel de **meldkamer** te ontlasten door acute zorg (daar waar mogelijk) te verplaatsen naar de **huisartsenpost**. Door middel van Metro Mapping kijken we welke zorgpaden hiervoor geschikt kunnen zijn en hoe de herorganisatie (technisch) gerealiseerd kan worden.

Van ziekenhuis naar huis

Steeds meer zorg verplaatst zich naar de **thuisituatie**. In deze gevallen is er een nieuw zorgpad nodig. Denk bijvoorbeeld aan de implementatie van **thuismonitoring**. Met Metro Mapping brengen we het zorgpad zo in kaart dat er naadloos digitale hulpmiddelen geïmplementeerd kunnen worden, om de verschuiving naar de thuisituatie te faciliteren.

Organiseren van nazorg

Binnen de **revalidatie** is Metro Mapping ook erg waardevol. Daar komen meerdere zorgpaden en zorgverleners samen. Metro Mapping brengt dit landschap in kaart. Hierdoor kan onderzocht worden hoe nazorg het beste georganiseerd kan worden en hoe digitale ondersteuning met bijvoorbeeld **AI** geïmplementeerd kan worden.



Zorgpad optimalisatie

Hoe verbeteren en ontwerpen we zorgpaden?

Service & proces design

De zorg is een van de grootste dienstverleners ter wereld. Binnen deze dienstverlening zijn verschillende stakeholders en gebruikers actief. Om een dienst zo optimaal mogelijk aan te bieden, kijken we naar het proces en passen we Service Design technieken toe zoals 'Metro Mapping' en digitaal product ontwerp.

