

E-HEALTH OPLOSSINGEN

Onze e-Health apps vereenvoudigen uw zorgprocessen

OVER ONS

Op een efficiënte wijze het welzijn van patiënten verhogen met behulp van e-health oplossingen

Growtivity is gestart door mensen die vinden dat door het goed toepassen van de juiste technologie de zorg verbeterd wordt en betaalbaar kan blijven. Iedereen weet dat de zorgvraag toeneemt en daarmee onbetaalbaar dreigt te worden. Samen met meer dan 50 collega's werken we vol passie aan het slim inzetten van internettechnologie om daarmee het welzijn van de patiënten te borgen! Uit het hart gegrepen.

Niet alleen maken wij gebruik van de laatste cloudoplossingen om e-Health oplossingen te ontwikkelen, we zorgen er ook voor dat de oplossingen goed gebruikt worden. Die aandacht voor de gebruikers, middels customer journeys & co-creatie, maakt het dat klanten ons graag zien komen. En niet alleen bij de eerste oplevering! We blijven continue de oplossing innoveren.

Wat wij doen

Aan de hand van de Design Thinking methode stellen wij e-health applicaties samen op basis van door ons ontworpen bouwblokken, op basis van het wereldwijde force.com platform.

Hoe wij werken

Door begrip te hebben van de persoon die binnen de zorg gebruik maakt van de technologie zijn wij in staat om een intuïtieve en proces ondersteunende applicatie aan te bieden.

Ons doel

Met de collega's van Growtivity willen we ervoor zorgen dat door het goed inzetten van de juiste technologie er meer tijd ontstaat om te besteden aan de zorg van cliënten en patiënten.

DESIGN THINKING

Building something nobody wants, is the ultimate form of waste - Eric Ries -

Om u te kunnen voorzien van de juiste combinatie van oplossingen, is het essentieel om jullie (zorg)processen, jullie manier van werken, de gebruikerskenmerken van je collega's en jullie patiënten of cliënten in kaart te brengen. Dit doen wij met behulp van de Design Thinking methode.

DISCOVER



Om te beginnen, vragen wij jullie om groot te dromen en hoog te richten. Wij willen jullie "denken" uitdagen en jullie besluitvorming vergemakkelijken. Meestal doorlopen we deze fase op ons kantoor; het uiterst creatieve Design Thinking Center in Amsterdam.

DESIGN



Als we eenmaal een goed inzicht in jullie processen en doelstellingen hebben, passen wij onze branche expertise en grondige kennis van de verschillende Salesforce apps toe, om voor jullie state-of-the-art, gebruiksvriendelijke oplossingen te ontwerpen.

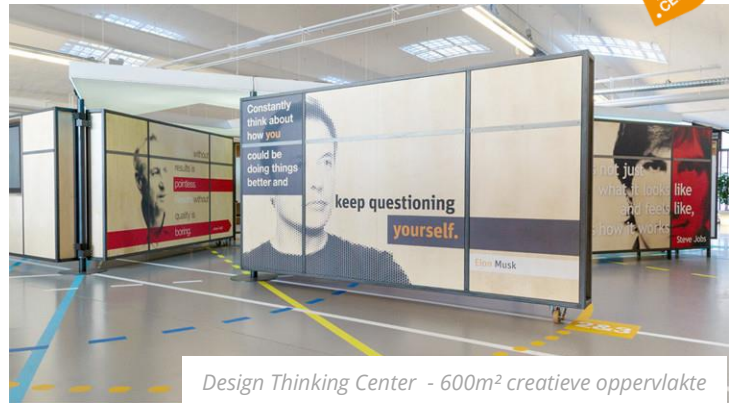
DELIVER



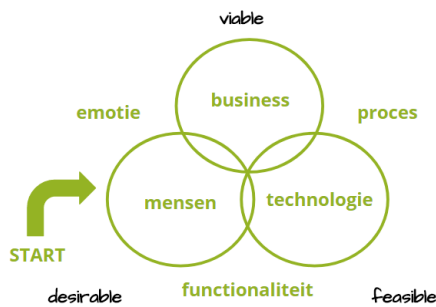
We beginnen met een prototype, maar richten de applicatie zo in dat jullie snel en eenvoudig kunnen schalen. Je krijgt binnen enkele weken resultaat! En natuurlijk, meerdere keren per jaar een update. Een must, veranderingen gaan immers steeds sneller.

Mensgerichte benadering

Het Design Thinking Center is een unieke combinatie van een innovatie lab en ervaringscentrum, dat ontwikkeld is voor innovatie, verandering en flexibiliteit. Bijna alle wanden kunnen verplaatst en geopend worden om zo nieuwe ruimtes te creëren en nieuwe mogelijkheden van co-creatie te onthullen in kleine of grotere groepen. De zeer ervaren trainers en begeleiders begeleiden je met heldere stappen door het design thinking proces, gebruik makend van slimme en creatieve gereedschap.



