

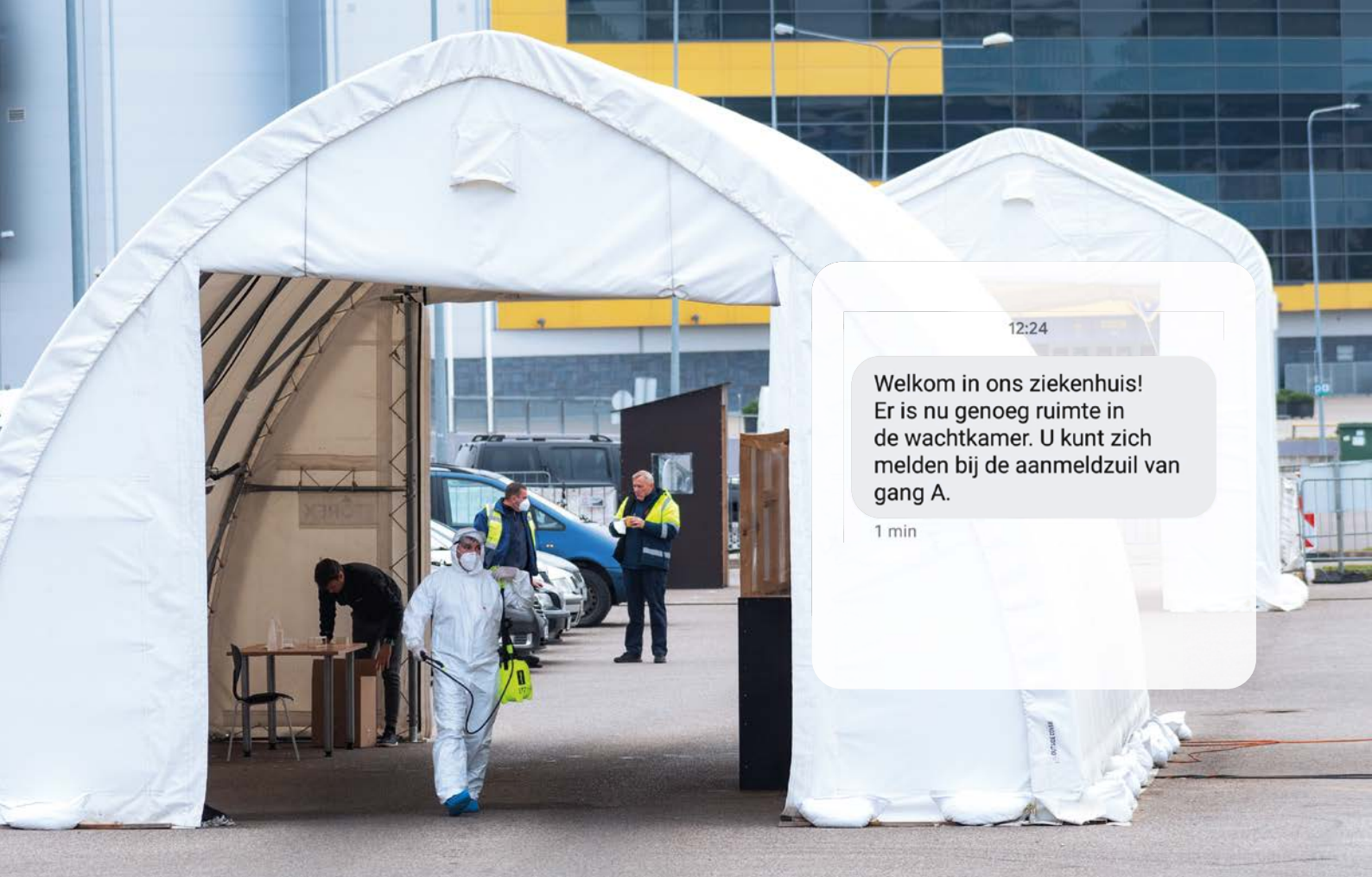
Zoektocht naar balans tussen gastvrij en veilig

Wat is de invloed van COVID-19 op bezoekersstromen in de zorg?



In dit whitepaper over een veilig welkom komt aan bod:

- Wat de invloed is van COVID-19 op de bezoekersstromen in ziekenhuizen en zorginstellingen
- Hoe de visitors journey eruit ziet en welke digitale toepassingen en trends op het gebied van patiëntenlogistiek daar een rol in kunnen spelen
- Hoe je balans kunt creëren tussen gastvrijheid en veiligheid



Hoe gastvrij is het nieuwe normaal?