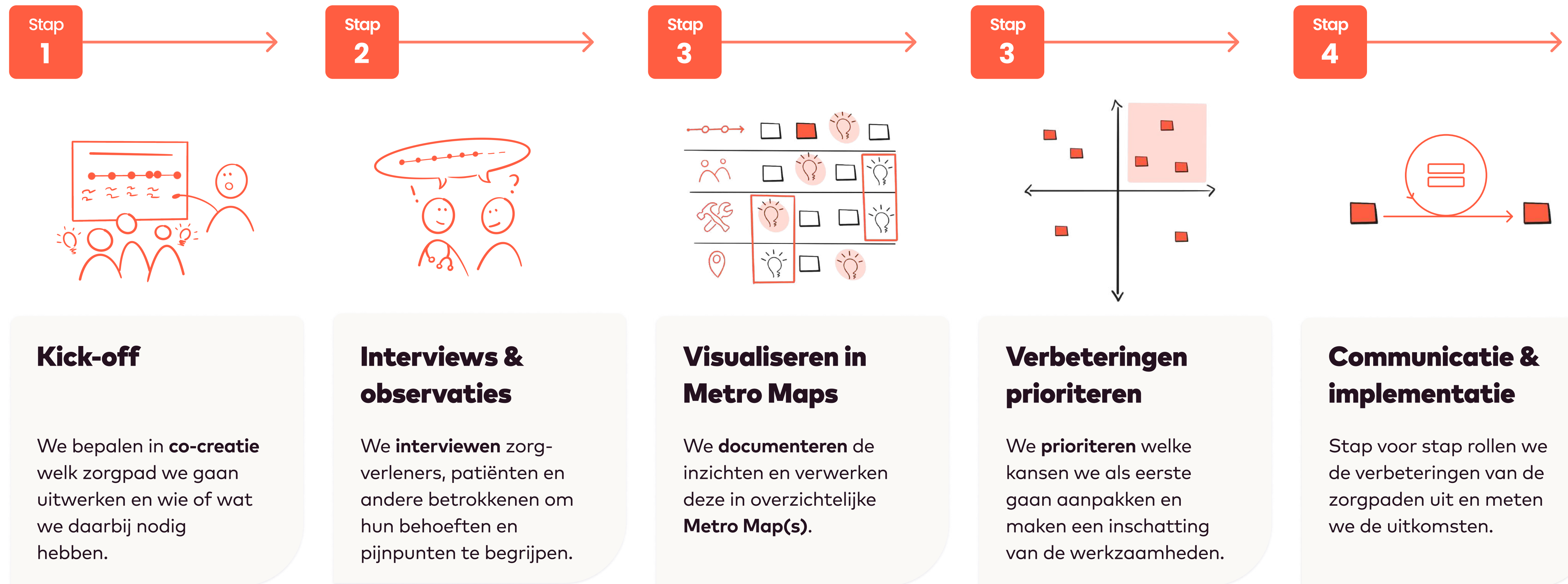
Visualiseren van het huidige proces

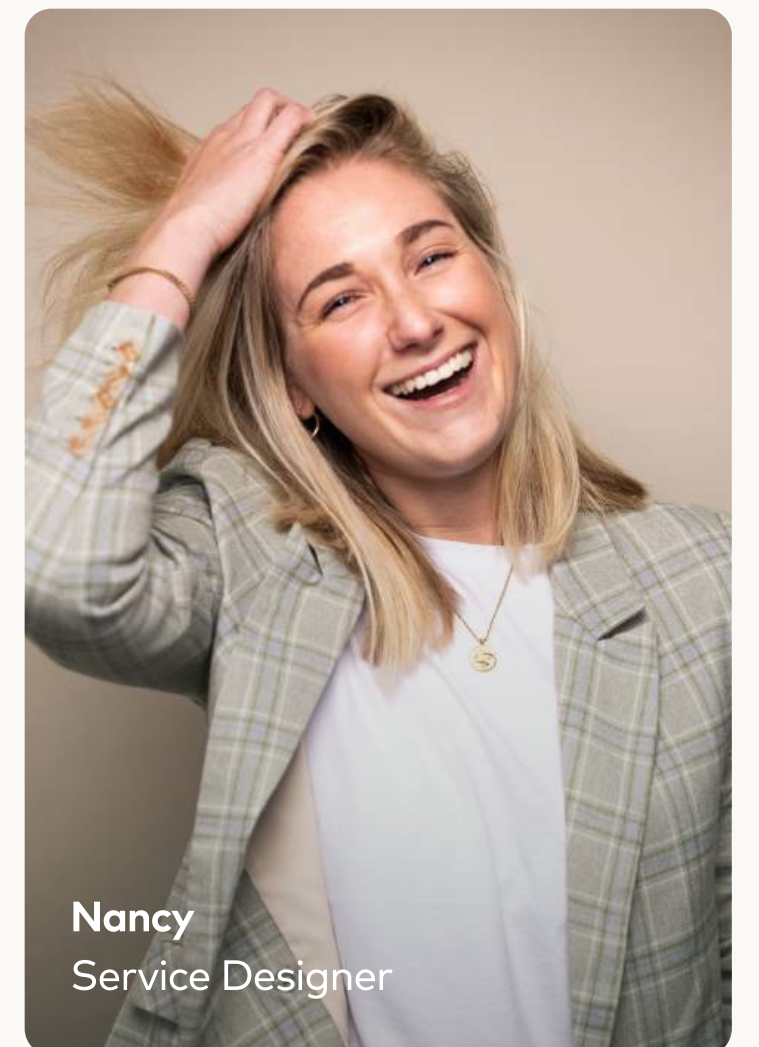
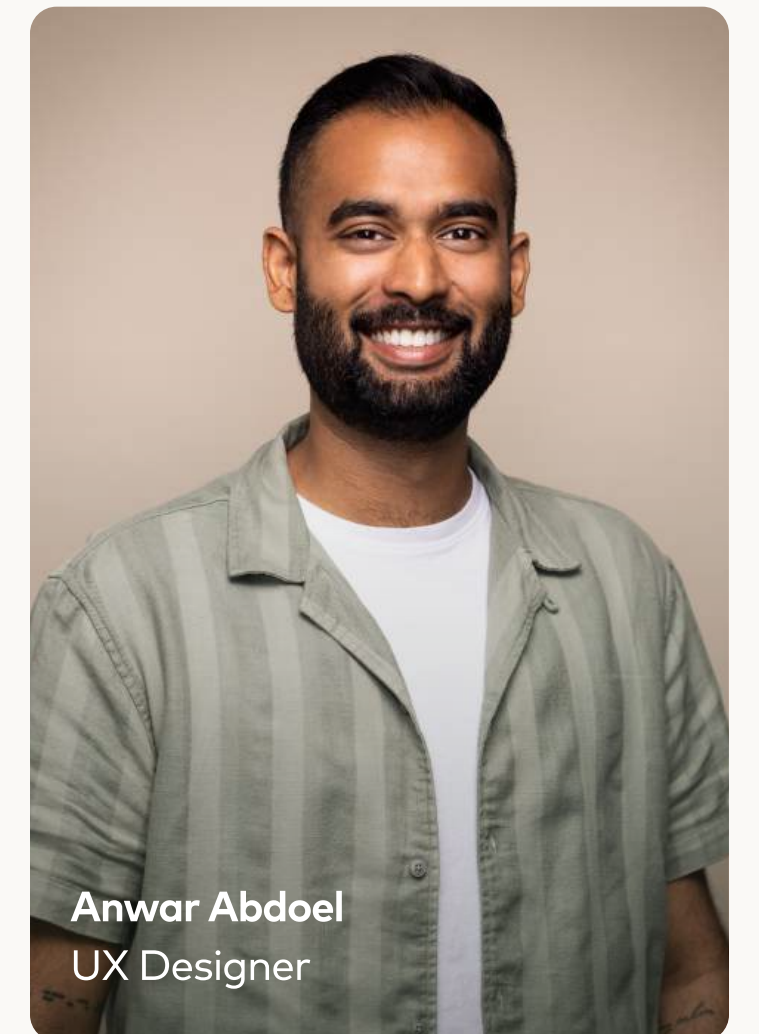
Voordat er verbeteringen in het huidige zorgproces kunnen worden doorgevoerd, is het van belang om het huidige proces in kaart te brengen. Dit doen we doormiddel van onderzoek en visualisaties. Met deze visuele praatplaat kunnen we vervolgens onderbouwde uitspraken doen over de impact van veranderingen binnen dit proces.

Verander management

In het huidige proces komen kansen naar boven voor het optimaliseren of ontwerpen van zorgpaden. Deze kansen zullen worden geprioriteerd, ontworpen en geïmplementeerd in nauwe samenwerking met het regionale zorgnetwerk. Dit doen we stap voor stap om iedereen te betrekken de veranderingen geleidelijk door te borgen.

Gefaseerde aanpak





Samenwerken?

In een zorgpad optimalisatie project wordt er eerst gewerkt naar een overzicht van het zorgproces. Dit wordt visueel in kaart gebracht met behulp van onderzoek en analyse.

Vervolgens gaan we met de Metro Maps als ondersteuning het zorgpad optimaliseren. Afhankelijk van de wensen die er zijn binnen de zorgorganisatie of samenwerkende organisaties kunnen de volgende stappen worden gezet:

- co-creatief toewerken naar een nieuw of verbeterd zorgpad of meerdere aansluitende zorgpaden.
- **communicatiemiddelen** om iedereen te informeren.
- Toevoegen van **digitale hulpmiddelen** en technologieën.
- Een **roadmap** en plan maken voor de implementatie.

1. Kick-off	• Kick-off meeting	1 dag
2. Research	• Eerste versie in kaart brengen • Interview voorbereiden • 5-8 interviews per doelgroep	Vanaf 4 dagen
3. Analyse	• Interviews analyseren	Vanaf 2 dagen
4. Metro Mappen	• Metro Map "as is" samenstellen • Metro Map valideren • Metro Map "to be" sessie • Presentatie	Vanaf 4 dagen
5. Implementatie	• Implementatie van verbeteringen in projecten	n.t.b.

Contactinformatie



Tamara Waakop Reijers

Relatiemanager zorg & ICT

📞 **06 24664966** ✉️ tamara@onlinedepartment.nl

Tamara geeft advies over de inzet van UX experts en trainers voor onze zorg & ICT relaties. Zij gelooft sterk in een gebruiker-centrale aanpak. Door de zorgprofessional en de patiënt actief te betrekken bij innovatieprocessen, maken we de zorg menselijker en gebruiksvriendelijker. Met haar achtergrond als ontwerper is empathie voor de eindgebruiker en design thinking haar tweede natuur. Zij gaat graag met je in gesprek over jullie behoeften en uitdagingen binnen de zorg.



Inspiratieworkshop op locatie?

Wil je zelf met je team aan de slag met het optimaliseren van zorgpaden? We komen graag langs bij jouw zorginstelling om te laten zien hoe je onderzoek uitvoert en Metro Mapping toepast.

We presenteren inspirerende en relevante case studies van de samenwerking met ziekenhuizen en zorginstellingen.

[Boek workshop of training](#)

Computer.
Don't be a
machine_

