

De Digitale Patiëntreis

Doelgroep

Patiënten met een eerste verwijzing voor Medisch specialistische zorg

Betrokken medewerkers

Planners en medewerkers Contact en Service Center

Investing

Éénmalig maximaal € 25.000,- obv aantal specialismen

Maandelijkse bijdrage € 750,- tot maximaal € 1.750,-

Doorlooptijd implementatie

2 tot 3 maanden afhankelijk van de organisatie van de plannings- en poliklinische processen.

Verandering

Patiënten zijn meer tevreden over hun zorgtraject wanneer zij goed geïnformeerd zijn, omdat dit hen meer grip en overzicht geeft. Eenmaal in behandeling bij een zorginstelling voorziet het patiëntportaal veelal in die behoefte. Het traject hier naar toe, de 1e verwijzing, is meestal nog op papier. De Digitale Patiëntreis biedt een eenvoudige manier om nieuwe patiënten digitaal te ontvangen. Doordat afspraken digitaal worden ingepland bespaart dit tijd en geld.

Succesfactoren

- Samen met stakeholders afstemmen welke afspraken digitaal gepland kunnen worden.
- Benoemen van medisch en operationeel verantwoordelijke om uniformiteit in processen te creëren en na livegang te bewaken.
- Stakeholders meenemen in veranderproces.
- Sluit aan op de meeste EPD's



Besparing door FIT initiatief

- Urenbesparing op van gemiddeld 5.200 uur per jaar (04-2022)
- Staat gelijk aan een loonbesparing van € 120.120,- *

*(23,10 p/u incl werkgeverslasten obv FWG 35-6)



Positief

- Patiënt kan direct online zelf het 1ste consult plannen, verwijzing inzien en weet hoe hij/zij zich moet voorbereiden
- Zeer patiëntvriendelijk, 1x inloggen
- Daling telefoonverkeer
- Verhoging kwaliteit plannen (uniformeren processen en werkafspraken)
- Personeel wordt vrijgespeeld voor andere werkzaamheden.

Suzanne van Rest | Programmamanager
MijnBergmanClinics Nederland



"85% van onze verwijzingen vanuit ZorgDomein kunnen door de cliënt direct na verwijzing online worden gepland. Hiermee stijgt de cliënttevredenheid en dalen de kosten voor het verwerken van een verwijzing aanzienlijk."

Toelichting op de besparing

Het bedrag van € 120.120,- is gebaseerd op de volgende gegevens:

Funnel 1

- 85% van de totale verwijzingen van Bergman Clinics vanuit ZorgDomein zijn online te plannen door de cliënt.

Funnel 2

- Van die 85% informeert de huisarts gemiddeld 75% digitaal. Deze cliënten blijven in het digitale proces.

Funnel 3

- Van die 75% drukt gemiddeld 70% van de cliënten op de ontvangen email om in te loggen in de Digitale Patiënt Reis.

Funnel 4

- Van die 70% kiest gemiddeld 83% ervoor om direct de afspraak online te plannen.

Concreet Resultaat

- 25% van de totale verwijzingen van Bergman Clinics wordt gepland door de cliënt zelf (april 2022). 40% als we kijken naar werkelijk te plannen verwijzingen voor de cliënt; de cliënt is digitaal geïnformeerd door de huisarts met een online te plannen verwijzing.
- Dat zijn ± 52.000 zelfplanners per jaar
- Met een gemiddelde besparing per verwijzing van 6 min .
- Levert dat een urenbesparing op van 5.200 uur per jaar.
- Maakt het gemiddeld uurtarief van € 23,10 obv FWG 35-6 incl. werkgeverslasten
- = € 120.120,-

Rekentool voor besparingsindicatie

Klik [hier](#) om zelf een besparing te berekenen via ZorgDomein

Aanpassingen in werkprocessen:

1. Het gehele proces van verwijzing tot eerste afspraak volledig digitaliseren. Kritische acties: Processen uniformeren en duidelijke werkafspraken maken met elkaar.
2. De Digitale Patiëntreis is hiervoor de basis, aangevuld met koppelingen naar
 - a. Digitale dienst voor het maken van afspraken (via bijvoorbeeld afsprakenportaal van het EPD)
 - b. Optimalisatiekans: Digitale dienst voor medicatie verificatie (via een derde partij).
 - c. Optimalisatiekans: Digitale dienst voor vragenlijsten (via ZorgDomein of een derde partij).
3. Na implementatie blijft optimaliseren het uitgangspunt zodat uiteindelijk slechts de patiënten die niet digitaal gepland kunnen worden nog telefonisch geholpen worden (uitgangspunt is "digitaal tenzij").

In samenwerking met:

