

Een  
tevreden  
patiënt



Begint bij  
een goede  
informatie-  
voorziening

## Whitepaper Selfservice & Hospitality

Meer vriendelijkheid, verantwoordelijkheid en veiligheid voor patiënten

# Inhoudsopgave

<b>1 - Kwaliteit van zorg volgens patiënten</b>	5
1.1 Selfservice & Hospitality: kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief	5
1.1.1 Selfservice is onvermijdelijk	6
1.1.2 Hospitality is vereist	7
<b>2 - Ontvangen</b>	8
2.1 Selfservice: de Digitale Receptie	8
2.2 Hospitality: vriendelijke ontvangst	9
2.3 Selfservice & Hospitality voor de zorginstelling	9
<b>3 - Comfortabel en plezierig verblijven</b>	10
3.1 Aangenaam wachten brengt rust en ontspanning	11
3.2 Selfservice & Hospitality is er niet alleen ook patiënten en medewerkers	11
<b>4 - Informatie staat gelijk aan acceptatie</b>	12
4.1 Informatie, al voor het vertrek naar de zorginstelling	13
4.2 Managementinformatie	13
<b>5 - Veilig geholpen worden</b>	14
<b>6 - Selfservice &amp; Hospitality: zorg vanuit medewerkerperspectief</b>	15
<b>7 - Selfservice maakt aankopen vriendelijk</b>	16
<b>8 - Conclusie</b>	17
<b>9 - Noten</b>	18
<b>10 - Auteurs</b>	19

# Inleiding

Zorginstellingen en -besturen weten wat de uitdagingen vandaag de dag zijn. Diverse maatschappelijke factoren maken de zorg binnen een afzienbare termijn onbetaalbaar. De roep om kostenbesparingen en procesoptimalisatie is daarom binnen de organisaties, maar ook binnen de politiek en onder zorgverzekeraars en patiënten, groot. Dat mag echter nooit ten koste gaan van de kwaliteit van zorg. Kwaliteit betekent echter niet alleen het bieden van de beste zorg tegen de laagste prijs. Kwaliteit wordt in steeds grotere mate bepaald door de beleving van de patiënt. Patiënten zijn beter geïnformeerd en daardoor mondiger en vaardiger. Zij willen een actieve rol spelen in hun eigen behandelproces. Het bezoek aan een zorginstelling is een belangrijk deel van het behandelproces. Het doel om kosten te besparen door procesoptimalisatie is daarom ook gebaat bij het bieden van meer vriendelijkheid, verantwoordelijkheid en veiligheid aan de patiënt. Selfservice & Hospitality verbetert het zorgproces en de patiëntervaring. Consumenten zijn inmiddels gewend aan Selfservice-toepassingen voor veel aspecten van hun leven. Men neemt al veel activiteiten voor eigen rekening, onder meer bij banken, bibliotheken en reizen. Het lijkt dan ook vanzelfsprekend dat zorginstellingen ook tegemoet komen aan de wens van patiënten om meer verantwoordelijkheid te krijgen. Kortom, de tijd is rijp voor Selfservice & Hospitality in de zorgsector.



# Kwaliteit van zorg volgens patiënten

Patiënten hebben door de nieuwe Zorgverzekeringswet een meer centrale rol gekregen in de sturing van de gezondheidszorg. De wet heeft onder meer tot doel dat patiënten zelf keuzes kunnen maken in hun behandeling. Daarvoor moeten ziekenhuizen, net zoals veel bedrijven in de private en overheidssector, kunnen leveren wat consumenten, in dit geval patiënten, zelf belangrijk vinden. Het Nederlands instituut onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL) heeft daarom, samen met het AMC (sociale geneeskunde) en de Stichting Miletus (samenwerkingsverband van zorgverzekeraars) de Consumer Quality (CQ)-index ontwikkeld. Deze dient nu als richtlijn voor het meten van patiëntervaringen.<sup>1</sup>

Een van de bevindingen van de CQ-index van de afgelopen vijf jaar is dat patiënten vanuit een ander perspectief kijken naar de zorg dan hulpverleners. In het rapport *Kennisvraag - wat heeft vijf jaar CQ-index opgeleverd?*<sup>2</sup> beschrijft het NIVEL dat patiënten als ervaringsdeskundige goed kunnen aangeven wat hun behoeftes zijn, waar de zorg goed loopt, en waar deze voor verbetering in aanmerking komt. Zij kennen de zorginstelling en het traject dat zij daarin moeten doorlopen namelijk als geen ander. Het patiëntenperspectief is, naast meer klinische maten, dan ook een belangrijk onderdeel van het concept 'kwaliteit van zorg', aldus het NIVEL.