Zorg zoekt nieuwe balans

Zorg onder druk: Daar waar de gevolgen van de eerste periode van de coronapandemie nog voelbaar zijn, zijn we inmiddels geconfronteerd met een tweede golf. En hoewel nog lang niet alle evaluaties zijn uitgevoerd, klinkt de roep om in de nieuwe lockdown de reguliere zorgprocessen niet opnieuw volledig stil te leggen. De recente ervaringen hebben aangetoond dat de schade en gezondheidsrisico's die dat met zich meebrengt significant zijn. En dus staan ziekenhuizen en instellingen onder grote druk en wordt gezocht naar een nieuwe balans. Hoe kunnen reguliere zorgprocessen worden georganiseerd, patiënten c.q. bezoekers gastvrij worden ontvangen, waarbij de veiligheid voor alle betrokkenen kan worden gewaarborgd?

Daarbij komt dat tijdens het hoogtepunt van de COVID-19 crisis in de lente van 2020 pijnlijk zichtbaar werd onder welke grote druk de Nederlandse zorgsector staat. Omdat het lastiger wordt zorgpersoneel te werven en te behouden, is er een continue schaarste aan mensen die patiënten en/of cliënten kunnen verzorgen. Dit gegeven heeft als consequen-

tie dat zorginstellingen er alles aan moeten doen om zo efficiënt en zo effectief mogelijk te werk te gaan. Aangezien er ook steeds vaker hybride zorgtrajecten worden gekozen, waarin intramurale en extramurale zorg wordt gecombineerd, is afstemming met patiënten/cliënten en hun begeleider, c.q. de bezoeker, steeds belangrijker.



Dilemma: Het gerust kunnen stellen van patiënten en bezoekers is vandaag de dag een meer dan belangrijke taak voor de ziekenhuizen. Vooral kwetsbare patiënten willen in deze tijden liever helemaal niet in het ziekenhuis komen omdat ze angstig zijn. De noodzakelijke maatregelen voor het waarborgen van ieders veiligheid hebben echter ook een significante impact op de bezoekerservaring. De met zwart-gele tape afgezette gebieden, de plexiglazen schotten en het gedwongen afstandelijke gedrag van medewerkers corresponderen daarbij niet direct met de verzorgende gastvrijheid die nagestreefd wordt door de meeste ziekenhuizen.

‘Wat in de praktijk opvalt, is dat er geen eenduidige werkwijze is die binnen alle instellingen wordt gehanteerd.’

De gehele situatie rond COVID-19 beïnvloedt zowel de perceptie als het gedrag van bezoekers. Veel mensen, vooral binnen de risicogroepen, zijn angstig of geagiteerd. Maar er is ook een groep die alle maatregelen nog altijd overtrokken vinden. De anderhalve meter aanduidingen en waarschuwingen op de vloer, op bordjes en plexiglas schotten van medewerkers zijn van invloed op de subjectieve klantbeleving. Het is evident dat deze op gespannen voet staan met het gevoel van gastvrijheid en een warm welkom. Een ziekenhuisorganisatie is natuurlijk genoodzaakt verantwoordelijkheid te nemen en de gezondheid van alle mensen – bezoekers en personeel- te waarborgen, maar wil hiermee niet het personeel extra belasten of onnodige risico's laten lopen. Als organisatie is dat een dilemma.

Wat in de praktijk opvalt, is dat er geen eenduidige werkwijze is die binnen alle instellingen wordt gehanteerd. Ziekenhuizen maken ieder hun eigen afwegingen en keuzes met betrekking tot de manier waarop patiëntlogistieke processen worden ingericht in de nieuwe realiteit. Centrale vraag is dus: hoe pas je de bezoekersstroom integraal aan op het nieuwe normaal waarbij gastvrijheid zo min mogelijk ten koste gaat van veiligheid?

