

# Webinars IZO terugkoppelen





# Denktank IZO 2020

## ‘Wat zie ik aan de horizon’

- Technisch steeds meer mogelijk maar nog niet breed toegepast
- Thema's opgehaald in IZO roadshow
  - Roadshow: 3 bijeenkomsten door het land
  - Design thinking sessies met ontvangers van zorg en naasten
  - Uitdagingen en mogelijke oplossingen IV



### Eigen informatie

#### Een persoonlijke informatieverzamelplaats



# EIGEN REGIE

## Wat hebben burgers hiervoor nodig?

- Nadruk op veiligheid
- Denken vanuit de positieve gezondheid
- Keuze kunnen maken over het eigen zorgproces

### Door het proces te zien als één geheel

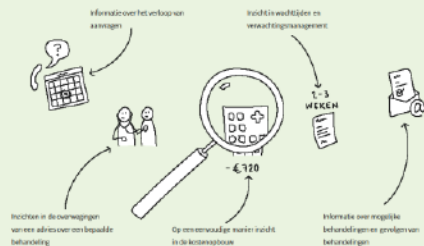
#### Communicatie tussen professionals onderling



#### Communicatie tussen professionals en de cliënt



#### Informatie over het zorgproces



#### Drempels verlagen door

- Informatie duidelijk en bruikbaar, met mogelijk een voorbeeld krijgen
- Openheid
- Informatie is makkelijk te vinden en beschikbaar
- Eenheid op informatie, kan het aanpakken van het informatieproces is

### Cliëntondersteuner

Een aangewezen en onafhankelijk persoon die kan ondersteunen in de regulier van de cliënt



#### Drempels verlagen door

- Werkzaam communicatie
- Overzicht in het aanbod aan informatie
- Onderzoek naar de mogelijkheden

### Wat ligt hieraan ten grondslag?

Gelijkwaardigheid van alle betrokkenen

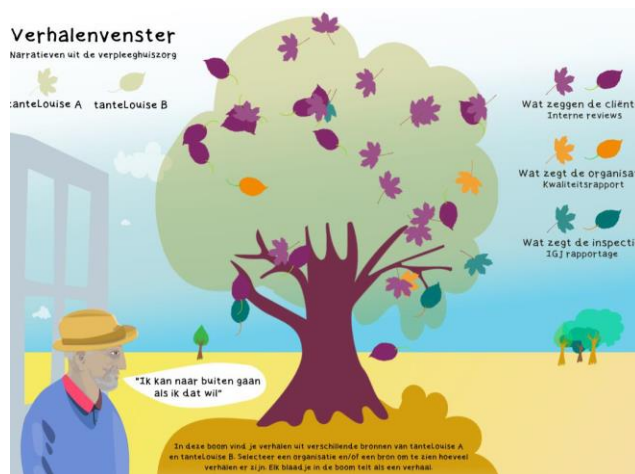


# Van uitdaging, naar thematafel naar praktijktoets

## Onderwerpen thematafels:

- Nieuwe afhankelijkheden door digitalisering
- Overzicht in het zorglandschap
- Veranderende processen door regie bij burger
- Zorgtechnologie in het primaire proces

## Praktijktoetsen:



# Verhalenvenster zet verhalen naast de cijfers

- **Voortgekomen uit hackathon KIK-V**

“Onderzoeken hoe te komen van narratieve informatie tot bruikbare kwaliteitsinformatie, waarna de resultaten van de verkenning en de vervolgstappen worden afgestemd met het veld alvorens een advies aan te bieden aan de minister.”

- **Werkend Proof of Concept**

- Keuze-tool cliënten en mantelzorgers
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg subthema: 'Ik kan naar buiten wanneer ik dat wil'
- Narratieve informatie uit verschillende bronnen

- **IZO: innovatie stimuleren**

- toevoeging videobeelden

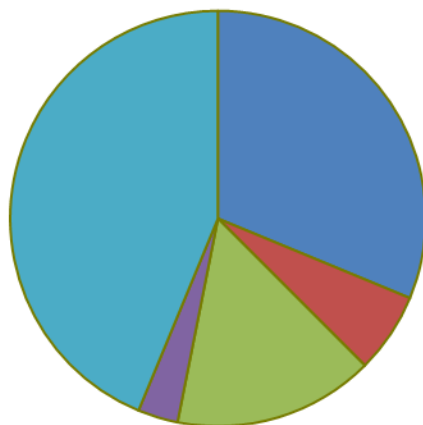




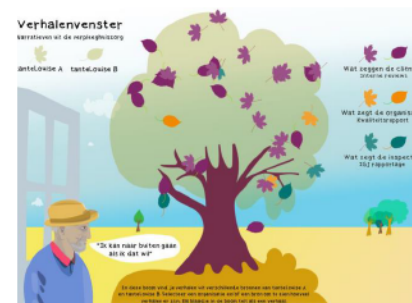
# Webinar: 32 deelnemers

## • Verschillende doelen

- Toetsing huidige Proof of Concept
- Verkennen verbreding Proof of Concept
- Onderzoeken zorgbrede toepassing

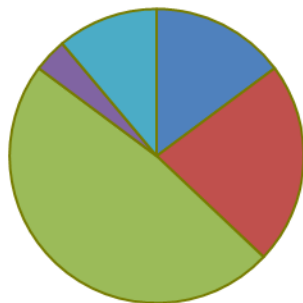


- (Semi) overheid / belangen- brancheorganisatie
- Commerciële organisatie
- Zorgaanbieder
- Cliënt of mantelzorger
- Verzekeraar



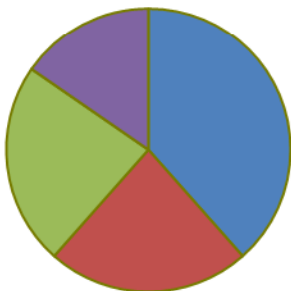


Wat vind je van het Verhalenvenster als keuze instrument?