Design Thinking Center - 600m² creatieve oppervlakte

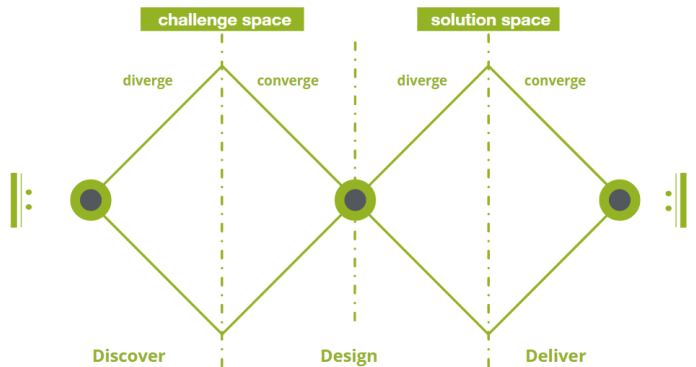


Het gaat echter om meer dan alleen een procedure volgen. Het is vooral een mindset die het verlaten van je 'comfortzone' en het binnentreden van je 'leerzone' bevat met daarbij de "klant" in het achterhoofd. Het is een manier van denken en doen met oog op de ontwikkeling van jouw doelen in een veilige, speelse en inspirerende omgeving. Wij begeleiden gedurende dit proces, zowel in de beginstap in ons Design Thinking Center als daarna in jouw organisatie.

Blijven ontdekken

Onderverdeeld in drie verschillende fasen – Discover, Design en Deliver – is het "Double Diamond" principe een vereenvoudigde visuele weergave van het ontwerpproces.

In alle creatieve processen zijn een aantal mogelijke ideeën ontwikkeld (divergent thinking) voordat de verfijning en filtering van het beste idee heeft plaatsgevonden (convergent thinking). Dit kan worden vertegenwoordigd in de vorm van een diamant. Maar de Double Diamond geeft aan dat dit tweemaal gebeurt; eenmaal om de probleemdefinitie te bevestigen en eenmaal om de oplossing te ontwikkelen. Een van de grootste fouten is het weglaten van de linker diamant en uiteindelijk het verkeerde probleem op te lossen.

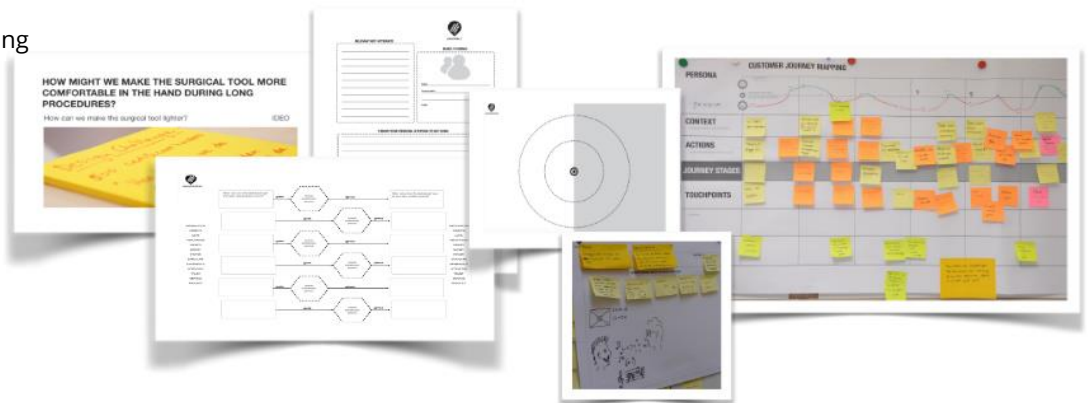


Om te ontdekken welke ideeën het beste zijn, is het creatieve proces een iteratief proces. Dit betekent dat ideeën worden ontwikkeld, getest en een aantal keren verfijnd. Deze cyclus is een essentieel onderdeel van een goed ontwerp.

Tools

Tijdens het Design Thinking proces maken we gebruik van diverse tools zoals:

- Stakeholder Mapping
- Personas
- Customer Journey
- Lego
- Post it's
- Ontwikkelsoftware



LEGAL MANAGER

Inzicht in de status van de aanvragen voor contracten en juridisch advies

De Legal Manager ondersteunt contractafdelingen waar met een hoeveelheid aan interne partijen (o.a. accountmanagers, juristen en administratie) en externe partijen (o.a. gemeenten, zorgverzekeraars en hulpinstanties) contact is over het opstellen van contracten en het verkrijgen van juridisch advies.

Het ontstaan



Op verzoek van en in nauwe samenwerking met het Erasmus MC Technology Transfer Office (TTO) heeft Growtivity de Legal Manager ontwikkeld.