## 1.1 Selfservice & Hospitality: kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief

De CQ-index van het NIVEL maakt voor het meten van de kwaliteit die patiënten ervaren binnen zorginstellingen onderscheid tussen kwaliteitsaspecten die betrekking hebben op het proces van de zorgverlening (procesaspecten) en aspecten die betrekking hebben op de structuur van gezondheidszorgvoorzieningen (structuuraspecten). Onder procesaspecten vallen onder meer bejegening, informatieverstrekking, ervaren autonomie en zorginhoudelijke (medisch-technische en verpleegkundige) vaardigheden van hulpverleners. Onder structuurkenmerken vallen zaken als de bereikbaarheid of toegankelijkheid van voorzieningen en de tijdigheid of continuïteit van de zorg. Naast proces- en structuuraspecten kunnen er overigens ook uitkomstaspecten onderscheiden worden; deze hebben betrekking op het product of effect van zorg.<sup>3</sup>

### 1.1.1 Selfservice is onvermijdelijk

Met Selfservice kunnen zorginstellingen de kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief aanzienlijk verhogen. Het idee dat patiënten veel basale en administratieve handelingen in het zorgproces zelf kunnen en willen verrichten is niet nieuw. In andere sectoren is dat al lang de gewoonste zaak van de wereld. Zo zijn sinds 1984 zijn de meeste banken voorzien van geldautomaten en kan er met dezelfde pinpas en pincode in veel winkels betaald worden. Tegenwoordig hebben nagenoeg alle volwassen Nederlanders één of meerdere pinpassen. Ruim zeven op de tien Nederlanders van 12 jaar of ouder regelden in 2012 hun bankzaken via het internet.<sup>4</sup>

Nederland behoort tot de top van Europa voor het aanbod van Selfservice. Samen met Finland heeft Nederland bijvoorbeeld het hoogste aandeel inwoners dat via internet bankiert in de Europese Unie.<sup>5</sup> De ontwikkeling in het gebruik van de betaalpas is kenmerkend voor de snelheid waarmee consumenten Selfserviceoplossingen adopteren. Dit geeft aan dat mensen veel zaken liever zelf beheren en uitvoeren dan dit over te moeten laten aan derden. De hulp van derden is wel gewenst, maar dan als ondersteuning van de handelingen binnen de Selfserviceomgeving. Dit aspect van Selfservice noemt men Hospitality (zie 1.2). Niet voor niets heeft de trend van Selfservice & Hospitality inmiddels ook de intrede gedaan in het openbaar vervoer, supermarkten, bibliotheken en vliegvelden.

## *“Vriendelijkheid, verantwoordelijkheid en veiligheid voor patiënten”*

Selfservice beantwoordt de vraag om verbetering in de procesaspecten (bejegening, communicatie, informatie en autonomie). In de zorg betekent dit dat patiënten graag zoveel mogelijk de touwtjes in eigen handen hebben bij het bezoek aan, en de behandeling in, een zorginstelling. Het bieden van vriendelijkheid, verantwoordelijkheid en veiligheid voor patiënten ondersteunt bovendien de voornaamste doelen van ieder instellingsbestuur: het vergroten van de efficiëntie en effectiviteit van de organisatie.

Het optimale behandelproces betreft de patiënt bij het verwerken en gebruiken van tijdige, duidelijke en correcte informatie. Het geeft patiënten ook de verantwoordelijkheid om deze informatie zelf tot zich te nemen en te onderhouden bij ontvangst en tijdens verblijf in de zorginstelling. Patiënten zijn namelijk mondiger en vaardiger dan ooit en verwachten steeds meer handelingen zelf te kunnen en mogen verrichten. De patiënt weet tenslotte zelf meestal het beste of de eigen gegevens binnen het zorgproces correct zijn.

Dankzij automatisering is de informatie eenduidig en betrouwbaar. Er zijn minder handmatige handelingen nodig om gegevens in te voeren of te kopiëren. Dat bespaart niet alleen tijd en geld, het vermindert ook de risico's op fouten. Daardoor is de juiste informatie overal en altijd beschikbaar wanneer patiënten en medewerkers of zorgverleners elkaar treffen. Maar ook bij de commerciële activiteiten gerelateerd aan de instelling, zoals winkels, restaurants of de parkeer gelegenheid, kan de patiënt zelf optreden.



