

Het creëren van een geweldige patient journey



“Wij kunnen bij excap mensen helaas niet beter maken wanneer ze ziek zijn. We kunnen er wél voor zorgen dat patiënten en hun naasten de beleving krijgen die hen in het hart raakt.

Bij excap zetten we iedere dag onze kennis en expertise in voor ziekenhuizen en zorginstellingen. Dit doen we vanuit de intrinsieke motivatie om het verschil te maken voor patiënten én hun naasten.



.....
Teamleden excap tijdens een meeloopdag in de zorg

Patient Journeys

Waarom komt een patiënt of cliënt bij een zorginstelling? Doorgaans om beter te worden of om optimaal geholpen te worden bij zijn of haar medische probleem. Doorgestuurd vanuit een huisarts of op eigen beweging opzoek naar de juiste zorg. Eigenlijk is het een heel technisch gegeven: kan de arts of behandelaar mij beter maken/helpen. Zaken als beleving, communicatie, sfeer, gastvrijheid, etc. dragen in de basis niet direct bij aan het doel waarom iemand een zorginstelling bezoekt. Maar waarom is het dan toch van belang?

Een kijkje in het klachtensysteem van zorginstellingen of het door artsen zo bekritiseerde Zorgkaart Nederland, leert ons dat het vaak gaat over communicatie, beleving, aandacht, etc. Tegelijkertijd worden zorginstellingen groter, is er een grote druk vanuit de overheid en zorgverzekeraars om de zorg betaalbaar te houden. En een zorginstelling is ook geen vijf sterren hotel. **Ja, we willen allemaal graag de beste beleving voor onze patiënten, maar hoe realiseren we dat?** Het begint bij het in kaart brengen van de journey vanuit het perspectief van de patiënt: de patient journey. Hoe doorloopt een patiënt uw organisatie. Wat is het belang voor de patiënt per touchpoint? Welke emoties voelt hij of zij en wat zijn de oorzaken hiervan? Vanuit de journey kunnen verbetervoorstellen worden gerealiseerd. Dit doen we samen met de patiënt en de zorginstelling.

'Kennis inzetten om de patient journey te verbeteren.'



In 2014 krijg ik kanker. Zo'n ogenschijnlijk ideaal leven staat volledig op de kop. Zonder het te realiseren stap ik ineens mijn eigen 'patient journey' in. De spanning, de onderzoeken, diagnoses, het effect van de situatie op je gezin, de angst om dood te gaan en het in de ogen kijken van de dood, letterlijk. Kanker veranderde mijn leven. Deze emotionele ervaring is mijn drijfveer om het verschil te maken voor anderen. Want gek genoeg gaat het niet alleen om beter worden...

"Ik lig al weken in een ziekenhuis naar een systeemplafond te kijken. Als ik hier ooit uit ga komen, dan ga ik iets terug doen." Maar hoe dan? In 2004 start ik met twee compagnons het bedrijf excap. Onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van klant, patiënt en medewerkers-beleving. Daar ligt de oplossing. Ik ga mijn kennis inzetten om de journey van patiënt te verbeteren.

Ewald Lausberg - Directeur

Experience capture methodiek

Emoties van patiënten zijn fijnmaziger dan een gevoel van tevredenheid of ontevredenheid.

Alles wat een patiënt voelt of ervaart tijdens het contact met de organisatie brengen we in kaart met de Experience Capture methodiek.



Deze methode onderscheidt zich door het kwalitatieve karakter waarbij de emotionele reis van patiënten centraal staat.

Je verkrijgt waardevolle inzichten vanuit het perspectief van de patiënt en ontdekt (vaak nog onbekende) touchpoints die de patiënt ervaart de organisatie.

Eén van de bekendste benaderingen om emoties te classificeren is het wetenschappelijk onderbouwde model van psycholoog Robert Plutchik. Binnen dit model worden acht basis emoties onderscheiden. Deze basisemoties kunnen variëren in intensiteit, resulterend in 32 unieke emotionele gezichtsuitdrukkingen.

Excap heeft deze emoties met behulp van acteurs - letterlijk een gezicht gegeven en verwerkt in de toolkit van de Experience Capture methodiek. Dit helpt ons om zeer nauwkeurig de emotionele patientreis te bepalen.

✖ We vertrouwen op onze methoden en op onze aanpak

Sanquin, de donor journey

De klantreis inzichtelijk maken, wat doet donoren besluiten af te haken, of wat vinden ze zo goed zodat ze ambassadeurs worden? Sanquin & excap gingen ervoor, het resultaat? Van 55% aanmelders die uiteindelijk bloeddonor werden naar bijna 86%.

Doel en aanpak

Donoren zijn het belangrijkste onderdeel van Sanquin. Alleen zij kunnen ervoor zorgen dat Sanquin aan zijn missie kan blijven voldoen om zoveel mogelijk bloedproducten te leveren om mensenlevens te redden en onderzoek naar ziekten en geneesmiddelen te doen. Oftewel: donors moeten tevreden blijven over hun behandeling en de donaties én nieuwe donors moeten constant geworven worden om aan de vraag naar transfusiebloed te kunnen blijven voldoen.