De optimale ‘visitors journey’ is een kwestie van perspectief

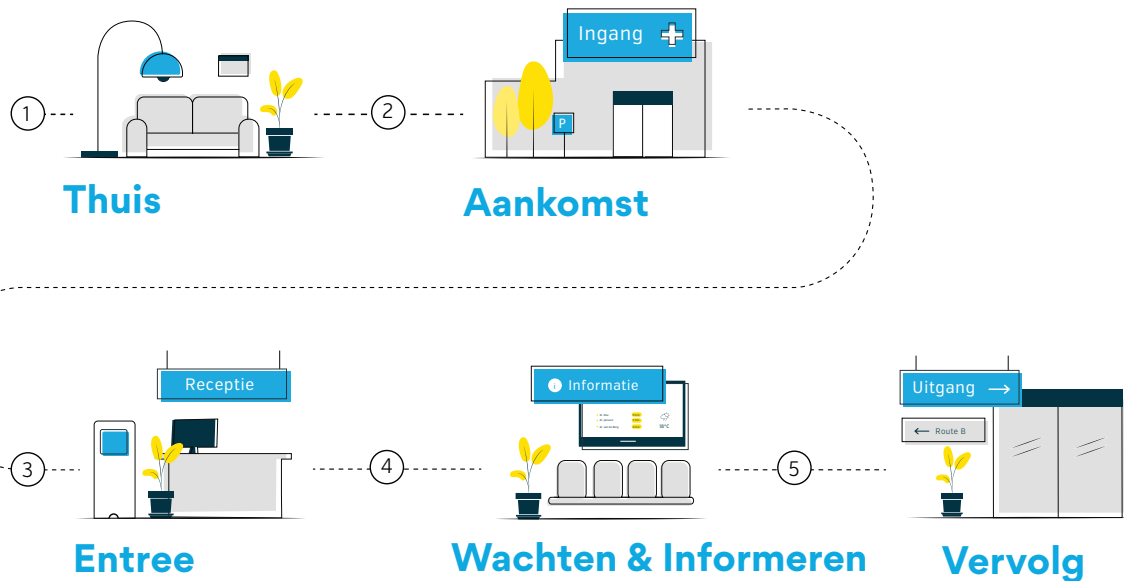
Gastvrijheid of toch bovenal veiligheid: De fysieke bezoekersstroom vanuit het perspectief van het ziekenhuis wordt vaak zakelijk bekeken. Het bestaat uit veel participanten en is onderdeel -of eigenlijk resultante- van het primaire proces. In de zorgtrajecten zijn veel stakeholders betrokken, hetgeen de processen complex en foutgevoelig maakt.

Enerzijds omdat er al veel stakeholders betrokken zijn bij de geplande poliklinische afspraken, anderzijds omdat het vaak een combinatie is van de geplande- en ongeplande zorgprocessen. Het managen daarvan legt een druk op de inzet van het ondersteunend- en contact personeel. Om de foutmarges en de belasting van de organisatie te verminderen, staat optimalisatie en digitalisering van de primaire en secundaire processen niet voor niets hoog op de agenda van elke zorginstelling. Gastvrijheid -en in de nieuwe realiteit zeker ook veiligheid- kunnen daaraan gekoppeld worden. Dit kan door de reis van de bezoeker in kaart te brengen vanuit zijn of haar perspectief waarbij omstandigheid, emotie en gedrag in acht worden genomen. De zogenaamde visitors journey bestaat -vereenvoudigd beschouwd- uit een vijftal stappen.

De centrale vraag:

Hoe pas je de bezoekersstromen voor geplande- en ongeplande zorg aan op het nieuwe normaal?

Visitors journey



1. Thuis

De reis begint in een groot aantal gevallen na het bezoek aan de huisarts. De patiënt heeft een doorverwijzing gekregen en mag thuis een afspraak maken met het ziekenhuis of instelling. Voor sommigen is het de eerste keer dat ze een afspraak maken en zijn ze nog niet bekend met de gang van zaken, anderen komen er regelmatig. In relatie tot corona was- en is het voor velen niet geheel helder wat er verwacht kan worden en hoe veilig het is. Sommigen zijn nog steeds huiverig om naar het ziekenhuis te gaan uit vrees voor besmetting.

Op de dag van de afspraak vertrekt de patiënt van huis. Maar is het dan wel helemaal duidelijk voor de patiënt hoe laat hij/zij wordt verwacht, waar hij/zij zich moet melden en wat hij/zij dan moet doen? Niet alleen qua registratie of aanmelding, maar zeker ook wat betreft de coronamaatregelen? De juiste informatie beïnvloedt de verwachtingen en klantbeleving.

2. Aankomst

De aankomst bij het ziekenhuis begint op de parkeerplaats of bushalte. Bij de meeste ziekenhuizen is dit een gebied op enige afstand van de entree. In geval van de veiligheidsmaatregelen kan het gewenst zijn de patiënt c.q. bezoeker daar eerst te laten wachten of om triage te doen voordat de bezoeker het ziekenhuis daadwerkelijk betreedt. Is het voor de bezoeker geheel duidelijk waar dat dan plaatsvindt en wat hij/zij kan verwachten? Wederom zal de juiste informatie de klantbeleving beïnvloeden.

3. Entree

De entree van een ziekenhuis is over het algemeen groot en druk. De meeste patiënten melden zich bij de centrale receptie of inschrijfbalie en worden vandaaruit verwezen naar de juiste afdeling of polikliniek. Op drukke momenten kan hierbij een wachtrij ontstaan. Regelmatig terugkerende patiënten kennen



de weg en lopen direct naar de plek van bestemming. Hierbij bestaat het risico's dat de (doorgaans kleine) wachtkamers bij de polikliniek te vol raken. In deze tijd zijn beide scenario's zeker niet gewenst vanuit veiligheidsoogpunt.

