

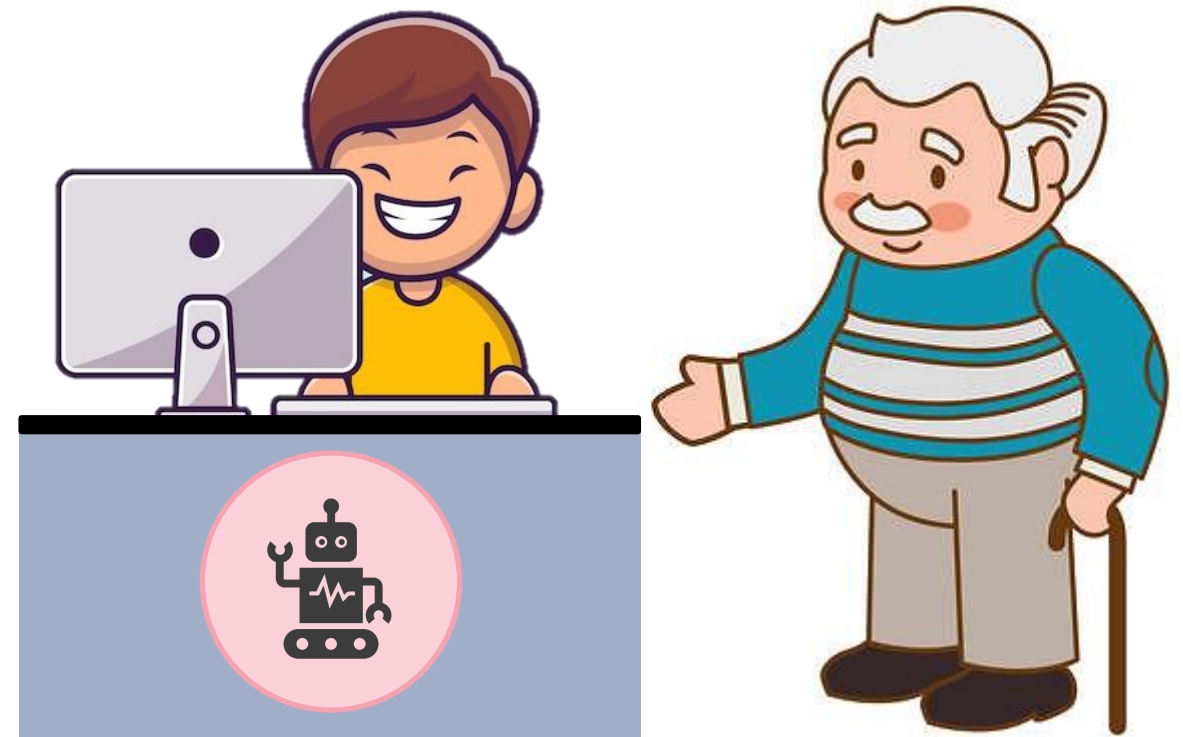
# Bewustwording bij zorgverleners omtrent het gebruik van digitale hulpmiddelen onder laaggeletterden

Bewustwording bij zorgverleners omtrent het gebruik van digitale hulpmiddelen onder laaggeletterden

Health Innovation School Amsterdam 2024

In samenwerking met OLVG, Amsterdam UMC en BovenIJ

Inbrenger: Marit Blom, Sigra  
Coach: Mindy Asamoah, HVO Querido





## Inhoudsopgave

1. Introductie p. 3
2. Procesverslag p. 4
  1. Bezoek aan AmsterdamUMC p. 6
  2. Bezoek aan OLVG p. 7
  3. Bezoek aan BovenIJ p. 8
  4. Opgestelde visie p. 15
  5. Ingebruikname Redgrasp p. 16
  6. Vragen + toelichting (Redgrasp) p. 18
  7. Uitkomsten Redgrasp p. 26
3. Geleerde lessen p. 27
4. Benieuwd naar meer informatie? p. 29

## Afbeeldingen

Het procesverslag bevat enkele afbeeldingen. Onderstaand de lijst van afbeeldingen.

- Afbeelding 1. Bezoek AmsterdamUMC* p. 6
- Afbeelding 2. Bezoek OLVG* p. 7
- Afbeelding 3. Bezoek BovenIJ* p. 8
- Afbeelding 4. Equality vs. equity* p. 9
- Afbeelding 5. Ontwerpvraag en mogelijke oplossingsrichtingen (16 mei)* p. 10
- Afbeelding 6. Elementen / aspecten om vertrouwen te creëren bij zorgverlener en patiënt omtrent gebruik digitale hulpmiddelen* p. 11
- Afbeelding 7. High vs Low impact & High vs Low effort (7 juni)* p. 13
- Afbeelding 8. Uitgangspunten voor visie OLVG (7 juni)* p. 13
- Afbeelding 9. Uitgangspunten t.b.v. bewustwording voor zorgverleners over laaggeletterden en gebruik MijnOLVG (of andere digitale hulpmiddelen) (7 juni)* p. 14
- Afbeelding 10. Visie --> bewustwording (7 juni)* p. 14
- Afbeelding 11. Voorbeeld Redgrasp* p. 16
- Afbeelding 12. Aantekeningen trainingsdag 21 juni* p. 17
- Afbeelding 13. Uitkomsten Redgrasp:beantwoording per vraag* p. 26
- Afbeelding 14. Uitkomsten Redgrasp:beantwoording per vraag* p. 26



# 1. Introductie



## Introductie

In januari 2024 is de Health Innovation School Amsterdam (HIS) van start gegaan. Het doel van de HIS is het bevorderen van samenwerking op het gebied van (systeem)innovatie in de zorg en welzijn. De drie pijlers van de HIS zijn het stimuleren van een innovatieve manier van denken, het uitwisselen van kennis en vaardigheden en het bevorderen van samenwerking in netwerken. Naast het uitwisselen van kennis en vaardigheden over innovatie vormen persoonlijk leiderschap als verschilmaker en het bevorderen van werken in netwerken een rode draad in de HIS. Het onderwijs van de Health Innovation School wordt georganiseerd in de vorm van werksessies, inspiratiesessies en actieprojecten.

In april 2024 is het tweede actieproject van start gegaan, waarbij vanuit de inbrenger (Marit Blom, Siga) van het project het verzoek is gekomen om een Digituin te ontwerpen voor één van de Amsterdamse ziekenhuizen: AmsterdamUMC, OLVG of BovenIJ. Alvorens dit project nader is uitgewerkt, is met de inbrenger en de coach (Mindy Asamoah, HVO Querido) besproken welke vragen hierbij komen kijken, voor welke doelgroep de Digituin relevant is, en of een Digituin wel de juiste oplossing is (en voor welk probleem).