### 1.1.2 Hospitality is vereist

Het NIVEL waarschuwt ervoor dat Selfservice voor de meerderheid van patiënten weliswaar wenselijk is, maar dat het de vraag is of iedereen in gelijke mate van deze mogelijkheden gebruik kan en zal maken.<sup>6</sup> Vooral voor kwetsbaardere groepen zoals chronisch zieken, ouderen, laag opgeleiden en migranten is dit niet vanzelfsprekend, aldus het NIVEL. Daarom is Hospitality onlosmakelijk verbonden met, en een vereiste voor, het succes van Selfservice. Hospitality heeft alles te maken met rekening houden met de patiënt binnen het hele zorgproces en verblijf in de zorginstelling. Dit vraagt om duidelijke bewegwijzering en informatieborden, een videolink met behulpzame medewerkers, maar ook gastvrouwen en -heren die persoonlijke aandacht en geduldig een helpende hand en luisterend oor geven. Zo ondersteunt Selfservice & Hospitality alle zorgthema's: kostenbesparing en procesverbetering voor het bestuur, en de kwaliteitservaring en geruststelling voor patiënten. Zowel Selfservice als Hospitality beantwoorden de vraag om verbetering in de procesaspecten (bejegening, communicatie, informatie en autonomie) van de zorg met een integraal platform voor:

- Ontvangen
- Verblijven
- Informeren
- Werken
- Kopen



## Ontvangen

Of het nu om een ziekenhuis, GGZ-instelling, VVT-instelling of Eerstelijns Diagnostisch Centrum, huisartsenpost of privékliniek gaat, een bezoek aan een zorginstelling haalt iedere patiënt uit zijn comfortzone. Er is per definitie sprake van een fysiek of mentaal probleem dat veel energie opeist. Men voelt zich niet optimaal sterk en gerust en een bezoek aan een zorginstelling brengt nog meer ongemak bij de situatie. Naast de stressfactoren die horen bij een aandoening, is het voor patiënten niet wenselijk dat ook de secundaire omstandigheden van een bezoek aan een zorginstelling een negatieve of stressvolle ervaring zijn. Wachtrijen zijn daar een goed voorbeeld van, evenals het meermaals herhalen van persoons- en medische gegevens, ingewikkelde instructies of handelingen voor betaalautomaten, onduidelijke bewegwijzering, onvriendelijke baliemedewerkers en kleine, overbevolkte wachtkamers.

### 2.1 Selfservice: de Digitale Receptie

Selfservice & Hospitality is voor patiënten vaak vriendelijker dan een conventionele ontvangst.

Een aanmeldzuil gaat veel efficiënter om met tijd, maar geeft ook veel meer duidelijkheid, dan een baliemedewerker. Patiënten werken daarom liever met een automatisch systeem, zoals een Digitale Receptie. Dit is een aanmeldzuil waar iedereen alle activiteiten rond de aankomst in de zorginstelling in alle privacy en comfort kan uitvoeren. De patiënt kan zich hier niet alleen aanmelden, maar ook documenten geautomatiseerd inleveren of formulieren en vragenlijsten invullen.

De Digitale Receptie kan ook worden gekoppeld aan een bestaand bezoekersregistratiesysteem voor de ontvangst van niet patiëntgebonden contacten, zoals leveranciers, een toegangscontrolesysteem en de parkeervoorzieningen. De zuilen zijn voorzien van een gebruiksvriendelijk en intuïtief aanraakscherm. Optionele randapparatuur, zoals ID-lezers, barcode- en QR-codelezers, maken de toepassingen oneindig. Zo kan de Digitale Receptie bijvoorbeeld ook bezoekerspassen en parkeerkaarten uitgeven en innemen.





## **2.2 Hospitality: vriendelijke ontvangst**

Zonder een ontvangstbalie lijkt de aankomst in een zorginstelling wellicht onpersoonlijk, maar met de Digitale Receptie wordt het contact juist meer gericht op de patiënt. Wanneer patiënten extra informatie nodig hebben, of eenvoudigweg een praatje willen maken, zijn hiervoor gastvrouwen en -heren aanwezig in de wachtruimte. Deze mensen kunnen vragen beantwoorden en hulp bieden op allerlei fronten.

Het verschil met de baliemedewerker is dat het gastheerschap de enige taak is voor deze mensen. Hulpvaardigheid, compassie en pragmatisme staan bij hen hoog in het vaandel. Dat is de definitie van Hospitality. Baliemedewerkers hebben, naast de ontvangst van patiënten, ook veel administratieve taken. Het is daardoor begrijpelijk dat zij minder tijd en aandacht kunnen geven aan patiënten. Het contact met de balie draait voor nagenoeg alle patiënten om basale gegevensuitwisseling en voelt daarom als een tijdrovend en bureaucratisch proces. Patiënten kunnen en willen deze handelingen liever zelf uitvoeren. Wanneer het nodig is, is extra aandacht beschikbaar. Het mes van Hospitality snijdt zodoende aan twee kanten: patiënten voelen een warme ontvangst van een persoon die naast hen staat en medewerkers kunnen al hun energie wijden aan de zorg- en administratieve taken. Automatisering maakt het bezoek aan de zorginstelling veel persoonlijker en vriendelijker dan voorheen en realiseert het een aanzienlijke verbetering van de kwaliteit van zorg. Het betekent namelijk dat patiënten persoonlijke aandacht krijgen wanneer dat gewenst is, maar ook dat er meer patiënten behandeld kunnen worden.

## **2.3 Selfservice & Hospitality voor de zorginstelling**

Het systeem voor Selfservice & Hospitality begeleidt de patiënten bij aankomst in de instelling van registratie tot en met aanmelding bij hun bestemming. Dat geldt overal in de zorgketen waar zorgverleners en patiënten bij elkaar komen. Deze informatie staat duidelijk weergegeven op informatieborden. Dankzij deze, en andere communicatievormen kunnen patiënten in alle comfort wachten tot zij aan de beurt zijn.

Dat is prettig en rustgevend voor de patiënten, maar de functionaliteit die een vriendelijke ontvangst mogelijk maakt, heeft ook veel voordelen voor de zorginstelling. Selfservice & Hospitality werkt namelijk doordat de patiëntengegevens volledig geïntegreerd zijn met zowel de bedrijfsinformatiesystemen als het zorginformatiesysteem (ZIS), het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) of Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) of elk ander primair zorgsysteem. Alle informatie rondom de patiënten, zoals afspraken, diagnosebehandelcombinaties (DBC), uitslagen van onderzoeken, maar ook de naam- en adresgegevens zijn voor de zorgverleners, de administratieve medewerkers en het instellingsbestuur in één oogopslag beschikbaar. Vanzelfsprekend geldt dit alleen voor diegenen die de juiste rechten en authenticiteit hebben om die toegang te krijgen.

Het systeem legt ook koppelingen met externe partijen in de zorgketen, zoals de huisarts, de zorgverzekeraars, andere zorginstellingen, verwijzers en de SBV-Z (koppelingen met BSN). Zo waarborgt Selfservice & Hospitality dat zowel het administratieve proces als het zorgproces naadloos en snel werkt.

## Comfortabel en plezierig verblijven

Het Patiëntenpanel van de Patiëntenraad van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) in Amsterdam onderzocht de ervaringen van patiënten in de wachtruimten.<sup>7</sup> Een belangrijke bevinding van dit onderzoek is dat patiënten het gebrek aan privacy en comfort stressverhogend vinden, maar het gebrek aan informatie nog veel meer. Terwijl de wachttijden uitlopen, is het voor patiënten geheel onbekend hoe veel langer zij nog in een wachtruimte moeten blijven.

De Patiëntenraad van het OLVG constateert dat *de wachtende patiënten graag het gevoel willen hebben 'controle' over het wachten te hebben*. De Patiëntenraad adviseert daarom niet alleen direct bij aanmelding de wachttijd te vermelden, maar daarnaast bij alle poliklinieken duidelijk en eenduidig elektronische informatie over de wachttijden per zorgverlener te verstrekken. Daarnaast adviseert de Patiëntenraad de wachtruimten uniform te maken en deze in te richten naar 'best practice' ten aanzien van gastvrijheid.<sup>8</sup>

Het concept van Selfservice & Hospitality brengt deze adviezen in de praktijk voor iedere zorginstelling, zowel in bestaande balierijke omgevingen als bij (ver)nieuwbouw. Service & Hospitality is opgezet rond het concept *Centraal wachten, Decentraal aanmelden*. Dit concept kan op verschillende manieren en binnen iedere omgeving worden ingezet. In een voorbeeldomgeving gaan de patiënten na aanmelding naar een centrale wachtruimte. Deze kan voorzien zijn van nuttige en aangename faciliteiten, zoals een apotheek, algemene winkel, thuiszorgwinkel, gehoorwinkel, restaurant, koffi corner of een leestafel. Het informatiescherm toont de actuele afspraakstatus en duur van de eventuele uitlooptijd. Wanneer het scherm vermeldt dat het tijd is, vertrekt de patiënt richting de polikliniek en meldt zich daar aan met het afspraakticket bij de decentrale aanmeldzuil. Na het scannen van het afspraakticket neemt de patiënt plaats in de wachtruimte bij de poliklinieken.

Bij binnenkomst in de spreekkamer verschijnt het elektronisch patiëntendossier, inclusief een foto van de patiënt op het computerscherm van de arts. Zo weet deze dat hij of zij de juiste patiënt en patiëntgegevens voor zich heeft. Het concept van *Centraal wachten, Decentraal aanmelden* volgt het principe van *Just in Time*. Patiënten arriveren precies op tijd voor hun afspraak en de behandelaar beschikt direct over alle relevante informatie. Op poliklinieken kunnen zodoende vierkante meters gereduceerd worden omdat er minder wachtruimte nodig is. Daarnaast ziet de behandelaar de patiënt altijd in context met de medische geschiedenis en huidige stand van zaken. De patiënt is op die manier meer dan een nummer.