Van sommige patiënten zijn niet alle gegevens compleet. Zij worden doorverwezen naar de inschrijfbalie om vervolgens op zoek te gaan naar de juiste afdeling. Veelal is het voor patiënten niet voldoende duidelijk of ze zich nog moeten inschrijven, of dat ze al bekend zijn in het ziekenhuis. De patiënt die voldoende tijd heeft genomen voor de binnenkomst zal zijn weg ontspannen vervolgen. De patiënt die geen rekening heeft gehouden met dit oponthoud zal gehaast zijn weg vervolgen. De meeste ziekenhuizen zijn grote en soms complexe gebouwen met vele gangen. De juiste weg vinden is daarom voor veel patiënten een ware opgave. De juiste voorbereiding en begeleiding hierbij wordt op prijs gesteld.

4. **Wachtkamer**

Aangekomen bij de polikliniek dient de patiënt zich wederom te melden. De anderhalve meter maatregel heeft als effect dat er minder ruimte beschikbaar is in de wachtruimten. Hoe lang gewacht moet worden is onduidelijk en iedere beweging uit een van de deuren rond de wachtkamer zet de patiënt weer op scherp.

Hoe langer dit duurt, hoe groter het effect op de beleving van de patiënt. Door de patiënt in zijn eigen auto te laten wachten en/of de wachttijd te melden voorkomt onnodige onrust bij de patiënt en verkort de tijd dat ze in het gebouw zijn.

5. **Vervolg**

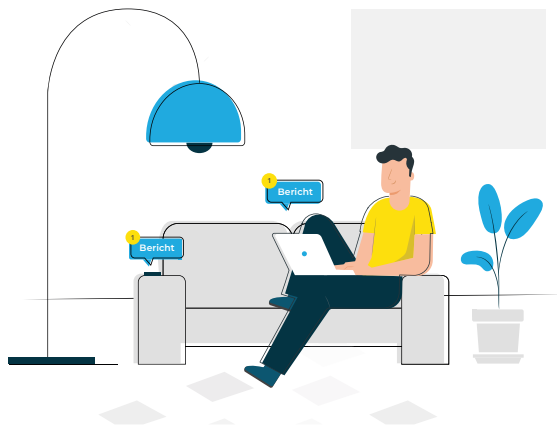
Na het bezoek aan de specialist vervolgt de patiënt zijn weg. Hij kan naar een andere afdeling in het ziekenhuis worden gestuurd, waardoor de zoektocht door het gebouw zich weer herhaalt. In het prettigste geval gaat de patiënt weer naar huis en is de reis afgerond. Bij een herhaalbezoek zal de reis weer opnieuw beginnen, maar weet de patiënt inmiddels wat te verwachten. Informatievoorziening is een cruciaal onderdeel in al deze stappen om de klantbeleving te optimaliseren. Bij elke stap in deze zogenaamde visitors journey kan de patiënt worden geïnformeerd via digitale middelen. Hoewel de zorg steeds vaker wordt ondersteund door technologie, is het nog niet op alle plekken vanzelfsprekend. Terwijl juist de inzet van technologie een belangrijke bijdrage levert om het fysieke bezoek aan het ziekenhuis voor patiënten cq bezoekers een stuk aangenamer en veiliger te maken. Plus vormt het ten tijde van de corona-pandemie in veel gevallen een voorwaarde om de reguliere zorgprocessen (al dan niet in afgeslankte vorm) doorgang te laten vinden.



Digitalisering en selfservice voor een veilig welkom

Dit hoofdstuk beschrijft trends en praktisch inzetbare toepassingen om de reis van patiënten en bezoekers zo te managen dat de veiligheid en het gevoel van gastvrijheid beiden vergroot worden. Niet onbelangrijk daarbij is dat ook het ziekenhuis profiteert van hogere efficiency tegen lagere kosten door optimalisatie van het patiënt logistieke proces.

Een goed begin is het halve werk



Afspraakherinnering en informatievoorziening via Personal Visit Page

Door patiënten vooraf goed te informeren over hun aanstaande bezoek kan veel onzekerheid worden weggenomen en worden kostbare no-shows gereduceerd. Daarbij is het essentieel om te kiezen voor communicatiekanalen waarbij alle patiënten bereikt worden.

Er is de afgelopen jaren veel tijd en energie gestoken in de realisatie van patiëntportalen. In de praktijk blijkt het echter een flinke uitdaging om alle patiënten naar deze portalen te 'lokken'. Adoptie percentages tussen de 20 en 30 procent zijn eerder regel dan uitzondering. Dat betekent dat 70 tot 80(!) procent van de patiënten nog niet via dit kanaal wordt bereikt. Veelal zijn dit patiënten die slechts incidenteel het ziekenhuis bezoeken en daarom nut en noodzaak onvoldoende ervaren om zich te registreren als

portaalgebruiker of een app te downloaden. Om die grote groep van patiënten te bereiken zijn dus andere kanalen en toepassingen nodig.