Binnen enkele maanden is het idee nader uitgewerkt, zijn de ziekenhuizen bezocht, is besproken welke onderdelen wel en niet in scope dienen te zijn, welke doelgroep het meeste baat heeft bij ondersteuning omtrent

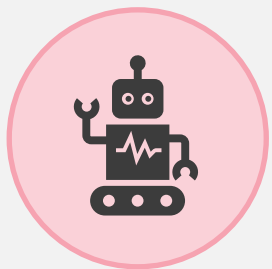
digitale hulpmiddelen en hoe medewerkers van een ziekenhuis hierin meegenomen dienen te worden.

De verschillende stappen die zijn genomen en de besprekpunten zijn meegenomen in dit procesverslag. Het procesverslag bestaat uit de verschillende sessies (werksessies en trainingsdagen) en de inzichten die zijn opgedaan gedurende de deze dagen, maar ook een deel van de uitwerking van het eindresultaat.

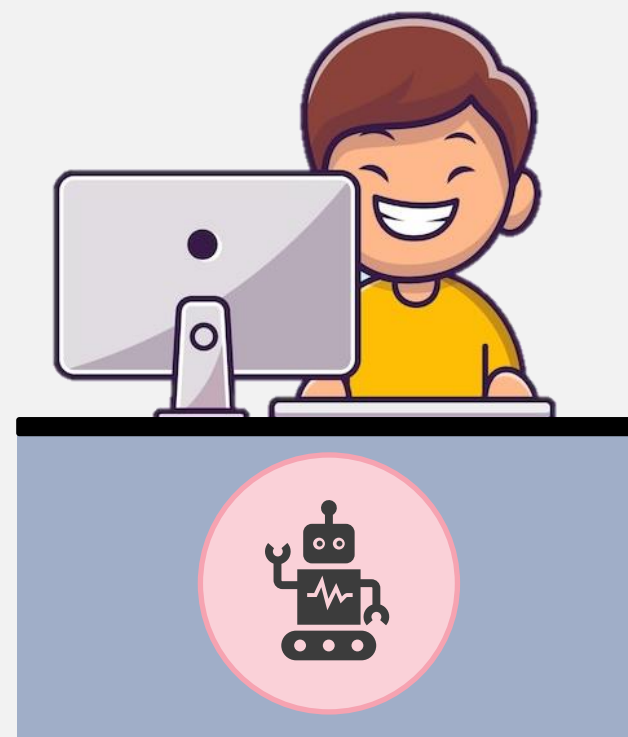
De belangrijkste uitkomst van dit project is een oproep tot bewustwording dat digitale hulpmiddelen niet door iedereen als gebruiksvriendelijk worden ervaren. Daarbij volgt een oproep aan de ziekenhuizen om medewerkers te ondersteunen hierin, zodat medewerkers de juiste begeleiding kunnen bieden aan patiënten, met name laaggeletterden, in het gebruik van digitale hulpmiddelen.

Bij vragen over het procesverslag of interesse naar het eindresultaat, kan contact worden opgenomen met Ellemijn Oomes ([Ellemijn.Oomes@bdo.nl](mailto:Ellemijn.Oomes@bdo.nl)).





## 2. Procesverslag



## 2. Procesverslag (trainingsdag 5 april)



### Activiteiten

Tijdens de trainingsdag op 5 april zijn de volgende activiteiten uitgevoerd en besproken:

- Onderwerp gekozen
- Input ontvangen van inbrenger
- Coach ontmoet
- Afwegingen maken omtrent onderwerp en uitgangspunt project (zie hiernaast)

### Suggesties vervolg

Tijdens de trainingsdag zijn enkele vervolgacties afgestemd:

- Bezoek brengen aan OLVG, AmsterdamUMC en BovenIJ om te onderzoeken welke middelen nu worden ingezet en hoe patiënten hier gebruik van maken

Welke elementen moet een Digituin bevatten?

Wat is de aanleiding voor dit probleem/verzoek?

Wel of niet focus op één doelgroep?

Welke doelgroep?

Waarom willen ziekenhuizen een Digituin?

Focus op eindproduct voor één ziekenhuis of voor drie?

Focus op één digital hulpmiddel?

Hoe kunnen Medewerkers patiënten ondersteunen?

Toegevoegde waarde de Digituin voor doelgroep x?

Wel of niet focus op Digituin?

Hoe laaggeletterden ondersteunen in gebruik digitale hulpmiddelen?



## 2.1 Bezoek AmsterdamUMC



Afbeelding 1. Bezoek AmsterdamUMC

### Inzichten AmsterdamUMC

- Middels een campagne in juli wordt er kenbaarheid en zichtbaarheid gegeven aan 'samen digitaal'/ het digipunt
- Grootste uitdaging is het bereiken van de moeilijkste doelgroep. Digipunt wordt nu vooral gevonden door mensen die enigszins digivaardig zijn.
- Grote wens is optimale uitwisseling tussen de verschillende ziekenhuizen. Zowel qua kennis en ervaring als warme overdracht van patiënt

### Het ideale Digipunt...

- is een plek die uitnodigt;
- is laagdrempelig en toegankelijk;
- heeft (veel) in- en uitloop;
- is buurthuis achtig;
- heeft vrijwilligers die tijd nemen voor de bezoekers;
- biedt wellicht workshops voor patiënten om hen te ondersteunen;
- maakt gebruik van een bibliotheek-achtige setting en dienstverlening.





## 2.2 Bezoek OLVG



Afbeelding 2. Bezoek OLVG

### Inzichten OLVG

- Een Digituin moet leuk en uitnodigend zijn
- De Digituin bevindt zich dichtbij het Patient Service Portaal
- We werken met stagiaires en vrijwilligers
- Ook ongedocumenteerden zonder BSN moeten geholpen worden bij de Digituin
- De arts verwijst de patient door naar de Digituin

#### Tip:

Maak de Digituin aantrekkelijk door bijvoorbeeld een gratis koffiehok toe te voegen, een speelhoek voor kinderen. Zorg voor een open uitstraling (geen deuren of drempels). Werk met afbeeldingen ipv tekst. Gebruik beeldschermen in de wachtkamer om de diensten in de digituin te laten zien dmv plaatjes. Gebruik plaatjes waar iedereen zich in herkent.