Selfservice & Hospitality verstrekt duidelijke en elektronische informatie over de actuele wachttijden en laat weten wanneer patiënten aan de beurt zijn en waar zij zich moeten melden. Met een automatisch seintje 'binnen bij arts' kan het zorgsysteem direct berekenen wat de actuele uitloop van het spreekuur is. Deze informatie wordt vervolgens weergegeven op de informatieschermen in de centrale en decentrale wachtruimten.<sup>9</sup>

### 3.1 Aangenaam wachten brengt rust en ontspanning

Het onderzoek van de Patiëntenraad van het OLVG laat zien dat patiënten veel begrip hebben voor het wachten op een afspraak. Een wachttijd van tien tot twintig minuten is acceptabel, mits er duidelijke communicatie is over de reden waarom en hoelang men moet wachten. De tijd is een wachtruimte verstrijkt vaak tergend langzaam, zodat de stress oploopt. Wachten is nooit een plezierige ervaring. Zeker niet in de huidige maatschappij waar patiënten buiten de zorginstelling gewend zijn om alles direct te kunnen kopen of te ontvangen.

Selfservice & Hospitality biedt hiervoor een oplossing door een intern informatie- en entertainmentkanaal op een beeldscherm in de wachtruimten. Dit helpt de aandacht afleiden en verkort de emotionele wachttijd. Dit heet 'narrowcasting' omdat het televisiekanaal alleen binnen de muren van het ziekenhuis beschikbaar is. Dat maakt het mogelijk om informatie over de afspraken te combineren met algemene informatie over de zorginstelling en geschikte entertainmentprogramma's. Ook dat is Hospitality.

### 3.2 Selfservice & Hospitality is er niet alleen ook patiënten en medewerkers

Veel mensen zijn niet in een zorginstelling aanwezig om een specialist of laboratorium te bezoeken of een behandeling te ondergaan. Soms is men in de zorginstelling om een patiënt te bezoeken. Selfservice & Hospitality is er natuurlijk ook voor deze bezoekers. Het systeem toont waar patiënten zich bevinden en wat de route is naar de ziekenzaal of -kamer. Soms mag de patiënt even niet gestoord worden, bijvoorbeeld vanwege verpleging of onderzoek. In dat geval verwijst het systeem bezoekers naar de centrale wachtruimte. Daar verblijven zij in alle comfort, tot zij bericht krijgen (via sms of informatieborden), dat de patiënt hen kan ontvangen. Vanzelfsprekend is de privacy van de patiënten gewaarborgd en is de berichtgeving anoniem.



## Informatie staat gelijk aan acceptatie

Gebrek aan informatie is de grootste oorzaak van stress. Dat geldt niet alleen voor zorginstellingen, maar in de hele maatschappij. Een goed voorbeeld hiervan is dat veel radiozenders tegenwoordig files doorgeven in 'minuten vertraging' in plaats van kilometers lengte. Mensen willen weten waar ze aan toe zijn. Voor de zorgsector betekent dit dat informeren net zo belangrijk is als behandelen.

In zorginstellingen beantwoordt Selfservice & Hospitality de vraag naar informatie met interactieve bewegwijzering. Patiënten kunnen op een aanmeldzuil de juiste route zien en, indien gewenst, afdrukken. Onderweg van de centrale wachtruimte naar de poliklinieken wijzen duidelijke informatieborden de weg. Het is ook mogelijk om interactieve beeldschermen te installeren die actief reageren op RFID-zenders of barcodes in de zorgpas van de patiënt. Zo ziet men steeds waar men is en waar men naartoe moet.



#### **4.1 Informatie, al voor het vertrek naar de zorginstelling**

Slimme, mobiele apparaten, zoals smartphones en tablets, zijn niet meer weg te denken uit de maatschappij. Ze bevatten en bieden zoveel informatie, dat zij bijna onlosmakelijk verbonden zijn met de levens van mensen. Nu al is het mogelijk dat patiënten een sms-bericht ontvangen wanneer een spreekuur uitloopt. De toekomst van Selfservice & Hospitality is een nog verdergaande integratie met mobiele apparaten. De aanmeldzuil vult een app op de smartphone of tablet aan zodat patiënten ook via de app vooraf afspraken kunnen maken of wijzigen, opdrachten uit kunnen voeren, vragenlijsten in kunnen vullen, etc.