De donor heeft altijd centraal gestaan, maar toch liep Sanquin tegen een aantal problemen aan. De processen waren niet meer van deze tijd,

de manier waarop ze met haar donors communiceerde ook niet. Met de inzichten die excap Sanquin heeft aangedragen is er echt een ommekeer gemaakt. Een grote verandering in de manier waarop het hele proces van aanmelding tot keuring is ingericht, met onmiddellijke positieve effecten. Het oude proces was zo ingericht dat, na aanmelding, een donor zelf een keuring in moest plannen. Met als gevolg dat lang niet alle mensen die zich als donor hadden aangemeld, uiteindelijk ook bloed gaven. Er was weinig zicht op hoeveel mensen zich hadden aangemeld en hoeveel daarvan nog afvielen.

Resultaten

Excap kreeg inzicht in de patient journey van een donor. Welk patiëntreis maakt de donor? Waar loop je als donor tegen aan? Nadat de eerste resultaten inzichtelijk werden heeft excap een presentatie gehouden bij Sanquin. Sanquin ontvangt nu, in tegenstelling tot de twee jaarlijkse enquêtes die eerst werden afgenomen,

doorlopend informatie van de mystery-donors van excap. Waar Sanquin eerst vooral bezig was met procedures en hygiëne in de onderzoeken, gaat het nu echt om klantbeleving.

1. Kick off

Doel, scope en KPI's bepalen

2. Bestaande kennis

Analyse van bestaande (interne) rapporten en onderzoeken

3. ExperienceCapture onderzoek

Analyse van bestaande (interne) rapporten en onderzoeken

4. IST-Journey

We stellen de huidige patiënt journey vast

5. SOLL-Journey

Bepalen van de gewenste patient journey. Vertaling van fricties naar concrete verbeteracties

6. Borging

*Strategievorming
Implementatie & coaching*

Excap doet meer...

Patient Journeys

Inzicht in de patiënt reis. Welke touchpoints zijn er hoe ervaart de patiënt de zorginstelling. Wat is de emotionele journey en hoe kunnen we deze optimaliseren?

Gastvrijheid en hostmanship

Wanneer een bezoek aan een ziekenhuis al lastig genoeg kan zijn zijn gastvrijheid en hostmanship van cruciaal belang voor patiënten. Met onze onderzoeken, workshops en adviezen werkt u aan een gastvrije organisatie.

Mystery patient-onderzoek

Hoe beleeft een patiënt uw organisatie nu echt? En maken we nu onze eigen afspraken en ambities waar? Door de inzet van Mystery patients krijgt de organisatie een spiegel voorgehouden.

Bereikbaarheidsonderzoek

Patiëntbeleving begint soms al bij het snel opnemen van de telefoon of het adequaat (snel en goed) beantwoorden van een e-mail. Door middel van mystery calling en e-mailing zorgen wij voor een goede toetsing van de bereikbaarheid van uw organisatie.

Employee Journeys

In een krappe arbeidsmarkt is het aantrekken en behouden van geschikt personeel van cruciaal belang. We brengen de 'onboardings journey' van nieuwe medewerkers in beeld en zorgen voor gericht advies om deze te optimaliseren.

Employee experience in relatie tot verloop en verzuim

Medewerkers zijn van groot belang in de zorg. Excap brengt de Employee Experience in kaart en koppelt deze 1 op 1 aan verloop en verzuim cijfers. Resultaat: u weet aan welke knoppen u moet draaien om ziekte en verzuim tegen te gaan!

Coaching en consultancy

Hoe ook daadwerkelijk te komen tot verbeteringen in de patiëntbeleving. Onze consultants helpen u verbeteringen ook te implementeren

Masterclasses

Regelmatig organiseert excap Master Classes over verschillende onderwerpen. Wilt u een 'in-company' sessie? Dat kan ook!

"De arts was druk... maar gelukkig nam de verpleegster de tijd voor mij en mijn vrouw."

Johan-57

"Mijn zoontje was met spoed opgenomen in het ziekenhuis. De volgende dag werd hij wakker met een medaille in zijn hand. Die had hij van een verpleger gekregen. Hij was er zo trots op!"

Mark-37

"De vrijwilligers in het ziekenhuis maken het verschil voor mij. Daar krijg ik een warm en welkom gevoel van."

Anne-Marie-61

Onze motivatie en expertise bleek succesvol. Inmiddels passen we deze toe bij verschillende organisaties in de zorg.

Overige cases





Meer info over Patient Journeys?

excap.nl/neem-contact-op



info@excap.nl
excap.nl



Amsterdam

Say Building B
John M. Keynesplein 19
020 204 4508

Antwerpen

Ankerrui 9
2000 Antwerpen
+32 3 303 70 92

Groningen

Helperpark 284 A
Postbus 1037
9701 BA Groningen
050 850 7001