## 2.3 Bezoek BovenIJ



Afbeelding 3. Bezoek BovenIJ

### Inzichten BovenIJ

- Basis van het digipunt dient op orde te zijn.
- Ga zorgvuldig met capaciteit van de medewerkers om ( IT-FB-VPK).
- Communicatie is belangrijk (goed de medewerkers meenemen in de transitie). Mensen staan open voor vernieuwing, maar neem hen hierin mee.
- Denk goed na over de locatie van het digipunt en een locatie op een logische plek voor patiënten.
- Los voorliggende problemen op. Er waren namelijk veel klachten. Deze zijn goed beoordeeld en klanten/klachtenservice is nu ingericht.



## 2. Procesverslag (trainingsdag 16 mei)

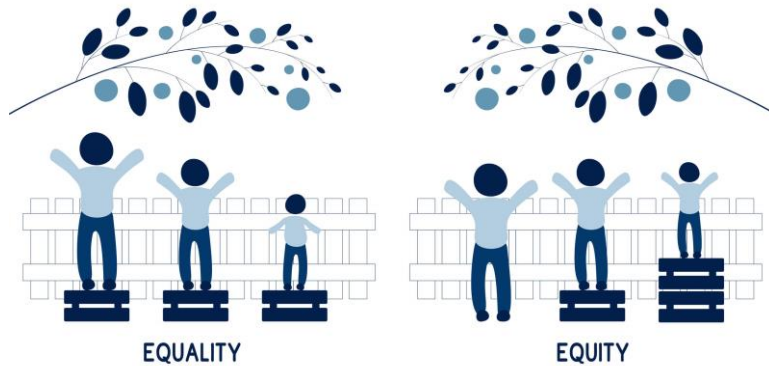


### Activiteiten

- Ontwerp vraag verkleinen
- Brainstormen over oplossingsrichtingen (zie afbeelding 5 op pagina 10)
- Drie oplossingsrichtingen kiezen
- Input ophalen bij mede HIS'ers
- Oplossingsrichtingen aanpassen

### Inzichten

- Houd de ontwerp vraag klein en concreet
- Creëer een oplossing die voor iedereen werkt en houdt hierbij rekening met **equality vs. equity** (zie afbeelding 4)



Afbeelding 4. Equality vs. equity

**Concept ontwerp vraag (v0.1):** Hoe kunnen we laaggeletterden ondersteunen bij het gebruik van digitale middelen (bijv. MijnOLVG) binnen het OLVG?

1

Aanpassing OLVG-app om deze gebruiksvriendelijker te maken voor iedereen. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van visuele aspecten in de app. Daarnaast kan worden overwogen om devices uit te lenen aan mensen die geen eigen telefoon hebben.

2

Ondersteuning bieden aan patiënten die gebruik maken van de OLVG-app. Dit kan bijvoorbeeld middels een cursus, workshop of helpdesk in het ziekenhuis.

3

Een buddy-systeem opzetten voor patiënten. Dit kan bijvoorbeeld door een buddy bij iemand thuis langs te laten gaan of door een buddy in te zetten in een buurthuis. Hierbij kan ook worden overwogen om succesverhalen te delen zodat patiënten worden aangespoord om gebruik te maken van de app.

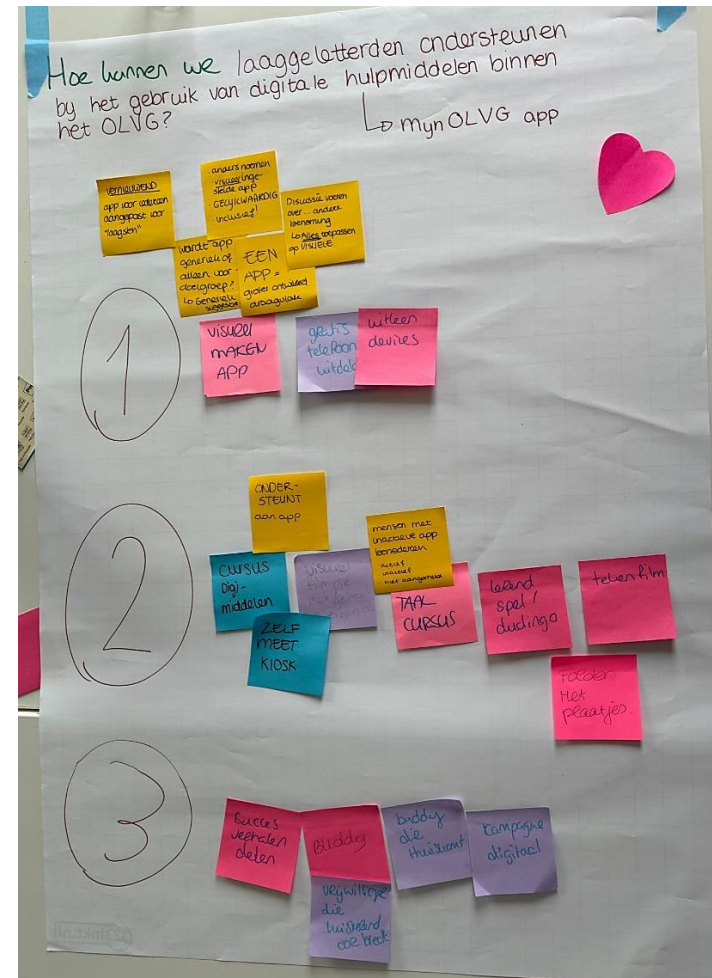
## 2. Procesverslag (trainingsdag 16 mei)



### Gemaakte keuzes

Om de ontwerp vraag behapbaar te maken zijn enkele keuzes gemaakt. Onderstaand deze keuzes:

- Focus op OLVG (in plaats van drie ziekenhuizen)
- Focus op doelgroep laaggeletterden
- Focus op MijnOLVG (in plaats van meerdere digitale hulpmiddelen)
- Niet focussen op het aanpassen van de MijnOLVG app, maar ondersteunen van de gebruikers
- Geen Digituin ontwerpen, maar onderzoeken waar de behoeften van zorgverleners en/of patiënten liggen in het gebruik van MijnOLVG



Afbeelding 5. Ontwerp vraag en mogelijke oplossingsrichtingen (16 mei)



## 2. Procesverslag (online meeting 24 mei)



Behoeftte aan een **vertrouwde plek** en **vertrouwen** van de vrijwilligers die helpen: bij voorbeeld Digituin gaan er 'de meeste tissues doorheen'. Mensen die in het ziekenhuis komen, zijn al zenuwachtig. Ze hebben behoefte aan iemand die naar hen luistert, waar ze zich prettig voelen, een plek waar ze veilig kunnen internetten.

- Richten op vertrouwen winnen
- Mensen aan de hand meenemen
- Warme overdracht

### Concept ontwerpvraag (v0.2):

Hoe kunnen we laaggeletterden ondersteunen om vertrouwen te creëren bij het gebruik van MijnOLVG?



Afbeelding 6. Elementen / aspecten om vertrouwen te creëren bij zorgverlener en patiënt omtrent gebruik digitale hulpmiddelen



## 2. Procesverslag (werksessie 7 juni)



### Activiteiten

- impact/effort matrix ingevuld (zie afbeeldingen op pagina 13 en 14)
- Ideeën geclusterd
- Keuze gemaakt uit 'quick fix' kwadrant

### Nieuwe inzichten

- **Ontwerpvraagvraag** bijgesteld
- **Productoplevering** besproken met opdrachtgever: Uitgangspunten voor een visie betreffende de digitale ondersteuning van patiënten + het creëren van bewustwording bij zorgmedewerkers, dmv een red grasp micro learning systeem OF de inzet van een ervaringsdeskundige om adviezen op maat te kunnen geven bij een polikliniek van OLVG oost
- Om **andere opgedane inzichten** niet verloren te laten gaan zal dit meegegeven worden in een rapport

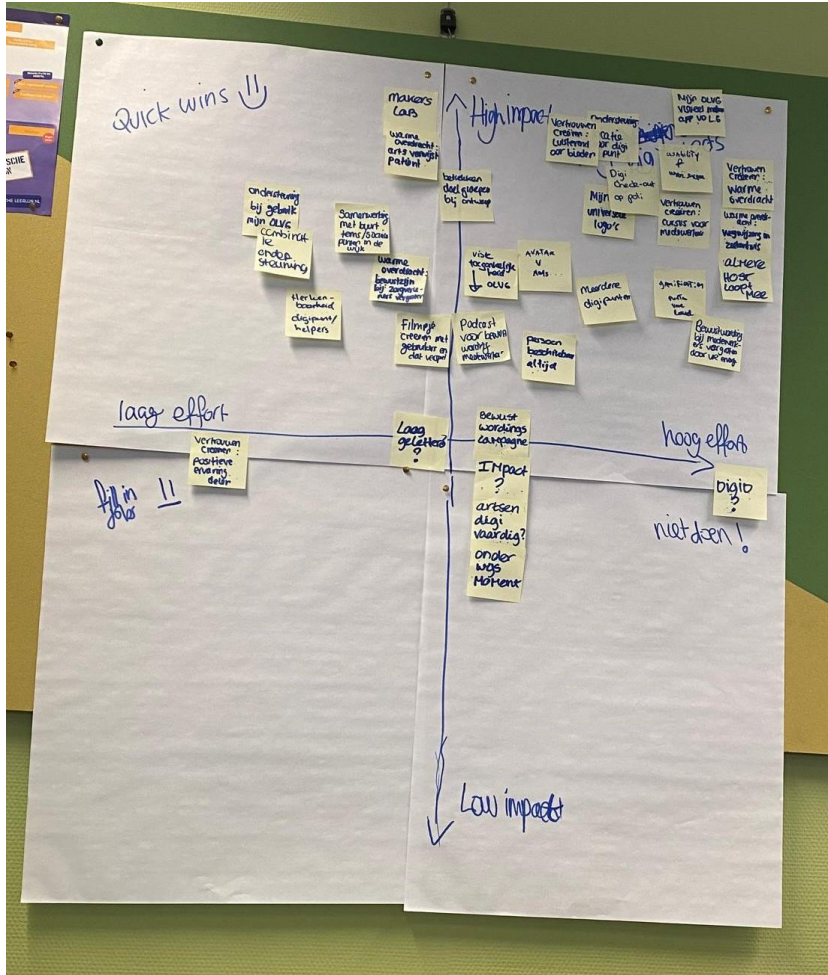
### Definitieve ontwerpvraag:

Hoe kunnen we zorgverleners ondersteunen bij het creëren van vertrouwen bij laaggeletterden bij het gebruik van MijnOLVG?

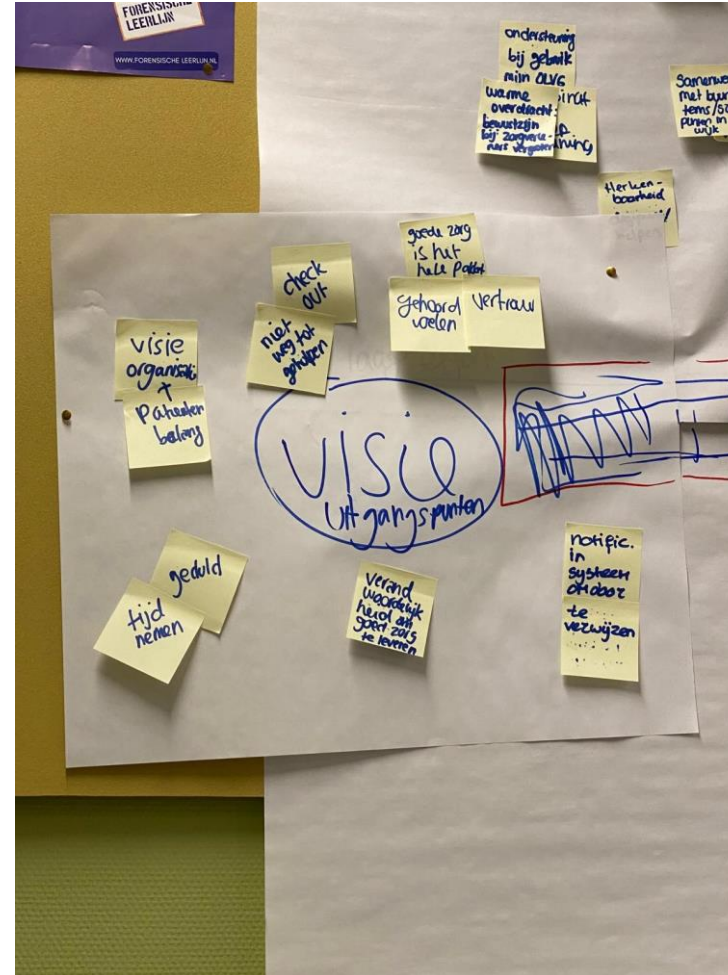




## 2. Procesverslag (werksessie 7 juni)



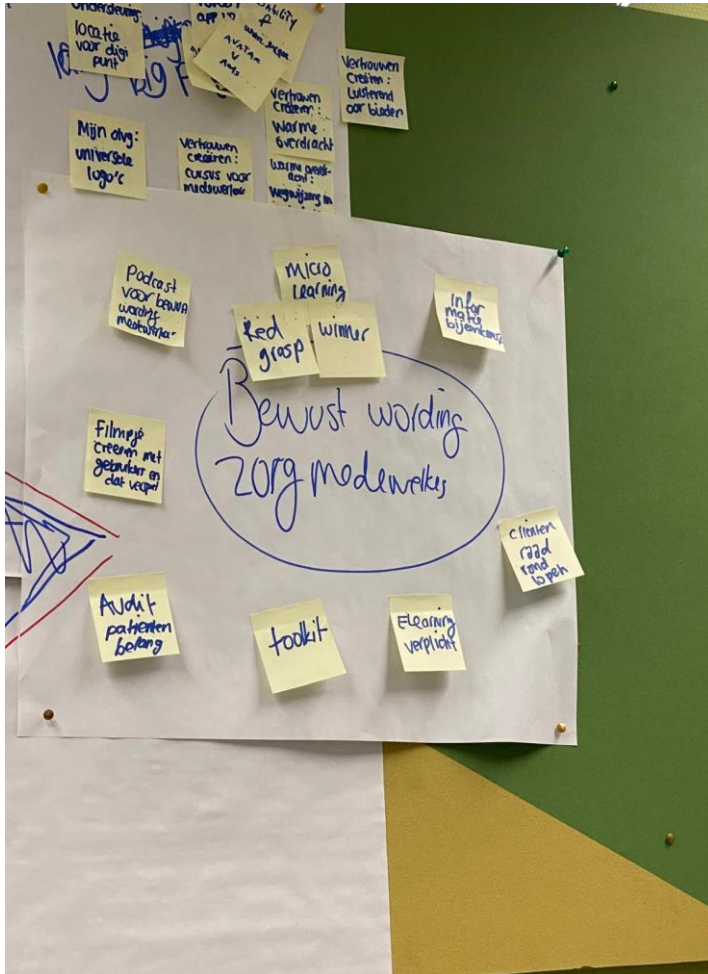
Afbeelding 7. High vs Low impact & High vs Low effort (7 juni)



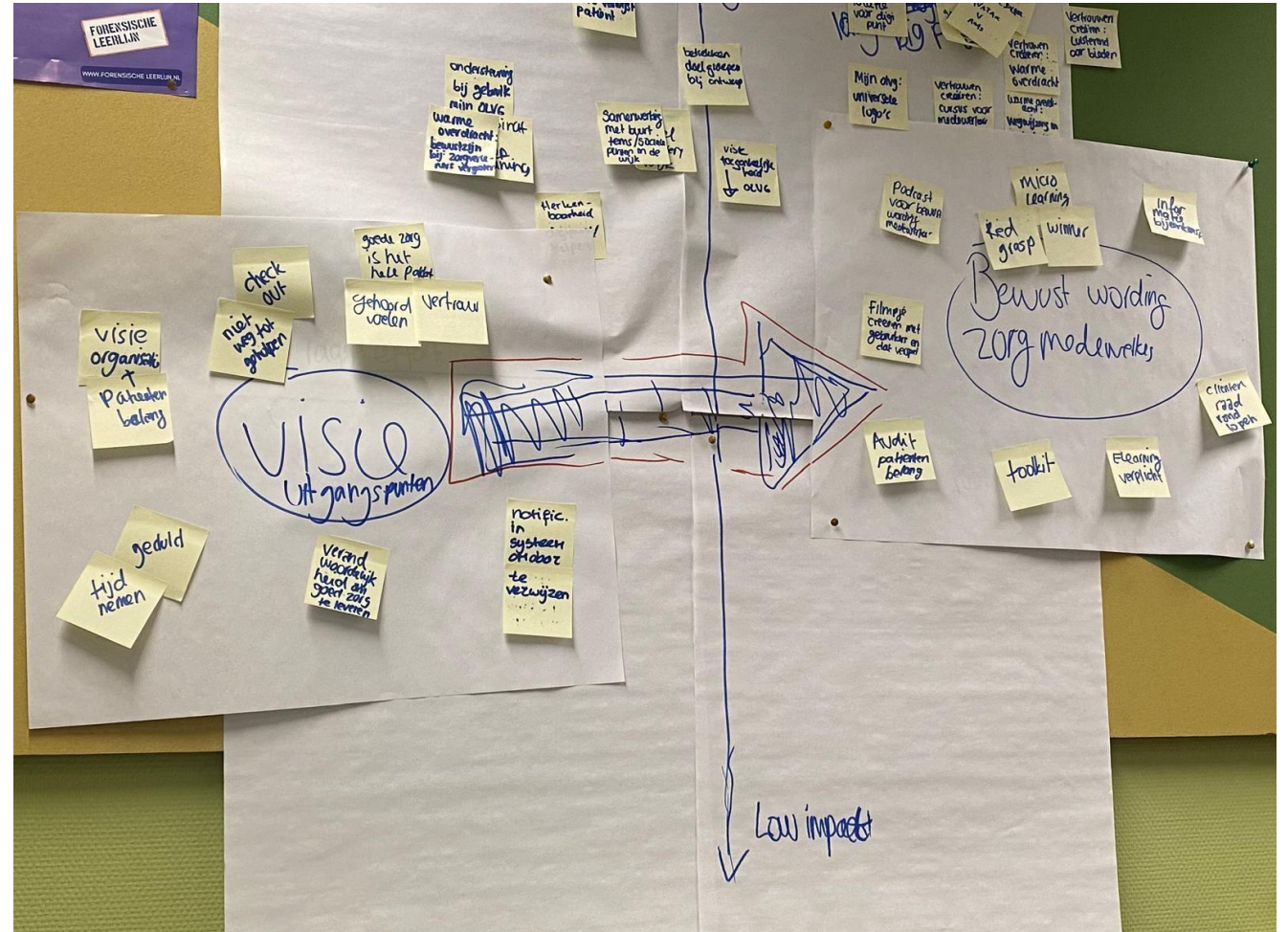
Afbeelding 8. Uitgangspunten voor visie OLVG (7 juni)



## 2. Procesverslag (werksessie 7 juni)



Afbeelding 9. Uitgangspunten t.b.v. bewustwording voor zorgverleners over laaggeletterden en gebruik MijnOLVG (of andere digitale hulpmiddelen) (7 juni)



Afbeelding 10. Visie --> bewustwording (7 juni)

## 2.4 Opgestelde visie



Om OLVG te ondersteunen in het creëren van bewustwording onder medewerkers richting laaggeletterden en het gebruik van digitale hulpmiddelen binnen deze doelgroep, is de visie opgesteld zoals hieronder weergegeven.

