



## Bravis ziekenhuis Case study

Hoe het Bravis ziekenhuis medewerkers voorziet van actuele instructies voor alle applicaties.





**De #1 voor het maken van software instructies**

[www.selfguide.com](http://www.selfguide.com)

## Hoe het Bravis ziekenhuis medewerkers voorziet van actuele instructies voor alle applicaties.

Het Bravis ziekenhuis is een ziekenhuis in West-Brabant. Met hoofdlocaties in Bergen op Zoom en Roosendaal, vijf Bravispunten en een polikliniek in Etten-Leur leveren zij kwalitatief hoogwaardige zorg. Door kennis en kunde te bundelen legt de organisatie de nadruk op waar men zich graag op focust: samenwerken. Dit komt tot uiting in de samenwerking tussen het ziekenhuis, zorgverleners, zorgverzekeraars en patiënten. Tegenwoordig speelt het gebruik van applicaties een steeds belangrijkere rol binnen de diensten van het ziekenhuis, evenals de samenwerking tussen de verschillende persona's. Voor het Bravis ziekenhuis is het daarom cruciaal om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van applicaties.

### Hoe het Bravis ziekenhuis medewerkers eerder voorzorg van instructies

Het Bravis ziekenhuis is bezig met het vergroten van de digitale vaardigheden van haar medewerkers. Echter, de traditionele manier van creëren van instructiemateriaal blijft een tijdrovend proces. Carin Bolders, werkzaam als adviseur software implementaties, legt uit dat er verschillende obstakels waren waar ze tegenaan liepen tijdens het maken, delen en inzetten van instructiemateriaal binnen het Bravis ziekenhuis:

*"Bij voorgaande software implementaties zijn medewerkers geschoold met zelfgemaakt instructiemateriaal (Word documenten met screenshots en begeleidende tekst). Dit was een tijdrovend proces. Nadat we de eerste keer de medewerkers geschoold hadden over*

*de ingebruikname van ons nieuwe EPD<sup>1</sup>, liepen we tegen verschillende problemen aan. We merkten dat het instructiemateriaal initieel enthousiast geschreven was, maar na enige tijd in de lades verdween. Mensen wisten niet meer dat het instructiemateriaal er was en de weerstand werd steeds groter om nieuw instructiemateriaal te gaan maken."*

Zo bleek dat bij het Bravis ziekenhuis dezelfde problemen zich voordoen als bij veel andere organisaties die actief zijn in de zorg. Vaak beschikken ze niet over actuele instructies om medewerkers digitaal vaardig te houden om op een correcte manier met (belangrijke) applicaties te werken. Daarnaast zijn instructies vaak decentraal opgeslagen, waardoor het voor veel medewerkers onduidelijk is of en waar instructies te vinden zijn.

1. Een Elektronisch Patientendossier (EPD) is een softwaretoepassing waarbij medische patiëntgegevens in digitale vorm bewaard worden en beschikbaar gemaakt worden.

## Hoe de inzet van SelfGuide de situatie heeft veranderd

Het eerste project binnen het Bravis ziekenhuis waar SelfGuide voor werd ingezet is de implementatie van AFAS. Bij een succesvolle implementatie is het van belang dat medewerkers op een goede manier worden geïnstrueerd over hoe ze met de desbetreffende applicatie moeten werken. Katja Hop, Functioneel beheerder binnen het Bravis ziekenhuis, legt uit hoe het maken, delen en actualiseren van instructiemateriaal rondom AFAS plaats heeft gevonden:

*“Tijdens de AFAS-implementatie hebben onze key-users instructies gemaakt met SelfGuide. Voorheen kostte het maken van instructiemateriaal twee weken, maar met SelfGuide werd dit tijdens het werken opgepakt, zonder er tijd voor te reserveren. Hierdoor hoefden we ons niet te focussen op het tijdrovende proces dat het maken van instructies voorheen was.”*

Daarnaast vertelt Katja verder over de eenvoud van het actueel houden van instructiemateriaal:

*“Toen we eenmaal met AFAS aan het werk waren, waren er ondertussen de nodige zaken veranderd binnen de applicatie. Door de eenvoud van SelfGuide waren we in staat om instructies heel makkelijk aan te passen en actueel te maken. Ik hoor mijn collega's vaak zeggen dat ze 'wel even snel een instructie in SelfGuide maken' en ze vervolgens delen met iedereen.”*

Carin en Katja benoemen beide ook het gebruiksvriendelijke format van de SelfGuide instructie. Binnen het Bravis ziekenhuis zijn er vrijwel geen vragen over de werking van SelfGuide en de gemaakte instructies. Bovenal merken ze dat het als zeer prettig ervaren wordt dat je als gebruiker precies kunt zien welke handelingen je moet uitvoeren binnen een instructie.

