

Innovatie in de zorg
De polikliniek van de toekomst

WELL
welldesign.com

WELL Portfolio



Klantgericht innoveren is de sleutel

Actie van Youp van 't Hek tegen slechte service van telecombedrijven toont dat mensen het niet langer pikken

Mark de Jong

Dezorg over de beveiliging van de ov-chipkaart in politiek Den Haag getuigt van een eersijdige aandacht voor de technologiedimensie van deze innovatie. Nog los van de vaker opgeworpen vraag hoe rijpend het beveiligingsprobleem in de praktijk nu werkelijk is, interesseert deze discussie de politieke achterban maar weinig.

De weerstand onder burgers tegen de ov-chipkaart moet veel eerder gezocht worden in de klantvriendelijke manier waarop dit product op de markt wordt gebracht. Managers moeten zich veel minder op de correcte werking van de technologie richten en veel meer op service.

Technologisch is het natuurlijk een hele stap van strippenkaart naar chipkaart, maar belangrijker is de implementatie van een veel complexer servicesysteem. Dat moet verstandig worden gemanaged en daar gaat veel mis.

Veel mensen vergeten uit te checken; hoe gemakkelijk is het dan om je geld terug te krijgen? Hoe kan je opladen? Wat is het verschil tussen oplaadpunten en ophaalpunten? Waarom moet ik voor informatie en diensten soms inloggen bij de NS en een andere keer weer bij ov-chipkaart.nl?

Kortom, natuurlijk biedt een landelijk kaartje dat overal werkt voordelen boven een strippenkaart. Maar met de rijkere gebruiksmogelijkheden moeten ook hoge eisen gesteld worden aan toegankelijkheid en informatievoorziening. Die zijn nu ronduit slecht doordacht en uitgevoerd.

Daarbij gaat het om managen van complexe openservice systemen. De complexiteit zit in het feit dat veel bedrijven moeten samenwerken. En vooral dat van die com-

plexiteit voor de gebruiker niets te merken mag zijn.

Gebruiksgemak moet uitgangspunt zijn voor het ontwerp, en niet de sluitpost. We hebben in onze moderne samenleving steeds vaker te maken met zulke complexe systemen. Denk maar aan de zorg, rekeningrijden, betalingsverkeer, allerlei vormen van overheidsdienstverlening.

We hebben technologie nodig om het nog efficiënter te kunnen organiseren, maar we vergeten voor-

wie we het allemaal doen.

Het mag niet zo zijn dat een boek in Boston of een ticket naar Tokyo bestellen gemakkelijker is dan gebruik te maken van elementaire diensten in de dagelijkse omgeving. Dat is ook niet nodig.

Recent hebben een aantal bedrijven die in dit denken voorlopigen (IBM, KLM en Rabobank) ons in staat gesteld om het Amsterdam Centre for Service Innovation te starten. Daar richten we ons geheel op bedrijven op weg helpen

met onderzoek en opleidingen — samen met de Universiteit van Berkeley in Silicon Valley. Een van de middelen daarbij is (in termen van Service Design denken, waarin het gebruiksgemak consequent centraal wordt gesteld.

Het is echt noodzakelijk dat we niet de technologie maar de gebruiker centraal gaan stellen. De actie van Youp van 't Hek tegen de slechte service van telecombedrijven illustreert dat consumenten het niet langer pikken genegeerd

te worden. Voor diensten waar de overheid een rol heeft, geldt dat evenzeer. Ik ervaar dat managers dat ook wel inzien, maar nog vaak worstelen met de transitie naar klantgericht innoveren. En sommige politici zagen ook al vroeg in waar voor hun achterban de schoen wringt: At your service!

Prof. dr. Mark W. de Jong is bijzonder hoogleraar management van diensteninnovatie aan Uva.



Illustratie: Hein de Kort



WELL *CO CREATION*

*Gebruikers zijn experts in hun ervaringen en dromen
Wij zijn experts in de vertaling van deze dromen
naar de realiteit*



Thema's – Brainstormvragen, Hoe kun je ...

Patiënt

1. HKJ als patiënt omgaan met veel en lastige informatie?
2. HKJ stress bij de patiënt wegnemen?

Ondersteuning (balie/admin.)

1. HKJ patiënten ontvangen/begeleiden?

Arts

1. HKJ maximale quality time dokter/patiënt bewerkstelligen?
2. HKJ tijdsdruk/ stress bij de arts wegnemen?



1 Visie op EPD
Mirror Me: Personal Health Tool

2 Visie op de polikliniek

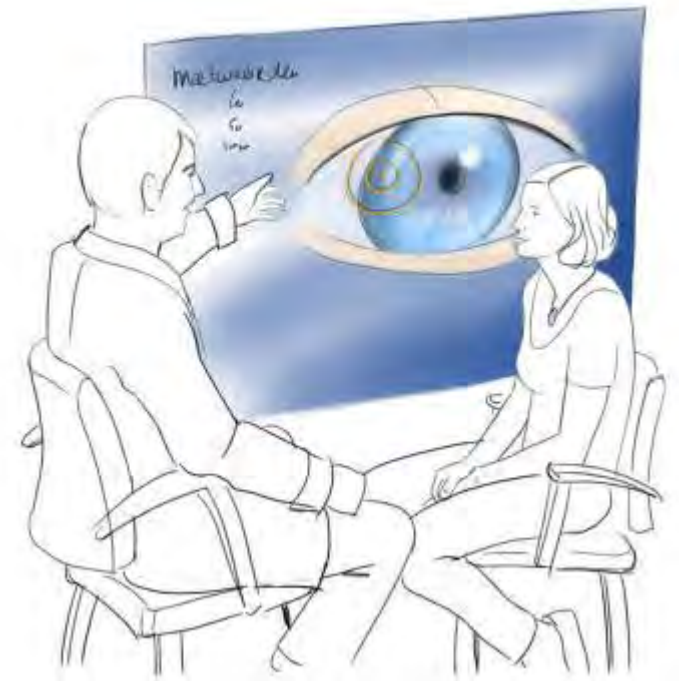


Hugo stelt in overleg
een behandelplan op

MIME krijgt behandelplan software

Quality Time

Specialist Hugo heeft de DIA van Charlotte
+ haar eigen verzamelde informatie
+ haar vragen



Hoe kan de spreekkamer bijdragen aan een gelijkwaardig gesprek tussen arts en patiënt?

Zoon van patiënt:

"Ik vond het beschamend dat mijn moeder van 80 zich moest uitkleden in het bijzijn van mij en de artsen"

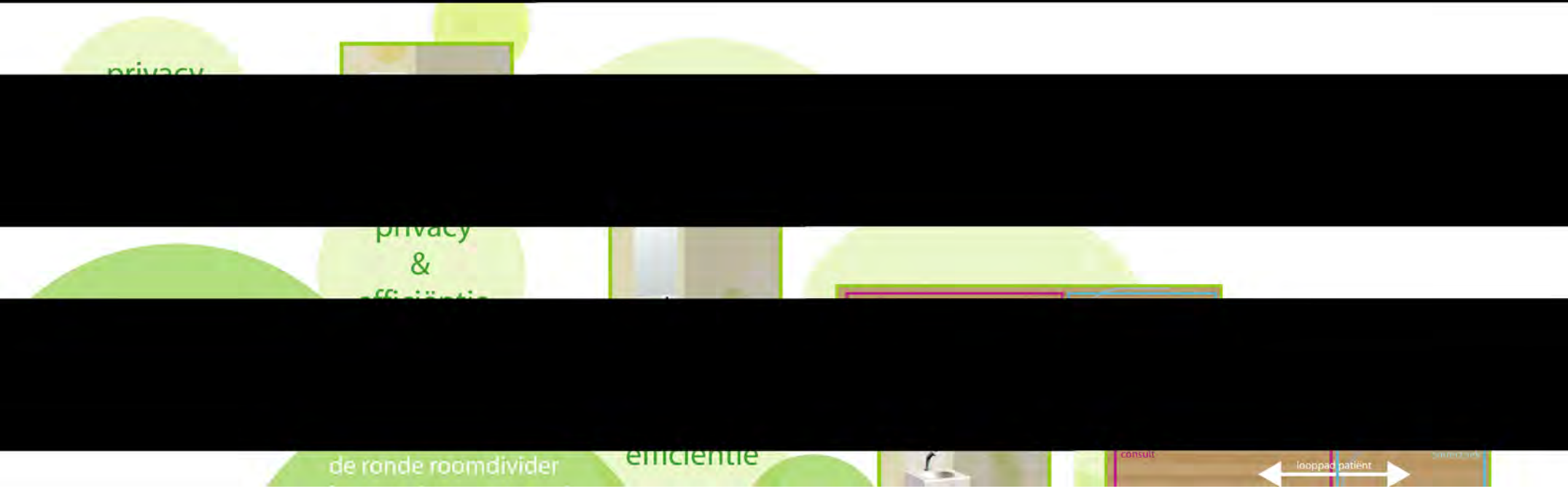
Specialist:

"Er is inderdaad weinig privacy maar dit werkt snel en efficiënt!"









Co Creation eindresultaat: werkt voor alle stakeholders!





Co creation creëert draagvlak en ambassadeurs



Co Creation loont!

Patiënten geven de kamer een 8,5 en vinden hem fris, open en vriendelijk
Begeleiders zeer positief: we voelen ons welkom!

Specialisten vinden het een prettige werkruimte: representatief en professioneel

⇒ De spreekkamer vergroot het welbevinden van arts en patiënt
De informatie wordt beter begrepen

Verhoging van de kwaliteit van het consult

⇒ Efficiënt ruimte gebruik

⇒ Tijdsbesparende indeling -> je hoeft niet naar een andere ruimte

⇒ Flexibele bouw

⇒ **Mei 2011: bouwplan voor nieuwe polikliniek met de spreekkamer als uitgangspunt**

Waarom succesvol?


1. Bepalen van de kernwaarde: wat is de belangrijkste behoefte?
2. Van binnen naar buiten gedacht: denken vanuit de waarde, naar de behoeften van gebruikers, naar de omgeving en het gebouw. Niet andersom
3. Externe partij kijkt er fris tegenaan / niet bang om ergens tegenaan te schoppen
4. Alle stakeholders inclusief de patiënten betrokken bij de ontwikkeling
5. Visualisaties en 'storytelling' van de huidige situatie en de gewenste situatie ideeën openen discussies, zetten mensen aan het denken en resulteren in nieuwe ideeën

Reuma Uitgedaagd! - Trainingen voor en door jonger...

REUMA UITGEDAAGD!
TRAININGEN VOOR EN DOOR JONGEREN MET REUMA

[HOME](#) [OVER REUMA UITGEDAAGD!](#) [CONTACT](#) [INLOGGEN](#) [AANMELDEN](#) >

BEN JIJ 16-25 JAAR? VOLG ZES AVONDEN ONLINE OF IN EEN WEEKEND DE TRAINING EN WORD SAMEN MET ANDERE JONGEREN JE REUMA DE BAAS!








HOE GA JIJ OM MET REUMA?
WWW.REUMAUITGEDAAGD.NL

GEVOELENIS MEDICIJNEN SPORT INTIMITEIT VERMOEIDHEID COMMUNICATIE
OMGEVING PIJN **RELATIES** BEHANDELAARS DIPJE EN MEER...

Universitair Medisch Centrum
Eindhoven
Reuma
patiëntenbond
Innovatiefonds
Reumafonds

Disclaimer

Volg ons op:   Deel Reuma Uitgedaagd! via:   

Reuma Uitgedaagd! 2010

Internet 100%





Vasculuminator – Vaat imager

De doelgroep ...



Het product ...

=