Wij kijken naar digitale zorg als onderdeel van nieuwe en bestaande zorgpaden, waarbij we patiënten aan de hand meenemen in en bij het gebruik van digitale toepassingen door een warme overdracht te faciliteren vanuit de spreekkamer met een luisterend oor en tijd om te ondersteunen bij hulpvragen.

Creëer bewustwording omtrent de volgende elementen:

Techniek



Mens



Omgeving



## 2.5 Ingebruikname Redgrasp



**Redgrasp** is een platform voor microlearning dat wordt ingezet binnen het OLVG.

Redgrasp draagt bij aan:

- Kennis verspreiden
- Discussie creëren
- Bijsturen

Redgrasp wordt al ingezet binnen OLVG voor microlearning. Momenteel lopen meerdere campagnes over verschillende onderwerpen. Sommige campagnes zijn specifiek voor één afdeling, andere campagnes zijn juist specifiek op één onderwerp, maar wel voor alle medewerkers.

Om bewustwording te creëren bij medewerkers van het OLVG over de doelgroep (laaggeletterden) en het gebruik van digitale hulpmiddelen (zoals MijnOLVG) ontvangen medewerkers van het OLVG vier vragen over dit onderwerp verdeeld over een periode van twee weken. De vragen die zij ontvangen dragen bij aan het uitvragen van de visie zoals deze omschreven is op de vorige slide.

Zie *afbeelding 11* voor hoe Redgrasp analyse eruit komt te zien.



Quiz		Losse vragen	2 punten	0 badges							
		Content	Campagnes	Analytics	Kiosken						
		huis / Digitale ondersteuning									
		BEANTWOORDING									
1	en je hebt gemerkt dat veel pati...	○	✓	443	3	0	○	✎	🗑️		
2	huis en je hebt net een training gevo...	○	✓	0	0	0	○	✎	🗑️		
3	Een van je patiënten, een oudere dame die moeite heeft m...	○	✓	0	0	0	○	✎	🗑️		
4	Je hebt een patiënt die minder digitaal vaardig is en weini...	○	✓	0	0	0	○	✎	🗑️		

Afbeelding 11. Voorbeeld Redgrasp





## 2. Procesverslag (trainingsdag 21 juni)



### Doelstelling(en)

Dit project heeft als doel om meer bewustwording te creëren bij zorgverleners omtrent het gebruik van digitale hulpmiddelen bij de doelgroep (laaggeletterden). Daarnaast worden de volgende subdoelstellingen gehanteerd:

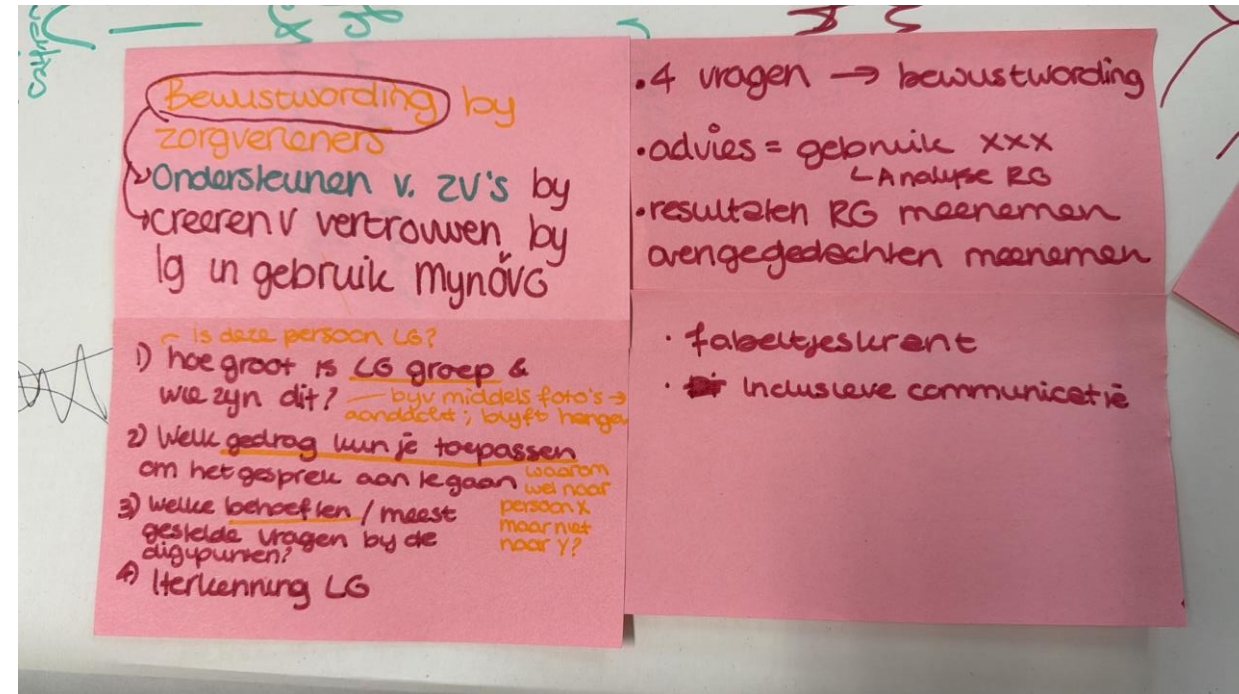
- Ondersteunen van zorgverlener richting de (laaggeletterde) patiënt
- Vertrouwen creëren bij laaggeletterden in gebruik MijnOLVG

### Suggesties voor thema's in Redgrasp

- Herkenning omtrent groep laaggeletterden
- Gedrag toepassen in gesprek met laaggeletterden
- Erkennen / herkennen behoeften laaggeletterden

### Wat wordt opgeleverd?

- 4 vragen die gesteld zijn aan medewerkers OLVG middels Redgrasp
- Advies voor OLVG incl. resultaten Redgrasp
- Overige gedachten/ideeën uit eerdere werksessies en gesprekken



Afbeelding 12. Aantekeningen trainingsdag 21 juni



## Vraag van Vandaag

### Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning

Je werkt in een ziekenhuis en je hebt gemerkt dat veel patiënten moeite hebben met het begrijpen van de informatie die via de ziekenhuisapp wordt verstrekt. Vooral laaggeletterde patiënten lijken hier problemen mee te hebben. Wat is een belangrijke stap die je kunt nemen om ervoor te zorgen dat de app beter aansluit bij de behoeften van laaggeletterde patiënten?

- A** De app voorzien van meer medische terminologie om de informatie gedetailleerder te maken.
- B** De app laten testen door een groep laaggeletterde patiënten en hun feedback gebruiken om verbeteringen aan te brengen.
- C** De app alleen beschikbaar maken in het Nederlands om taalbarrières te verminderen.

