



## Zorg 2.0: Optimalisatie van de arts-patiënt relatie

### U bent aan zet

Internet is uitgegroeid tot een onmisbaar kanaal voor zorgaanbieders en patiënten. Zorgaanbieders benutten de kansen die internet biedt voor betere zorgverlening echter nog niet voldoende. Dit blijkt ook uit de aanbevelingen die de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg heeft gedaan\*:

1. Mogelijkheden van internet voor de communicatie en online dienstverlening moeten beter benut worden door zorgaanbieders.
2. Zorgaanbieders moeten sociale media gebruiken om het contact met hun patiënten te optimaliseren.

Voor een zorgaanbieder betekent deze constatering dat u er goed overna moet denken hoe u met internet kan innoveren en waar internet kan worden ingezet voor het leveren van nog betere zorg.

### Online zorg als antwoord

De elementen van online zorg bestaan uit Zorg 1.0 en Zorg 2.0.

- ▶ **Zorg 1.0** gaat over objectieve informatievoorziening op uw eigen website. Daarbij ontbreekt het echter bij de meeste zorgaanbieders aan een goede lange termijn visie en online strategie.
- ▶ **Zorg 2.0** gaat een stap verder en bestaat uit actieve participatie tussen patiënten onderling, zorgverleners onderling, en tussen patiënten en zorgverleners. Interactie en dienstverlening via het internet is daarbij een sterk ondersteunend middel waardoor de doeltreffendheid en kwaliteit van uw zorg toeneemt. Op deze manier staat de patiënt daadwerkelijk centraal en krijgt deze meer mogelijkheden tot zelfmanagement.

Online zorg vereist een internet strategie en een heldere verkenning van de mogelijkheden die het internet biedt ter ondersteuning van de zorg.

### 1. Zorg 1.0 - Online communicatie

Onder Zorg 1.0 verstaan we betrouwbare informatievoorziening via een eigen website. Het belang hiervan wordt onderstreept doordat steeds meer mensen hun zorgvraag online stellen. Een online strategie helpt u bij het neerzetten van een innovatieve website die klaar is voor de toekomst:

- ▶ betrouwbare informatievoorziening aan de patiënt waarbij u dient als filter voor de 'overload' aan onbetrouwbare informatie op het web.
- ▶ een goed vindbare website die dient als visitekaartje naar de buitenwereld, ondersteund bij zorgvragen en kan dienen als sterke marketingtool.

Strategy on Demand helpt u bij het neerzetten van uw online strategie met daarin een verkenning van de mogelijkheden voor uw website. Daarnaast zorgen wij voor een helder implementatie plan zodat u concreet met deze strategie aan de slag kan.

### 2. Zorg 2.0 - Interactiviteit

Zorg 2.0 bestaat uit online dienstverlening en de inzet van sociale media (zoals Twitter, Hyves en YouTube). Sociale media zijn steeds populairder in Nederland, zo ook voor de zorg. Zorgaanbieders kunnen niet langer achterblijven en dienen sociale media te gebruiken om:

- ▶ de patiënt beter te informeren zodat zij bewuster omgaat met adviezen online en uit het consult
- ▶ gedragsbeïnvloedende interventies uit te voeren
- ▶ op de hoogte blijven van wat er speelt onder patiënten of om laagdrempelig (patiënten)onderzoek te doen
- ▶ lotgenoten contact te bevorderen en te begeleiden

Daarnaast bestaat Zorg 2.0 uit online dienstverlening, zoals een digitale poli, waardoor de patiënt het gevoel van zelfregie krijgt en de werkdruk op professionals afneemt.

Strategy on Demand helpt u een stevig plan te ontwikkelen voor het geven van online zorg. Daarbij begeleiden wij uw mensen bij de uitvoer van dit plan.

