

Navigeren en gidsen bij digitale reis



De mens staat op *Smart Humanity* centraal en dat is precies wat kennismanager Riky de Veth van Robuust doet als zij de digitale reis van de patiënt in kaart brengt. Leer de taal en de tools kennen om je klant optimaal van dienst te kunnen zijn.

Op *Smart Humanity* houdt Riky de Veth een speeddate 'patient journey mapping'. Wat kan een informatiespecialist daarvan leren in een samenleving die transformeert en digitaliseert? 'Een boeiende vraag,' zegt De Veth, werkzaam bij Robuust, een netwerkorganisatie op het gebied van de gezondheidszorg. 'Ik heb namelijk geen verbinding met bibliotheken, er loopt geen lijntje.' Al pratend komt ze tot een antwoord. 'Door heel breed te kijken, naar alle facetten en aspecten, kun je het digitale traject of de reis van de bibliotheekgebruiker van begin tot eind in kaart brengen. De informatiespecialist is dan een communitydenker die de omgeving van de gebruiker verkent, die knelpunten en hiaten opspoort. Door te luisteren naar het verhaal van jouw klant stel je hem opnieuw centraal.' De klant kan bijvoorbeeld een onderzoeker zijn, een docent of student.

Verhaal van patiënt

Als kennismanager bij Robuust volgt De Veth het volledige traject dat een patiënt doorloopt in de medische wereld. Met welke zorgprofessionals heeft de patiënt te maken en hoe voorkom je dat hij zijn gezondheidsvraag telkens opnieuw moet toelichten, soms wel zes keer? Zorgprofessionals mogen vaak geen kennis uitwisselen, waardoor er eilandjes rondom de patiënt ontstaan. Nogal inefficiënt, want dit stagneert niet alleen de kennisoverdracht maar ook innovaties in de zorg. 'Ik wil alle kleine stukjes van het verhaal van de patiënt aan elkaar verbinden en er één geheel van maken,' zegt De Veth. 'Dat doe ik door de zorgprofessionals met de patiënt samen aan tafel te

zetten. Zo krijgt de patiënt de regie terug over zijn eigen rondgang door de medische wereld. Wij kijken samen welke digitale communicatiemiddelen de patiënt kunnen ondersteunen.'

Briefwisseling met ICT'ers

Ten behoeve van de patiënt en de verbinding tussen de verschillende zorgprofessionals startte De Veth een briefwisseling met ICT'ers en kwam er een dialoog op gang. 'ICT'ers en zorgprofessionals spreken allebei een andere taal, technisch versus medisch. Ik ben als het ware een tolk en breng de verbinding tot stand om de hobbels weg te nemen bij de route die de patiënt aflegt tussen de zorgprofessionals,' vertelt ze. Inmiddels is ze ook verbonden aan het lectoraat Digitalisering en Veiligheid van Avans Hogeschool en begeleidt ze in Nijmegen een project van fysiotherapeuten die de samenwerking met ziekenhuizen verbeteren door patiëntreizen in beeld te brengen.

Onbewuste kennis gebruiken

De Veth is opgeleid als verpleegkundige en ging later verplegingswetenschappen studeren. De praktijkkennis die ze als verpleegkundige opdeed, kon ze verbinden met wetenschappelijke kennis. 'Ik heb geleerd om te kijken, te luisteren en te weten: dit is niet pluis. Dit kan in kleine dingen zitten, zoals de kleur van een gelaat of de blik in de ogen,' zegt ze. 'Die onbewuste kennis geeft nieuwe inzichten.' Informatiespecialisten kunnen die kennis ook benutten. 'Luister naar jouw klant zodat je het verhaal van de lezer leert kennen. Kijk kritisch en durf op je onderbuikgevoel te vertrouwen om goed te navigeren en te gidse bij de digitale reis van de bibliotheekgebruiker.'

>> **Patient Journey Mapping: workshop door SIG E-Health (Riky de Veth (Robuust), Dirk de Wit (O&I), Henri Melger (Belastingdienst), 11.00-11.45 uur in Waterfront**