*“Tijdens een implementatie is het lastig om veel tijd te steken in het maken van instructies. Met de inzet van SelfGuide zijn wij in staat om ons te focussen op de implementatie zelf en minder op het maken van instructiemateriaal.”*

Katja Hop, Functioneel beheerder

## Hoe nu verder?

Bij het Bravis ziekenhuis wordt SelfGuide geleidelijk breder ingezet binnen de organisatie. Zo wordt er gekeken naar welke projecten in de (nabije) toekomst worden uitgevoerd, zodat SelfGuide in die situaties ter ondersteuning ingezet kan worden. Zo verspreid SelfGuide zich als een olievlek binnen de organisatie: het gebruik ervan startte binnen een kleine groep en is sindsdien blijven groeien. Carin benoemt bovendien dat collega's die nog niet eens officieel geïntroduceerd waren met SelfGuide al met een positieve terugkoppeling kwamen over de inzet ervan binnen de organisatie.

De concrete vervolgstap die nu wordt genomen door het Bravis ziekenhuis is dat ze op de servicedesk plannen aan het maken zijn voor het creëren van instructiemateriaal. Dit zal primair worden ingezet voor de meest voorkomende vragen van eindgebruikers rondom het gebruik van applicaties.

In de praktijk zijn instructies in SelfGuide voor organisaties multi-inzetbaar bij de digitale bedrijfsvoering:

- 1 **Succesvolle adoptie van applicaties**
- 2 **Optimale uitvoering van bedrijfsprocessen**
- 3 **Maatwerk training voor medewerkers**
- 4 **Digitaal vaardige en zelfredzame medewerkers**
- 5 **Borging van waardevolle kennis**
- 6 **Efficiënt oplossen van meldingen**

## Wist je dat?

- 86% van de medewerkers problemen ervaart met het vinden van informatie die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun werk ([The 2019 Intelligent Information Management Benchmark Report, M-Files](#)).
- Medewerkers met goede digitale vaardigheden 73% productiever en 51% gemotiveerder zijn dan collega's in werkomgevingen met minder ondersteunende technologie ([The Right Technologies Unlock the Potential of the Digital Workplace, Aruba](#)).
- Slechts bij 52% van alle zorgorganisaties programma's voor digitale vaardigheden onderdeel uitmaken van de digitale bedrijfsstrategie ([How Healthcare Providers Can Succeed in Digital Transformation, Gartner](#)).

# Over SelfGuide

## Instructies voor applicaties

Met SelfGuide maken onderhoud je eenvoudig stap-voor-stap instructies, handleidingen en trainingen van alle applicaties binnen je organisatie. Gebruik SelfGuide bij het trainen en ondersteunen van je collega's. SelfGuide is ontwikkeld door PolderValley – specialist in het ontwikkelen van intelligente producten voor het verbeteren van digitale prestaties van mensen, teams en organisaties.

### Leg de handelingen vast doordeze uit te voeren

Start de SelfGuide Recorder en voer de handeling uit. De Recorder maakt automatisch schermafbeeldingen voor de instructie. Na het beëindigen van de opname is de instructie beschikbaar.

### Bewerk de stappen

Verrijk de instructie om deze nog duidelijker te maken. Voeg extra informatie toe om uitleg te geven waar nodig en censureer gevoelige informatie in de schermafbeelding.




## Deel instructies met collega's

De instructie is klaar om bekeken te worden door anderen binnen en buiten jouw organisatie. Daarnaast is het gemaakte instructiemateriaal altijd en overal beschikbaar.

## Maak gebruik van standaard instructies

Beschik direct over >1500 door experts ontwikkelde standaard instructies, handleidingen en trainingen voor veelvoorkomende handelingen binnen o.a. Microsoft 365 applicaties en TOPdesk.

## Meer informatie

-  Product Tour
-  Functionaliteiten
-  Prijzen

*Samen met onze klanten maken we het verschil.*



## Contact

### SelfGuide

een product van  
PolderValley

J. M. Keynesstraat 351  
7559 SV Hengelo

info@poldervalley.com  
+31 (0)88 122 55 77



[www.selfguide.com](http://www.selfguide.com)