'In de luchtvaart wordt het principe van thuis inchecken en 'boarden' aan de gate al jaren toegepast, waarom niet in ziekenhuizen?'

Inchecken en boarden

Het principe van thuis inchecken en 'boarden' aan de gate wordt al jaren succesvol toegepast. Dit kan ook toegepast worden in ziekenhuizen in de vorm van een Personal Visit Page. Deze web gebaseerde toepassing vormt veel meer dan de inmiddels bekende herinnerings-sms of e-mail. Een paar dagen voorafgaand aan de afspraak krijgt de patiënt via sms of e-mail een notificatie/herinnering voor de afspraak. In deze herinnering zit een unieke link naar een beveiligde persoonlijke webpagina voor de patiënt. Belangrijke eigenschap is dat de toegang tot de Personal Visit Page laagdrempelig is; deze kan worden bezocht zonder dat er eerst een app gedownload hoeft te worden of ingelogd dient te worden op een portal.

Gegevens controle

Op deze pagina ziet de patiënt de relevante gegevens over de aanstaande afspraak; hoe laat,



waar, en specifieke zaken die voorafgaand- of tijdens de afspraak relevant zijn, zoals de corona maatregelen en uitleg over de triage (de check-gesprek vragenlijst om er zeker van te zijn dat mensen met corona gerelateerde klachten niet zomaar het ziekenhuis binnenlopen). Indien gewenst kan ook al de plattegrond met de looproute in het ziekenhuis naar de afdeling worden bekeken. Hierdoor kan de patiënt zich optimaal voorbereiden op de afspraak en wordt onzekerheid weggenomen.

Als onderdeel van het incheck-proces kan met de Personal Visit Page ook gecontroleerd worden of de adres- en verzekeringsgegevens van de patiënt kloppen. Als alles in orde is, kan de patiënt 'inchecken' en wordt aangegeven dat hij bij aankomst in het ziekenhuis niet naar de balie of registratiezuil in de hal hoeft, maar direct door kan lopen naar de afdeling van de eerste afspraak. Daar kan de patiënt dan direct 'boarden'. Hiervoor hoeft de patiënt alleen maar de QR-code te scannen die door de Personal Visit Page is gegenereerd bij de aanmeldtablet of -zuil bij de polikliniek.

Wanneer blijkt dat gegevens niet (volledig) kloppen, dan wordt de patiënt hierover ook geïnformeerd. Hij kan doorverwezen worden naar het bestaande patiëntenportaal van het ziekenhuis om daar in te loggen om de gegevens te actualiseren of aan te vullen. Of het kan zijn dat de patiënt zich moet melden bij de inschrijf- of registratiebalie na binnenkomst in het ziekenhuis. Doordat dit voorafgaand aan het bezoek al bekend is, weet de patiënt veel beter waar hij aan toe is. Ook kan hij rekening houden met de extra tijd die nodig is voor de noodzakelijke administratieve verrichtingen.

Tijdens de reis in het ziekenhuis fungeert de Personal Visit Page als het digitale ticket en real-time informatie bron van bijvoorbeeld uitlooptijden van het spreekuur of looproutes naar de juiste afdeling/poli.

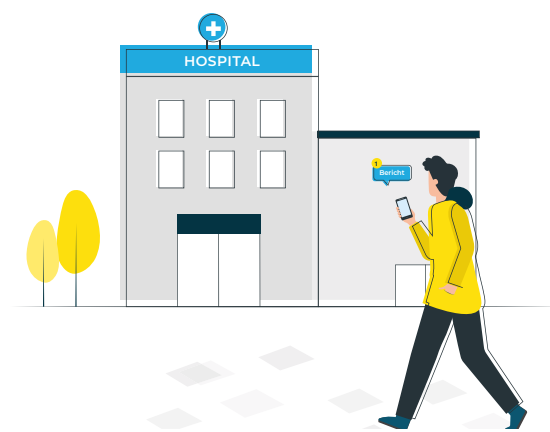
Van vrije inloop naar Smart Appointment

Naast de optimalisatie van de geplande afspraken, kiezen veel organisaties er in deze coronaperiode voor om afspraken die voorheen op vrije

inloop werden gedaan, zoals bij bloedprikken en röntgenfoto's of scans, alleen nog op afspraak te laten plaatsvinden.

Ook deze afspraken kunnen patiënten eenvoudig vanuit huis plannen. Met de Smart Appointment toepassing wordt een laagdrempelige mogelijkheid geboden om via internet afspraken te boeken. De capaciteit (per priklocatie) kan hierbij worden ingegeven, zodat piekdrukke en overvolle wachtkamers worden voorkomen.