Je ontvangt deze mail omdat je aangemeld bent voor de Vraag van Vandaag campagne *Digitalisering ziekenhuis van OLVG* via [redgrasp.com](https://redgrasp.com).







## Vraag van Vandaag

Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning



### ▼ Sluit toelichting

Optie B is correct omdat het testen van de app door laaggeletterde patiënten en het gebruiken van hun feedback helpt om de app gebruiksvriendelijker te maken voor deze doelgroep. Optie A is onjuist omdat meer medische terminologie de app juist moeilijker te begrijpen maakt voor laaggeletterden. Optie C is onjuist omdat het beperken van de app tot alleen het Nederlands niet helpt bij het verbeteren van de begrijpelijkheid voor laaggeletterden; het kan zelfs een barrière vormen voor anderstaligen.





### Vraag van Vandaag

#### Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning

Je werkt in een ziekenhuis en je hebt net een training gevolgd over het herkennen en omgaan met laaggeletterdheid. Een oudere patiënt komt binnen en je merkt dat hij moeite heeft met het invullen van formulieren en het begrijpen van medische instructies. Wat is de beste manier om deze patiënt te helpen?

- A** Je vraagt of de patient iemand in zijn omgeving heeft die hierbij zou kunnen helpen.
- B** De patient heeft niemand in zijn omgeving die hierbij kan helpen. Je vraagt de dokters-assistent of poli medewerker om de patient te helpen met het invullen van de medische gegevens.
- C** Alle antwoorden zijn goed.





## Vraag van Vandaag

Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning



### ▼ Sluit toelichting

Optie C is correct omdat het belangrijk is dat iemand ondersteuning krijgt als hij/zij hier moeite heeft met het begrijpen van informatie. Het helpt de patiënt om de informatie beter te begrijpen en toe te passen. Het liefst help je een patiënt ter plekke, maar daar is niet altijd de ruimte voor. Iemand uit de directe omgeving kan de patiënt dan ook helpen met het invullen van de informatie.





## Vraag van Vandaag

### Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning

Een van je patiënten, een oudere dame die moeite heeft met lezen en schrijven, vertelt je dat ze de mijnOLVG-app lastig vindt om te gebruiken. Hoe kun je het beste inspelen op haar behoeften?

- A** Je legt haar uit dat ze de app vaker moet gebruiken om er beter in te worden.
- B** Je verwijst haar door naar het patient service punt en geeft aan dat ze haar alles stap voor stap zullen uitleggen.
- C** Je vertelt haar dat ze iemand anders moet vragen om haar te helpen met de app.





## Vraag van Vandaag

Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning



### ▼ Sluit toelichting

Optie B is correct omdat het de patiënt actief ondersteunt en haar helpt om de app beter te begrijpen, wat essentieel is voor laaggeletterden. Optie A is incorrect omdat het geen directe hulp biedt en de patiënt zich mogelijk overweldigd voelt. Optie C is ook incorrect omdat het de verantwoordelijkheid van de zorgverlener wegschuift en de patiënt afhankelijk maakt van anderen, wat niet bevorderlijk is voor haar zelfstandigheid.







Klik op de letter van het antwoord dat volgens jou juist is.

### Vraag van Vandaag

#### Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning

Je hebt een patiënt die minder digitaal vaardig is en weinig voordeel ziet in het gebruik van een digitaal dossier. Hoe leg je op een begrijpelijke manier uit dat het gebruik van een digitaal dossier voordelen voor hem of haar oplevert?

- A** Een digitaal dossier zorgt ervoor dat je medische gegevens altijd en overal beschikbaar zijn, wat handig is in noodgevallen.
- B** Een digitaal dossier betekent dat je geen papieren meer hoeft te bewaren, wat ruimte bespaart in je huis.
- C** Een digitaal dossier maakt het mogelijk om je medische gegevens te delen met vrienden en familie via sociale media.





## Vraag van Vandaag

Digitalisering Ziekenhuis > Digitale ondersteuning



### ▼ Sluit toelichting

Antwoord A is correct omdat het benadrukt dat medische gegevens altijd en overal beschikbaar zijn, wat cruciaal kan zijn in noodgevallen. Dit is een direct en begrijpelijk voordeel voor de patiënt. Ook is het fijn voor de patiënt om zaken in zijn/haar eigen tijd te kunnen regelen wanneer het hem/haar het beste uitkomt. Antwoord B is minder relevant omdat het ruimte besparen in huis niet direct een gezondheidsvoordeel is. Antwoord C is incorrect en onprofessioneel omdat het delen van medische gegevens via sociale media niet veilig of aanbevolen is.



## 2.7 Uitkomsten Redgrasp



### Beantwoording per vraag

DATUM	NAAM	BEANTWOORD	CORRECT
05/07/2024	Je hebt een patiënt die minder digitaal vaardig is en weini...	627 (17%)	612 (98%)
03/07/2024	Een van je patiënten, een oudere dame die moeite heeft ...	788 (21%)	742 (94%)
01/07/2024	Je werkt in een ziekenhuis en je hebt net een training gev...	788 (21%)	722 (92%)
28/06/2024	Je werkt in een ziekenhuis en je hebt gemerkt dat veel pat...	772 (20%)	749 (97%)

Afbeelding 13. Uitkomsten Redgrasp: beantwoording per vraag

### Uitkomsten Redgrasp

In afbeelding 8 en 9 is te zien hoe (goed) de vragen die gesteld zijn aan de medewerkers van het OLVG beantwoord zijn.

Er zijn vier vragen gesteld aan de medewerkers van het OLVG. Per vraag zijn tussen de 632 – 794 reacties binnengekomen. De vragen zijn gedeeld met medewerkers van het OLVG tussen 26 juni en 7 juli.

