

Online services Wijkverpleging

Zilveren Kruis

Zorginkoop

Gert Jan Beekhuis

Juli 2019

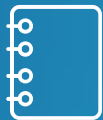
Livework Studio © 2019



live|work

Inhoud

- 01 Introductie pilot wijkverpleging
- 02 Feedback ophalen bij zorgaanbieders
- 03 Inzichten pilot wijkverpleging



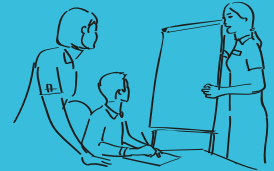
1. *Introductie Pilot Wijkverpleging*

Zilveren Kruis verbetert haar digitale dienstverlening. Zo sluit ons digitale aanbod beter aan op de vraag van de zorgaanbieder. En heeft u als zorgaanbieder sneller duidelijkheid en meer tijd voor zorg!



▶ *Waarom de website?*

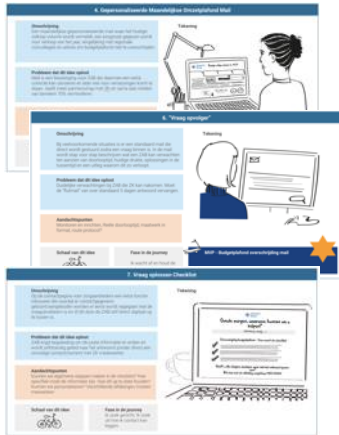
Een belangrijk platform om informatie, zoals beleids- of contractdocumenten, te delen is onze website voor zorgaanbieders. De website biedt op dit moment nog onvoldoende handvatten voor zorgaanbieders om zelfstandig een antwoord te vinden. Hierdoor verdwalen gebruikers in de geboden informatie en ontstaan er veel (on)nodige contactmomenten.



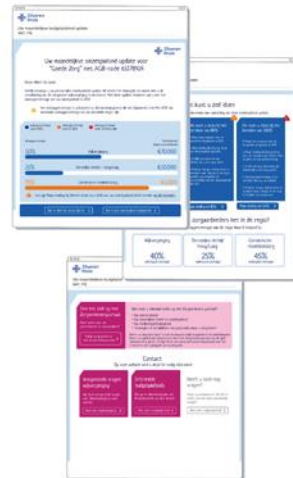
Focus aanbrengen en aan de slag

In de eerste fase van de pilot kregen we inzicht op welke punten we onze informatievoorziening konden verbeteren. Deze punten hebben we getoetst bij zorgaanbieders op locatie. Op basis van hun feedback hebben we de concepten uitgewerkt tot prototypes.

Concepten



1. Maandelijkse omzet plafond update



2. Alles over het omzetplafond



3. Vraag stopper



4. Wegwijzer





2. Feedback ophalen bij zorgaanbieders

Prototyping: eerst in gesprek

We zijn in gesprek geweest met 3 gecontracteerde zorgaanbieders. Hierbij hebben we verschillende uitgewerkte prototypes besproken om feedback op te halen.



Sander

**Medewerker Planning
en Control**

"Deze informatie is een goede trigger om te controleren en aan de bel te trekken als er dingen niet goed gaan"

"Wij hebben maar 1 inlog (van de bestuurder) - heel veel verschillende mensen moeten op het portaal zijn. Dat vind ik bezwaarlijk en onhandig"



Frank

Manager Zorg

"Goede email om uit te sturen maar als je deze informatie aanbiedt moet er wel meteen iemand van zorginkoop kunnen contacteren"

"Signalen krijgen vanuit ZK als je iets moet doen zijn gewenst - zeker als kleintje moet je er bovenop zitten anders mis je de boot"



Hans

Bestuurder

"Kunnen we samen de administratie beheersbaar houden? Waarom kan ik niet alles in 1x regelen voor alle verzekeraars?"

"Maandelijkse update plafond moet wel betrouwbaar en accuraat zijn. Of geef een foutmarge aan!"

Feedback verwerken tot concrete oplossingen

We hebben alle feedback van de zorgaanbieders verwerkt en zijn hard bezig om de prototypes uit te werken om te kunnen gebruiken in de praktijk. De eindproducten zijn nooit 'af' maar blijven zich ontwikkelen op basis van feedback van de zorgaanbieders.

Voloopperscentage update



Alles over het omzetplafond



Vraagstopper



Wegwijziger



Contactpagina



* Niet getest met zorgaanbieders, wel uitgewerkt tot prototype.



3. Inzichten voor de toekomst

Inzichten rondom de digitale dienstverlening

Inzichten voor de toekomst

Zorgaanbieders hebben behoefte aan self-service en meer grip op verschillende processen. Wij blijven onze digitale dienstverlening verder aanpassen aan de behoefte van de zorgaanbieders.

"Ik vind het wel eens moeilijk zoeken op de website. Niet super gebruiksvriendelijk. Sneller op onderwerp zoeken. Het is niet altijd logisch."
- **Account manager**

"Het is meer als ik per ongeluk op website kom maar ga er niet bewust naar toe. Daar hebben we ook eigenlijk nooit tijd voor..."
- **Bestuurder**

"Het is bij sommige verzekeraars soms zo lastig om binnen te komen op het portaal dat ik vaak de omweg neem of ik laat de familie bellen"
- **Account manager**

"Als je informatie stuurt moet het onderbouwd zijn, accuraat en relevant. Een gerichte e-mail moet ook een gerichte follow-up bieden."
- **Manager zorg**