## Voorbeelden van online zorg

### Voorbeelden

#### 1. Digitaal loket met online dienstverlening:

Op diverse gemeentewebsites is het tegenwoordig mogelijk om zelf afspraken te plannen. Tevens kunnen er van te voren intakelijsten worden ingevuld waardoor dit werk niet meer door professionals hoeft te gebeuren en de wachttijden afnemen.

› Voorbeeld: Digitale IVF-Poli, Radboud Ziekenhuis

#### 2. Professionele informatievoorziening:

Gebruik van Web 2.0 technieken voor uw boodschap. Denk daarbij aan voorlichtingsfilmpjes op YouTube, het opzetten van online vraagbanken, RSS-feeds, nieuwsbrieven met informatie over nieuwe behandelmethodes of medicijnen, etc...

› Voorbeeld: Mexicaanse Griep op YouTube, Radboud Ziekenhuis

#### 3. Inzet sociale media:

Sociale media kunnen worden ingezet voor lotgenoten contact zoals de reuma-hyve, voor uitvoeren van patiëntenonderzoek, en voor het discussieren met de doelgroep (bijv. om publieke mening te sturen over onderwerpen als HPV-vaccinatie).

› Voorbeeld: Digitale IVF-Poli, Radboud Ziekenhuis

#### 4. Zoekmachine optimalisatie:

Meer dan 80% van de burgers met een zorgvraag beginnen hun zoektocht op internet. Daarbij gebruikt het merendeel Google als startpunt. Het is dus zaak dat u als zorgaanbieder goed gevonden wordt.

## Voorbeeld case: Zorg 2.0

Voor een zorgaanbieder heeft Strategy on Demand een internet strategie uitgeschreven gericht op het ontwikkelen van een nieuwe publiekswaarsite. Deze strategie bevatte in hoofdlijnen de volgende items:

- › Verkenning van de mogelijkheden voor online dienstverlening en het plannen van afspraken in een digitaal loket
- › Strategie voor het participeren op sociale media door bijvoorbeeld uitvoeren van gedrags-beïnvloedende interventies
- › Uitwerking van mogelijkheden van internet voor de zorgaanbieder met daarin: publiekswaarsite, samenwerkingsportal voor bestuurders/professionals uit de zorgketen, inzetten van campagnewebsites.
- › Eerste aanzet en ontwerp van de nieuwe website inclusief verkenning van doelgroepen en navigatie.

**Het resultaat:** een snel en praktisch uitgevoerd project met de focus op een consistent en overkoepelende strategie. Het rapport bevatte een actieplan en eerste opzet met wireframes voor de nieuwe site.

## Strategy on Demand

Het team van Strategy on Demand heeft jarenlange ervaring in de profit en non-profit zowel in lijn-project- als adviesfuncties. We kennen de vragen en uitdagingen bij de zorg en zijn onderscheidend op drie punten:

- › Strategie en implementatie liggen altijd in elkaar verlengde. Zonder een gedegen implementatie is een strategie niet meer dan een stuk papier voor in de bureaula. Zonder een doordachte koers mist iedere organisatie richting.
- › In dit Internet-tijdperk is Strategy on Demand altijd gespitst op de voordelen van Internet en ICT ook voor de zorg.
- › Onze dienstverlening is On Demand: snel, flexibel en altijd op basis van de meest actuele kennis.

Enkele van onze referenties:



## Meer informatie

Bent u geïnteresseerd in de diensten van Strategy on Demand voor de zorg? Neem dan contact met ons op. Dat kan:

#### › Bezoekadres:

Van Nelleweg 1  
3044 BC Rotterdam

#### › Postadres:

Postbus 13043  
3004 HA Rotterdam

#### › Contactinformatie:

Telefoon: 010 - 243 60 45  
Mobiel: 06 - 524 745 98  
Fax: 010 - 243 60 66

Email: [info@strategyondemand.nl](mailto:info@strategyondemand.nl)

Website: [www.strategyondemand.nl](http://www.strategyondemand.nl)

Wij lichten onze diensten en ervaringen in de zorg graag persoonlijk toe. Ons team staat voor u klaar.