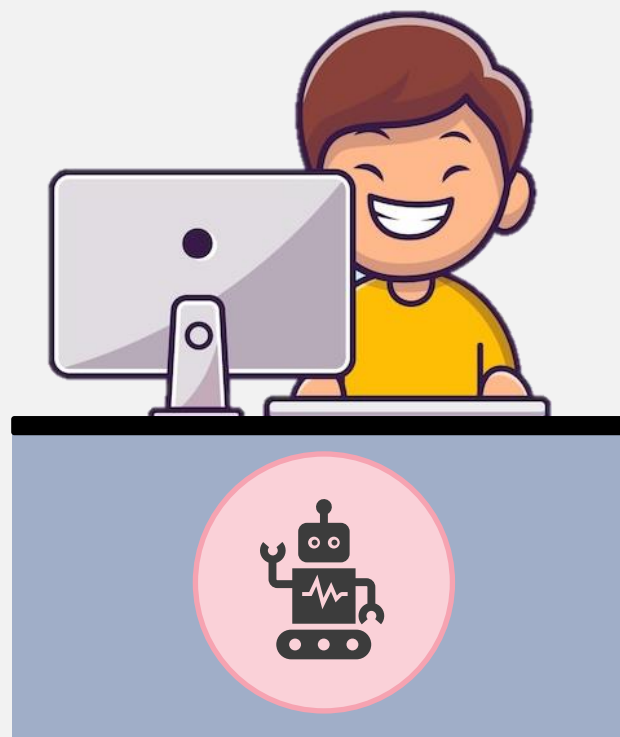
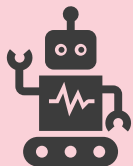
In afbeelding 13 en 14 is te zien hoeveel medewerkers de vragen hebben beantwoord en welk percentage de vragen juist heeft beantwoord.

#	BESCHRIJVING	BEANTWOORDING			
1	Je werkt in een ziekenhuis en je hebt gemerkt dat veel pati...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	777	👍 8    💬 0
2	Je werkt in een ziekenhuis en je hebt net een training gevo...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	792	👍 5    💬 2
3	Een van je patiënten, een oudere dame die moeite heeft m...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	794	👍 2    💬 0
4	Je hebt een patiënt die minder digitaal vaardig is en weini...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	632	👍 2    💬 1

Afbeelding 14. Uitkomsten Redgrasp: beantwoording per vraag



### 3. Geleerde lessen



### 3. Geleerde lessen

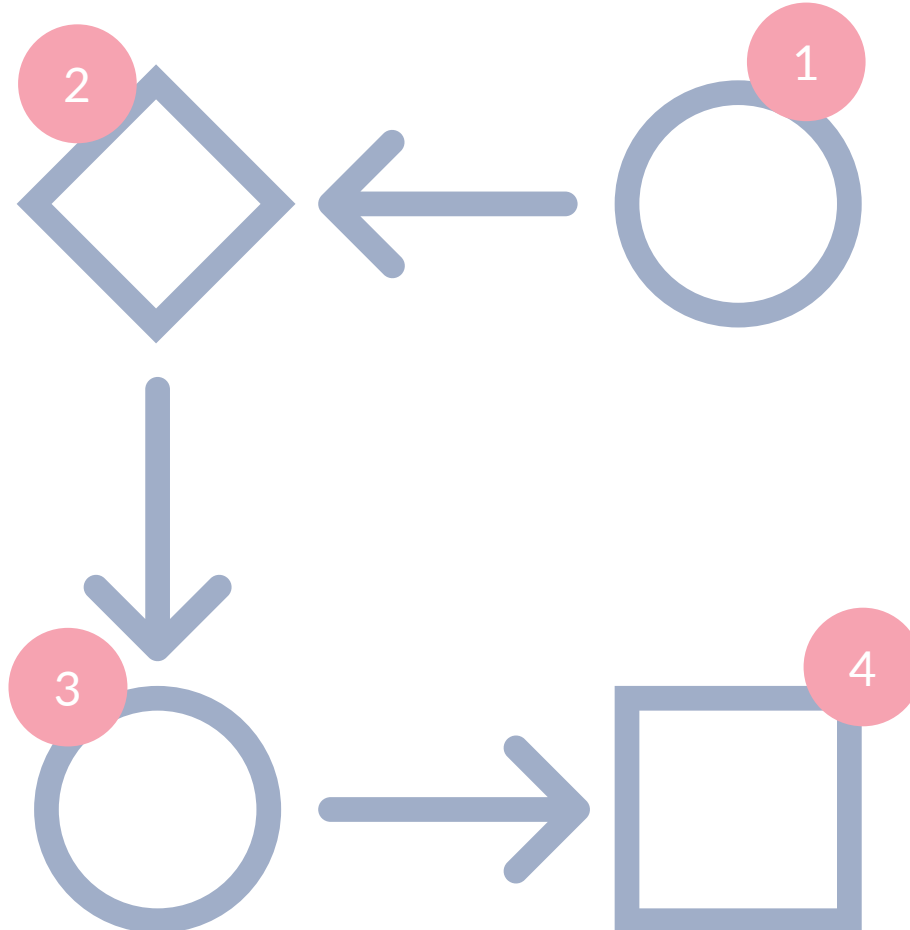


#### 2. Mei

- Denk aan de mensen die 'het minste kunnen', dan kan tenminste iedereen het
- Betrek je doelgroep
- Organiseer werksessies met de opdrachtgever, zodat je snel kan toetsen of je als groep in de goede richting denkt

#### 3. Juni

- Creëer bewustwording bij de aanbieders (medewerkers) om vanuit daar patiënten te ondersteunen
- Maak het laagdrempelig om medewerkers mee te nemen in de problematiek
- Kijk of je bestaande middelen anders in kan zetten om jouw doel te bereiken



#### 1. April (begin)

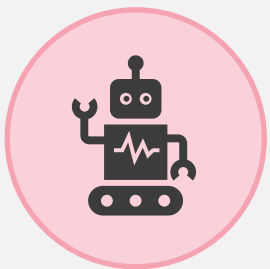
- Het gekozen middel draagt niet per definitie bij aan de oplossing
- Vraag duidelijk naar het probleem (waar de bedachte oplossing voor moet dienen)
- Denk vanuit het probleem niet vanuit een oplossing
- Maak de ontwerpvrage zo klein mogelijk, zodat er in de beperkte periode daadwerkelijk stappen gezet kunnen worden

#### 4. Juli (eind)

- Wees concreet in de oplossing
- Alles begint bij bewustwording (verbeter de wereld, maar begin bij jezelf)







## Benieuwd naar meer informatie?

Dylan Wouterlood | [dwouterlood@cordaan.nl](mailto:dwouterlood@cordaan.nl)

Ellemijn Oomes | [ellemijn.oomes@bdo.nl](mailto:ellemijn.oomes@bdo.nl)

Geeske Verhees | [g.verhees@amsterdamumc.nl](mailto:g.verhees@amsterdamumc.nl)

Sven Alders | [s.alders@zha.nl](mailto:s.alders@zha.nl)

Thirza Jansen | [tjansen@ggdamsterdam.nl](mailto:tjansen@ggdamsterdam.nl)

Yvonne van der Lingen | [yvonne.van.lingen@hvoquerido.nl](mailto:yvonne.van.lingen@hvoquerido.nl)