Maar ook voor het vinden van de juiste route biedt een app op een mobiel toestel uitkomst. Dit lijkt op navigatiesoftware, maar dan voor het vinden van de weg binnen de zorginstelling. Oplossingen zoals augmented reality maken het mogelijk om extra informatie te bieden wanneer patiënten door de camerafunctie van hun smartphone of tablet naar de omgeving kijken.

#### **4.2 Managementinformatie**

Niet alleen voor patiënten levert Selfservice & Hospitality waardevolle en rustgevende informatie. Ook zorgmanagers, -bestuurders, artsen en behandelaars krijgen dankzij dit concept belangrijke informatie die hen helpt keuzes te maken en kosten te besparen. Het systeem voor Selfservice & Hospitality registreert bijvoorbeeld de uitlooptijden van spreekuren en informeert ook het management hierover. Deze managementinformatie ondersteunt het beslissingproces en geeft inzicht in de werking en effectiviteit van de zorgorganisatie. Hiermee kan het management de zorgprocessen optimaliseren.

Managementinformatie biedt ook de mogelijkheid om service level agreements (SLA's) op te stellen met duidelijke afspraken rond de kwaliteit van dienstverlening. Het management kan specialisten zodoende wijzen op hun verantwoordelijkheid, maar ook beter plannen. Dat verkort de tijdsbesteding binnen de diverse zorgpaden. Zorgverzekeraars kunnen daar bovendien op toezien en de zorginstelling op deze afspraken afrekenen. Zo waarborgt het management dat de zorginstelling de patiënten aantoonbaar serieus neemt.



## Veilig geholpen worden

Het systeem voor Selfservice & Hospitality weet wie de patiënt is. Bij bestaande systemen, zoals een volgnummersysteem, was dit niet het geval. Patiënten moesten zich melden bij een balie, waar de gegevens handmatig werden ingevoerd. Vaak moest dit meerdere keren gebeuren of moesten er gegevens gekopieerd worden. Ondanks een identificatieplicht was het relatief gemakkelijk om met dit systeem te frauderen. Een ponskaart of nummer toont nu eenmaal niets over de identiteit van diegenen die de spreekkamer betreedt. Dit was een omslachtig, tijdrovend, maar vooral fraudegevoelig proces met veel ruimte voor fouten.

Bij Selfservice wordt een foto van de patiënt toegevoegd aan het patiëntendossier. Zo ziet de specialist dat hij of zij de juiste patiënt, en de juiste patiëntgegevens voor zich heeft. Dat biedt een hoge mate van veiligheid, want zo is ook bekend of er in de behandeling rekening gehouden moet worden met een bepaalde ziekte, medicijngebruik, allergieën of leeftijd.



## Selfservice & Hospitality: zorg vanuit medewerkerperspectief

Het systeem voor Selfservice & Hospitality integreert alle gegevens rondom patiënten en behandelingen. Daardoor kan het ook ingezet worden voor facilitaire diensten, voorraadbeheer en aanvullende diensten zoals winkels of een fotostudio. Maar ook voor personeelszaken, zoals aan- en afwezigheidsregistratie. Of het toewijzen van werkplekken wanneer de instelling gebruikmaakt van Het Nieuwe Werken (flexplekken).

De belangrijkste bijdrage van Selfservice en Hospitality voor het personeel is echter dat het meer plezier en minder druk in het werk oplevert. In het rapport *De aantrekkelijkheid van de verpleegkundige en verzorgende beroepen 2011* concludeert het NIVEL dat het werken in de zorg aantrekkelijk is en blijft.<sup>10</sup> Er is echter nog winst te behalen als de verpleegkundigen en verzorgenden zich onder meer vaker bezig kunnen houden met directe zorgverlening (handen aan het bed) en minder werkdruk ervaren. De aantrekkelijkheid van het werk wordt ook groter als de kwaliteit van zorg verbetert en men meer autonomie in het werk krijgt.

De verpleegkundigen en medisch specialisten zijn er in de visie van ziekenhuizen voor de patiëntenzorg, opleiding en onderzoek. Niet voor tijdrovende taken die niet tot deze kernactiviteiten behoren. In de praktijk ervaren zij de afgelopen jaren echter een toenemende werkdruk doordat zij steeds meer administratieve taken uit moeten voeren.

De implementatie van een systeem voor Selfservice & Hospitality betekent dat zorginstellingen veel werkprocessen kunnen automatiseren of door de patiënten zelf laten uitvoeren. Dat helpt zowel verpleegkundigen als specialisten om meer tijd door te brengen met patiënten. Het verwijdt veel inefficiëntie en handmatige taken uit het zorgproces.