Veilig welkom bij aankomst



Bij aankomst zijn vanwege corona strikte toegangsprotocollen ingevoerd. Belangrijke doelen zijn enerzijds om spreiding in de bezoekersaantallen te realiseren, anderzijds om bezoekers met verdenking op corona gerelateerde klachten vroegtijdig -dus voordat ze binnenkomen- te identificeren. Hierbij dient uiteraard de veiligheid van het personeel optimaal gewaarborgd te worden. Digitalisering kan hieraan bijdragen en het contactpersoneel ontlasten.

Zo is de Smart Welcome toepassing beschikbaar. Een intelligent sms oproepsysteem om mensen 'just in time' het ziekenhuis te laten betreden. Smart Welcome is bedoeld om ervoor te zorgen dat patiënten niet te vroeg het ziekenhuis binnenkomen om alvast plaats te nemen in de wachtkamer. Hierdoor ontstaat namelijk het risico op te volle wachtkamers. Met Smart Welcome wordt patiënten gevraagd om buiten het ziekenhuis te wachten, bijvoor-



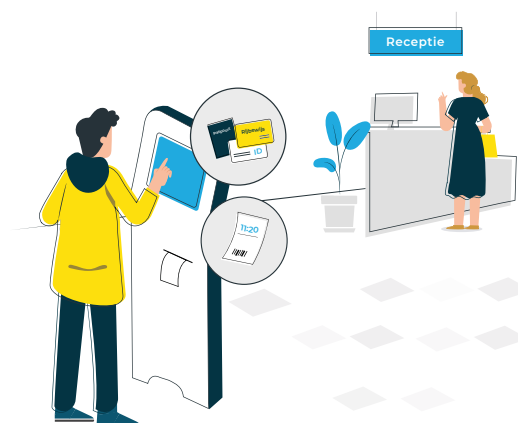
beeld comfortabel in hun eigen auto als dat kan. Voor patiënten die niet met hun eigen auto komen (of als wachten in de auto geen optie is) kunnen voorzieningen getroffen worden in de vorm van grote tenten waarbij voldoende afstand kan worden gewaarborgd. Het Smart Welcome systeem is gekoppeld met het oproepsysteem van de polikliniek. Wanneer de afspraak van een patiënt gereed wordt gemeld door de arts, wordt niet alleen de volgende patiënt uit de wachtkamer opgeroepen, het systeem verstuurd automatisch aan de 2 of 3 volgende patiënten een sms met het verzoek om zich naar de ingang van het ziekenhuis te begeven. Zodoende wordt een gedoseerde instroom naar het ziekenhuis en de wachtkamers gewaarborgd.

‘Een transparant triage proces voor binnenkomst kan bijdragen aan een geruststellend gevoel onder bezoekers en medewerkers’

Een andere toepassing vormt het gebruik van digitale vragenlijsten voorafgaand aan binnenkomst in het ziekenhuis. In plaats van het ‘checkgesprek’ persoonlijk met alle patiënten en hun begeleiders te voeren, kan de bezoeker zelf de vragenlijsten digitaal invullen. Zowel vooraf via een webformulier, waarbij als uitkomst een groen vinkje (of oranje vraagteken) wordt gegenereerd dat bij binnenkomst kan worden getoond, ofwel op een selfservice triagezuil. Ontvangstmedewerkers kunnen hierbij -op veilige afstand- de patiënten en de gang van zaken monitoren en assisteren waar nodig. Ook kunnen zuilen worden uitgerust met infrarood thermometers waarbij -op afstand- gemeten kan worden of iemand koorts heeft.

Een transparant triage proces voor binnenkomst kan bijdragen aan een geruststellend gevoel onder bezoekers en medewerkers, omdat ze ervaren hebben dat een screening van aanwezige patiënten en bezoekers heeft plaatsgevonden.

Basis op orde



Selfservice en bereikbaarheid

Onder invloed van corona heeft het sterke voorkeur dat patiënten het incheck- of registratieproces (inclusief de daarbij behorende controle van gegevens) al op voorhand thuis hebben gedaan. Zodoende kunnen de patiënten bij wie alle gegevens kloppen direct door naar hun plek van bestemming. Door middel van de Personal Visit Page kan drukte in de hal worden vermeden.

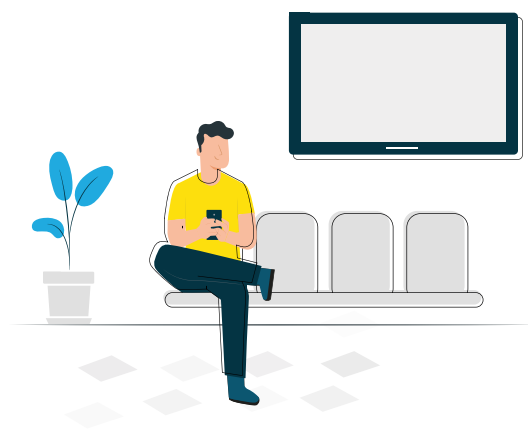
Maar in de praktijk zal blijken dat niet alle patiënten thuis al het incheck-proces hebben doorlopen. Om een sluitend registratieproces voor alle patiënten te bieden, blijft behoefte aan een efficiënt en veilig registratieproces, waarbij wachtrijen bij een balie worden voorkomen. Het gebruik van registratiezuilen bij de centrale receptie of op de afdelingen voorkomt wachtrijen en vermindert de druk op ontvangstpersoneel. Op deze registratiezuilen kan de patiënt zich identificeren met zijn of haar ID bewijs.