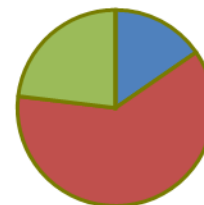
- Geweldig
- Nog niet over uit
- Interessant, wil verdiepen
- Gaat niet werken
- Andere dingen aan hoofd

Bij gebruik voor keuze-informatie, moeten er thema's worden toegevoegd?



- Ja, 8 thema's kwaliteitskader
- Ja, zorginhoudeijkke thema's kwaliteitskader
- Ja, thema's rondom wonen en welzijn
- Andere thema's

Zie je het Verhalenvenster als een potentieel leerinstrument voor zorgorganisaties?



- Ja, binnen thema's kwaliteitskader
- Ja, binnen en buiten kwaliteitskader
- Weet niet/kan niet overzien
- Nee

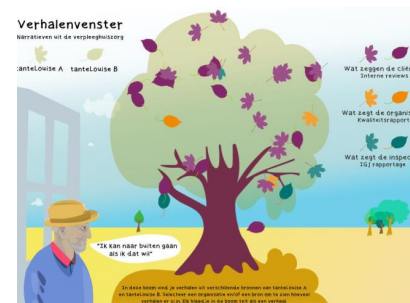


# Zorgbrede toepassing en verder

Welke narratieve informatie over cliënten in de zorg moet volgens deelnemers aan het webinar beter moeten ontsloten?

- Leefplezier
- Hoe belangrijk iets is voor iemand/wat echt belangrijk is
- Levensloop
- Beleving
- Zorg persoonsgerichter te maken
- Kwaliteit van zorg
- Input voor verbetering van beleid
- Waaraan ontleen mensen hun kwaliteit van leven
- Feedback ophalen en trends uithalen

- RoyalHaskoningDHV Digital en tanteLouise maken menukaart
  - Voorgelegd aan Tactisch overleg of werkgroep KIK-V





# Verkeerstoren biedt overzicht

## Doel

Verkenning van een verkeerstoren in de zorg om overzicht te krijgen in het complexe zorglandschap.

## Onderzoeksvragen

- Wat is er al bekend en wat zeggen burgers zelf over hun behoeften ten aanzien van de informatievoorziening in de zorg?
- Welke initiatieven voor digitale informatievoorziening aan burgers zijn er al?
- In hoeverre sluiten deze initiatieven aan op de behoefte van burgers?
- Welke ontwikkelopgaven liggen er om tot een overzichtelijke en toegankelijke informatievoorziening te komen?



# Behoeftefontein onderscheid 'harde' en 'zachte' informatiebehoefte burgers





# Resultaten doorleefsessie (1/2)

In 5 groepen werd gewerkt aan **bouwstenen** voor de verkeerstoren:

## Vindbaarheid

- Starten met een brede (rijksoverheid)campagne
- De verkeerstoren staat bovenaan bij zoekresultaten in google en sluit aan op zoektermen van de burger
- Ook verwijzen via social media, fysieke locaties (wachtkamer huisarts, buurthuis) en via ambassadeurs, poortwachters, zorgverleners, leveranciers en officiële instanties. Dus ook meegeven aan professionals, al direct opnemen in het onderwijs

## Toegankelijkheid

- Geen inlog of DigiD nodig
- Makkelijk kunnen navigeren: eenvoudig terug kunnen gaan naar het beginpunt en geen pop-ups
- Ook bruikbaar via apps

## Begrijpelijkheid

- Begrijpelijke communicatie, ook voor laaggeletterden, anderstaligen etc.
- Verschillende vormen van informatieoverdracht: iconen, filmpjes, voorleesfunctie etc.
- Overall dezelfde terminologie gebruiken

# Resultaten doorleefsessie (2/2)

## Overzichtelijkheid

- Zoekfilters op basis van taalgebruik en behoeften burgers
- Gepersonaliseerde omgeving: geen inlog, maar vooraf wel enkele filters die zorgen voor aansluiting op de situatie van de burger (zowel qua vorm, inhoud als fase in proces etc)
- Informatie over zorg(aanbieders) zoveel mogelijk presenteren in eenzelfde format (conform gebruik amazon/booking.com/reisbureau)

## Dialoogfunctie

- Telefoonnummer direct in beeld, zodat er altijd persoonlijk contact mogelijk is
- Zorg ervoor dat er altijd een antwoord komt op een vraag: *“geen doodlopende straat in de zorg”*.
- Chatbot

## Brugfunctie

- Maak websites eerst toegankelijk op basis van bovenstaande inzichten voordat ze gekoppeld worden aan de verkeerstoren
- Zet een copiloot in die het proces ondersteunt indien daar behoefte aan is
- Begeleid het gehele zoek- en zorgproces: *“een reisbureau die de zorgreis begeleidt”*.

Naast deze bouwstenen beschikt de verkeerstoren over betrouwbare en actuele informatie, wordt idealiter AI toegepast voor vraagverheldering en heeft de verkeerstoren een zelflerend vermogen (feedbackloop op techniek en inhoud).

# Doorgeven als onderdeel van 5D-model

- Welke partij is geschikt om de resultaten door te geven zodat zij er verder mee kunnen?
  - Dit kan één van jullie zelf zijn, maar ook een andere partij