Selfservice & Hospitality maakt het werk voor verpleegkundigen en verzorgenden interessant en plezierig. Het verlaagt de werkdruk en maakt zodoende tijd en ruimte voor bij- en nascholing. Dit verbetert de werkvreugde en het loopbaanperspectief.

## Selfservice maakt aankopen vriendelijk

Tijdens het verblijf in een zorginstelling kunnen patiënten, bezoekers en medewerkers vaak ook commerciële activiteiten verrichten. Veel zorginstellingen hebben een betaalde parkeergelegenheid, winkels, restaurants en personeelskantines. Het is dan lastig om rekening te houden met verschillende betaalmiddelen en -functies. Selfservice & Hospitality integreert de zorg- of personeelspas daarom met een betaalmiddel of maakt het mogelijk om een pinpas te gebruiken. Zo kan men bij de parkeerzuil of bij het aankopen van producten en diensten eenvoudig afrekenen.



## Conclusie

**Het moment om te beginnen met Selfservice & Hospitality is nu. De reden kan voor elke zorginstelling verschillend zijn. Een belangrijk argument voor Selfservice & Hospitality is bijvoorbeeld een financiële taakstelling, zoals bezuinigingen. Selfservice vervangt veel balies in de zorginstelling. Dit vermindert kostbare vierkante meters en realiseert veel andere kostenbesparingen. Baliemedewerkers worden effectiever ingezet doordat zij meer tijd kunnen besteden aan administratieve en ondersteunende taken.**

Het is ook mogelijk dat nieuw- of verbouw het ideale moment is voor de implementatie. Al tijdens het ontwerp kan men rekening houden met centrale wachtruimtes, de installatie van aanmeldzuilen, informatieborden en andere toepassingen voor Selfservice & Hospitality. Dat maakt bouwplannen aanzienlijk goedkoper. Het leidt tot nieuwe inzichten in het beleid, bijvoorbeeld om patiënten centraal te stellen, de patiëntveiligheid te verhogen, fraude te voorkomen, beter te sturen op managementinformatie of Het Nieuwe Werken te introduceren.

Wat de reden voor de overstap ook is: Selfservice & Hospitality is vriendelijk voor patiënten, bezoekers en medewerkers en levert kostenbesparingen op. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om (meer) omzet te genereren in de centrale ruimte. Het brengt zorgverleners en patiënten samen op de juiste plek met de juiste informatie. Zo wint iedereen met Selfservice & Hospitality.

Zorginstellingen zien zich gedwongen om kosten te verlagen en tegelijkertijd de kwaliteit van de zorg te verhogen. Dat lijkt een paradox, maar dit is precies wat een systeem voor Selfservice & Hospitality realiseert. Met bijzondere aandacht voor de procesaspecten van de zorg en een integraal platform voor ontvangen, verblijven, informeren, werken en kopen. Selfservice betekent dat patiënten, bezoekers en medewerkers meer taken zelf uit kunnen voeren. Hierdoor krijgen zij verantwoordelijkheid en voelen zij zich serieus genomen, terwijl het de instelling tegelijkertijd efficiënter maakt. Hospitality betekent beter communiceren met patiënten, bezoekers en medewerkers en hen beter te bejegenen en te informeren. Hierdoor krijgen zij gastvrijheid, vriendelijkheid en veiligheid geboden, terwijl het de instelling effectiever maakt. Daarom is Selfservice & Hospitality in de zorg binnen afzienbare tijd net zo vanzelfsprekend als het in andere sectoren is.

- <sup>1</sup>. Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL), <https://www.nivel.nl/verwachtingen-en-ervaringen-van-patienten>
- <sup>2</sup>. *Kennisvraag – wat heeft vijf jaar CQ-index opgeleverd?* Petra Hopman, Dolf de Boer, Jany Rademakers, NIVEL 2011
- <sup>3</sup>. *Kennisvraag – wat heeft vijf jaar CQ-index opgeleverd?* Petra Hopman, Dolf de Boer, Jany Rademakers, NIVEL 2011
- <sup>4</sup>. Centraal Bureau voor de Statistiek, mei 2013 [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)
- <sup>5</sup>. Centraal Bureau voor de Statistiek, augustus 2012 [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)
- <sup>6</sup>. Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL), <https://www.nivel.nl/verwachtingen-en-ervaringen-van-patienten>
- <sup>7</sup>. De resultaten van deze meting zijn in maart 2013 vastgelegd in het rapport *Samenvatting resultaten panelmeting Wachten in het OLVG*
- <sup>8</sup>. Rapport *Samenvatting resultaten panelmeting Wachten in het OLVG*, Patiëntenraad OLVG, maart 2013
- <sup>9</sup>. Ricoh Nederland Business Case: *Centraal wachten, Decentraal melden verhoogt efficiency in Gelre ziekenhuis*
- <sup>10</sup>. Rapport *De aantrekkelijkheid van de verpleegkundige en verzorgende beroepen 2011, Cijfers en trends over de afgelopen 10 jaar*, NIVEL 2012

NB: Alle referenties, bronnen en internetadressen waren correct bij publicatie van dit whitepaper. De auteurs kunnen echter niet verantwoordelijk gehouden worden voor veranderingen die hierin tussentijds plaatsvinden.