Door gebruik van ID-scanners in de zuil kunnen hiermee direct diverse controles worden uitgevoerd, waardoor aanzienlijke besparingen op administratieve processen worden gerealiseerd. Ook kan een patiënt een contactnummer opgeven, waarop de patiënt tijdens het bezoek bereikbaar is. Dit kan een eigen nummer zijn, maar het kan ook het 06 nummer zijn van de begeleider die met de patiënt mee komt als dat is toegestaan. Hierdoor is het mogelijk om relevante gegevens en informatie aan de patiënt te verzorgen gedurende het ziekenhuisbezoek.



Wanneer uit de controle blijkt dat gegevens incompleet of onjuist zijn, wordt de patiënt doorverwezen naar de registratie- of inschrijfbalie. Ook wanneer patiënten nieuw zijn (en dus nog vergewist moeten worden) vindt deze doorverwijzing plaats. Door dit proces wordt de basis op orde gebracht, en de kwaliteit van de patiënt- en verzekeringsgegevens significant verbeterd. Dit leidt er onder andere toe dat patiënten beter bereikt kunnen worden en de juiste declaraties foutloos kunnen worden ingediend. Nadat het registratieproces succesvol is doorlopen, vervolgt de patiënt de 'journey' naar de volgende halte. Als 'spoorboekje' kan hij hierbij een ticket meekrijgen met o.a. de route naar de juiste polikliniek, een QR- of barcode en een oproepnummer.

De kracht van wachtverzachten en waarde van oproepen



Na het registratie-/incheck proces bij binnenkomst, is het van belang dat de patiënt -op tijd (dus niet te laat, maar ook niet te vroeg) op de juiste plaats in het ziekenhuis komt. Binnen grote ziekenhuizen kan dit soms een uitdaging vormen, omdat patiënten de weg kwijt raken of slecht ter been zijn. Dit zorgt niet alleen voor stress bij de patiënt, ook de arts zit tevergeefs te wachten op de patiënt waardoor waardevolle tijd onbenut blijft. Het 'boarden' voor de afspraak, oftewel het aanwezig melden bij de wachtkamer van de polikliniek, werkt hierbij zeer effectief.

Na het scannen van de QR-code (digitale ticket binnen de Personal Visit Page of het papieren ticket) bij de aanmeldzuil bij de afdeling of polikliniek wordt de arts geïnformeerd dat de patiënt is gearriveerd. Ook de patiënt krijgt op het scherm te zien of hij op de juiste plek is aangekomen en in welk wachtgebied hij kan plaatsnemen.

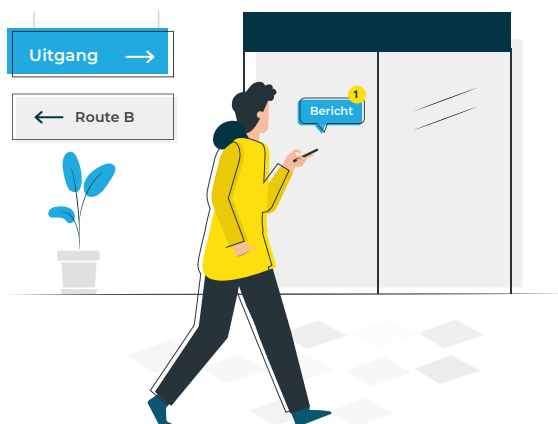
Door toepassing van aangepaste plannings (bijvoorbeeld verspringende starttijden van consulten) en de gedoseerde toegang via de oproep-sms, via Smart Welcome kan ongewenste drukte in de decentrale wachtruimten worden beperkt.

