

Hospitalisatietraject

Begeleiding en ondersteuning voor klant en mantelzorger bij hospitalisatie

helan  Hospi-pakket



WAT?

Wat?

Klanten begeleiden voor, tijdens en na hun hospitalisatie, tijd nemen om hun zorgvragen goed te capteren en hen zo, heel gericht, te informeren en te helpen bij het organiseren van thuiszorg en andere zorg- en administratieve noden.
-> Waar we dit momenteel op aanvraag doen, willen we dit nu **structureel en pro-actief** organiseren voor het juiste segment van klanten.

HOE?

Aanpak?

Oby learnings uit 1ste POC (2021), die duidelijk een meerwaarde aantoont voor zowel klant als medewerker, **een business model canvas** opmaken en indien positief bevonden, **prototype bouwen** om finaal, bij positieve evaluatie, uit te rollen als een nieuwe dienstverlening binnen de organisatie.
Vertaald naar C-imple model:
huidige fase = "implementatiestrategie ontwerpen"

WAAROM?

- Uit onderzoek blijkt dat klanten (en mantelzorgers) nood hebben aan een **geïntegreerde aanpak van de zorgverlening** en daarin een **proactieve houding** verwachten van hun ziekenfonds. We wensen als Helan hier een extra toegevoegde waarde te bieden.
- **Ontlasting van de (sociale diensten van de) ziekenhuizen** door organisatie en coördinatie van het posthospitalisatie traject (deels) over te nemen.

WIE?

Doelgroep: In eerste instantie de **65+ klant (en zijn/haar mantelzorger)** die is of binnenkort wordt **gehospitaliseerd**.

Maar ook **onze klantenadviseurs** die deze dienst zullen aanbieden, zijn belangrijke stakeholder.

Wanneer is jouw project geslaagd?

Wanneer ben jij en/of je organisatie tevreden?

- e-NPS score van klant en medewerker positief.
- Stijging in aantal aanvragen (en type) zorgdiensten (meer klanten en meer verschillende zorgdiensten).
- Zorgdiensten intern en in het ecosysteem zijn beter op elkaar afgestemd en communiceren vlot onderling.
- Geoptimaliseerde samenwerking met onze strategische thuiszorgpartner **oby** een gemeenschappelijke customer **journey**.

Initiatiefnemers

Directeur Thuiszorg en Programma Thuiszorg + Directeur Welzijn & Innovatie

Samenwerkingsverbanden?

Is gegroeid vanuit een oefening tot intensere samenwerking tussen Helan en thuiszorgorganisatie i-mens.