## Auteurs

Jeroen Bos, Logis.P  
Jan Holleman en Pieter Rahusen, Ricoh Nederland  
RicoH Nederland  
Januari 2014

Dit whitepaper werd geschreven door Jeroen Bos, directeur van Logis.P, Jan Holleman, Senior Account Manager Business Solutions Healthcare van Ricoh Nederland en Pieter Rahusen, Market Development Manager Healthcare van Ricoh Nederland, in samenwerking met Zeekhoe Communicatie. In dit whitepaper brengen Logis.P en Ricoh Nederland de visie naar voren dat het bezoek aan een zorginstelling deel uitmaakt van het behandelproces. Het doel om kosten te besparen door proces-optimalisatie is daarom ook gebaat bij het bieden van meer vriendelijkheid, verantwoordelijkheid en veiligheid aan de patiënt. De visie dat Selfservice & Hospitality het zorgproces en de patiëntervaring verbetert, is gebaseerd op jarenlange ervaring en marktkennis van Logis.P en Ricoh. De bedrijven verbinden zich met een hechte gezamenlijke betrokkenheid aan de logistieke- en informatieprocessen van Nederlandse zorgorganisaties. Logis.P en Ricoh zijn bekend met de meest voorkomende zorgthema's en herkennen hoe deze aansluiten op maatschappelijke beleving in het algemeen.

In de optiek van Logis.P en Ricoh is het vanzelfsprekend dat zorginstellingen tegemoet komen aan de wens van patiënten om meer verantwoordelijkheid te krijgen. De bedrijven bieden hiervoor een integraal platform voor Selfservice & Hospitality. Dit platform bestaat uit oplossingen voor ontvangen, verblijven, informeren, werken en kopen. Logis.P en Ricoh combineren deze oplossingen steeds op de juiste manier voor de unieke situatie binnen de zorginstelling. Zo realiseert men kostenbesparing en procesverbeteringen, terwijl het de kwaliteit van zorg voor patiënten verbetert.

## Waarom Ricoh

Niet voor niets is Ricoh wereldwijd marktleider op het gebied van duurzame IT- en documentmanagement-oplossingen. Wij bewijzen dat bedrijven van elke omvang efficiënter, duurzamer en productiever kunnen werken. Daarnaast kunt u kosten besparen en beter beheersen.

Door intensief samenwerken, creatief denken, adviseren en trainen komen we tot oplossingen. Daarmee vereenvoudigt u al uw documentintensieve processen en kunt u informatie beter beheeren. Ook verbetert de beveiliging van uw documenten.

Zo vertalen we uw wensen in slimme ideeën en concrete oplossingen. *imagine. change.*

## Over Logis.P en Ricoh

Logis.P en Ricoh automatiseren de procesaspecten van de zorg (bejegenen, communiceren, informeren en autonomie) met een systeem voor Selfservice & Hospitality. Logis.P is marktleider op het gebied van logistieke, in-house oplossingen voor Selfservice & Hospitality. Het bedrijf is geworteld in de zorgsector, waardoor het beschikt over een rijke domeinkennis en diepgaand begrip van de zorgthema's.

Ricoh Nederland is exclusief partner van Logis.P in de zorg- en publieke sector. Het bedrijf ondersteunt de verkoop- en implementatietrajecten met consultancy en projectmanagement. Dankzij de hechte, succesvolle en professionele samenwerking implementeerden Logis.P en Ricoh de oplossingen voor Selfservice & Hospitality inmiddels bij meer dan dertig Nederlandse zorginstellingen.

---

**RICOH**  
imagine. change.

**Ricoh Nederland B.V.**  
Postbus 93150, 5203 MB 's-Hertogenbosch  
Tel.: +31 (0)73 - 645 2600  
E-mail: [info@ricoh.nl](mailto:info@ricoh.nl)

[www.ricoh.nl](http://www.ricoh.nl)

Alle merk- en/of productnamen zijn handelsmerken van hun bijbehorende eigenaren. Specificaties en uiterlijke vormgeving kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving.

Copyright © 2013 Ricoh Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden. Deze E-book, de inhoud en/of layout ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werkstukken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Nederland B.V.