Wachtverzachter

Het is niet te vermijden dat de patiënt -als onderdeel van de visitors journey- wordt geconfronteerd met het feit dat hij/zij moet wachten. Ongeduld en zenuwen in de wachtkamer kunnen eenvoudig ingedamd worden door informatie te verschaffen over de verwachte wachttijd. Informatie als 'de gemiddelde wachttijd is zo lang' of 'er zijn zoveel wachtenden voor u' kent iedereen uit het telefoonverkeer. Deze gastvrije oplossing kan in wachtruimtes ingezet worden in de vorm van narrowcasting (beeldschermen in de ruimte waarop relevante informatie getoond kan worden) of via een app of de Personal Visit Page. Met deze directe vorm van digitale communicatie wordt het wachten eenvoudig verzacht. Wanneer de patiënt aan de beurt is, wordt deze 'binnengeropen' door de arts of behandelaar. Om het gevoel van een persoonlijk welkom te versterken (en soms ook om te kunnen observeren hoe een patiënt zich gedraagt of beweegt) hechten artsen er vaak waarde aan om de patiënt zelf uit de wachtkamer op te halen. In deze tijd van corona wordt deze werkwijze als risicovol ervaren, gezien de grote hoeveelheid verblijfsmomenten in de gangen en wachtkamers. Om de veiligheid te waarborgen kiezen veel zorgorganisaties er nu voor om de patiënt digitaal binnen te roepen. Hierbij verschijnt het oproepnummer van de patiënt op het narrowcasting-scherm met de vermelding van het nummer van de behandel- of spreekkamer. Als er geen schermen zijn, kan deze oproep ook worden gedaan via een notificatie in de Personal Visit Page, app of sms.



Inzicht in vervolg van de reis



Als de afspraak is voltooid, kan het gebeuren dat er vervolgafspraken gepland moeten worden. Hierbij kan de hele visitors journey opnieuw worden doorlopen. Maar het komt ook met regelmaat voor dat een vervolg bestaat uit een bezoek aan het Klinisch Chemisch Lab (bijv. voor bloedonderzoek) of de afdeling Radiologie (bijv. voor het maken van een foto of scan). Veel mensen zijn bekend met de uitpuilende wachtkamers voor deze afdelingen, met wachttijden die kunnen oplopen tot een uur of zelfs langer. Vanuit klantgerichtheidsperspectief zijn dergelijke lange wachttijden al onwenselijk, maar ten tijde van corona vormen uitpuilende wachtkamers zelfs een veiligheidsrisico.

Ook hier biedt digitalisering uitkomst. Door de beschikbare capaciteit (aantal beschikbare prikcabines/medewerkers) per locatie aan te geven, kan gestuurd worden om piekbelasting te spreiden. Door verwijzingen vanuit de eerste lijn (bijv. huisartsen) alleen nog op afspraak te laten plannen, wordt de workload van deze stroom voorspelbaar. Hierdoor kan het resterende deel van de capaciteit worden vrijgehouden en aangewend om de patiënten die vanuit het huis intern (vanuit de afspraken op de poli's) komen te prikken.

Door de transitie van vrije inloop naar werken op afspraak kan deze piekbelasting worden gespreid. Belangrijk aandachtspunt is dat het maken van een afspraak via internet zeer eenvoudig en laagdrempelig moet zijn. Wanneer patiënten het zelf boeken van de afspraak namelijk als te complex ervaren, zullen ze telefonisch afspraken gaan aanvragen. Gevolg hiervan is overbelasting van-, of hoge kosten voor extra inzet van medewerkers op het klant contact centrum.

Ook een slimme wachtrijsturing (bijvoorbeeld door een extra wachtgebied te creëren dat als 'overflow' kan dienen als de wachtruimte bij het lab te vol dreigt te worden) draagt bij aan een veilige omgeving voor ongeplande zorg processen.

Conclusies

De juiste inzet van digitalisering en selfservice verlaagd de druk op het personeel. Patiënten hoeven minder lang te wachten en zijn niet alleen sneller geholpen, ook de informatievoorziening aan de patiënt is vergroot. Hiermee wordt een deel van de stress bij patiënten verminderd.

De nieuwe technieken dragen dus in positieve zin bij aan gastvrijheid en patiënttevredenheid door meer kwaliteit, kortere wachttijden en minder verloren energie. Met gerichte inzet van digitalisering in combinatie met selfservice wordt de visitors journey derhalve aantoonbaar geoptimaliseerd.

De betere informatievoorziening en verlaging van stress hebben eveneens een positief effect op de belasting van het personeel. Door toepassing van selfservice wordt tijd bespaard voor de vaardige

patiënt. De vrijgekomen tijd bij het personeel biedt meer ruimte voor persoonlijke aandacht aan patiënten met specifieke vragen of patiënten die minder vaardig zijn met digitale middelen. Op die manier wordt gastvrijheid vormgegeven naar de kenmerken van deze tijd en kan de veiligheid van eenieder eenvoudiger gewaarborgd worden.

Voor meer informatie

Wilt u weten hoe u de oplossingen van LogisP kunt inzetten om een juiste balans tussen een gastvrij- en veilig welkom te realiseren?

Neem dan contact op met Logis.P,
Selfservice & Hospitality via
038 - 423 43 48 of info@logisp.com



Logis.P B.V.
Koestraat 8
8011 NK Zwolle

www.logisp.com
info@logisp.com