Het TTO heeft een lange geschiedenis binnen het Erasmus MC en is betrokken bij alle vindingen en nieuwe ontwikkelingen die worden gedaan door onderzoekers en klinici van het Erasmus MC, en die bijvoorbeeld kunnen leiden tot nieuwe medicijnen, nieuwe manieren om de zorg efficiënter te maken of nieuwe medische technieken. Het TTO helpt bij het beschikbaar maken van deze nieuwe ontwikkelingen aan de maatschappij. Dit doen zij door het scherp definiëren en beschermen van de vinding en door te assisteren bij de onderhandelingen met marktpartijen.

Door het TTO wetenschappers en overige medewerkers van het Erasmus MC geassisteerd bij de contacten met de industrie en andere derde partijen. Deze contacten zijn met name gericht op samenwerkingsrelaties die betrekking hebben op wetenschappelijk onderzoek, adviesfuncties, de valorisatie van kennis en uitvindingen van het Erasmus MC. Meer in het algemeen betreft het hier alle vragen met betrekking tot intellectueel eigendom en de beleidsstukken. TTO beheert de octrooiportefeuille van het Erasmus MC en adviseert over alle aspecten van Intellectueel Eigendom (IP), met inbegrip van de behandeling van eventuele conflicten hieromtrent.

'Kennisvalorisatie is het proces van waardecreatie uit kennis, door kennis geschikt en/of beschikbaar te maken voor economische en/of maatschappelijke benutting en te vertalen in concurrerende producten, diensten, processen en nieuwe bedrijvigheid'.

TTO biedt ondersteuning op diverse gebieden:

- Valorisatie & Business Development
- Contracten & Intellectueel Eigendom
- Informatie en ondersteuning op het gebied van Grants & Subsidies
- ondersteuning bij alle aspecten van het opzetten van een bedrijf en helpen bij het vinden van de juiste locatie in de Incubator die is gelokaliseerd in de Rotterdam Science Tower.
- In samenwerking met gelieerde instituten hulp bieden om ondernemers of investeringen te vinden die een idee naar de markt kunnen brengen.

Erasmus MC TTO heeft Growtivity benaderd om haar te helpen een oplossing te ontwikkelen voor een aantal zaken waar zij mee worstelt:

- Beheren van de aanvragen voor contracten en adviezen
Wegens de toenemende rol van het TTO in het Erasmus MC, is er een explosieve groei in het aantal aanvragen voor hulp bij het opstellen van contracten en het verkrijgen van juridische adviezen. Door deze enorme toename in aantallen, is er voor de behandelaars binnen het TTO geen tijd om de status van de aanvragen terug te koppelen, waardoor veel belletjes naar het secretariaat worden gepleegd over de status van de aanvragen.
- Werkdrukverdeling
De explosieve groei in aanvragen leidt ertoe dat de toewijzing van de aanvragen aan de TTO medewerkers niet correct verloopt, waardoor een aantal medewerkers volledig volgepland zijn, waar andere nog ruimte hebben om aanvragen te behandelen.
- Centrale registratie
Aanvragen komen via diverse kanalen binnen (intranet, e-mail of mondeling) en worden niet centraal geregistreerd. Hierdoor is er geen overzicht van het totaal aantal aanvragen, en kan er niet gestuurd worden op de correcte en tijdige behandeling van de aanvragen.

Het oplossen van deze knelpunten moet leiden tot een beheersbare, bestuurbare en efficiëntere organisatie rondom het behandelen van de aanvragen voor contracten en juridische adviezen. Waarbij de workflow van het proces in één systeem wordt ondergebracht.

Wat doet de Legal Manager

De wens van het Erasmus MC is dat er blijvend inzicht ontstaat in de stroom van actieve aanvragen voor het afsluiten van contracten en het geven van juridisch advies, en in de reviews van contracten, dossiers, intakes en gesprekken van de juridische medewerkers van Technology Transfer Office. Dit inzicht moet leiden tot een beheersbare, bestuurbare en efficiëntere organisatie en structuur rondom de reviews van contracten, door de workflow van de juristen zoveel mogelijk in één systeem onder te brengen.

De Legal Manager beslaat diverse gebieden in het werkproces:

- **Matching**
Aan de hand van het type aanvragen wordt in de Legal Manager applicatie automatisch een match gemaakt met de juiste jurist op basis van specialiteit én op basis van beschikbaarheid.
- **Workforce Management**
Inzicht krijgen in de werklust van de medewerkers van het TTO en een beheersbare toewijzing van aanvragen aan de medewerkers.
- **Dossiervorming**
Het verzamelen van alle communicatie rondom de aanvraag voor een goed inzicht in het dossier.
- **Afhandeling en doorlooptijd**
Inzicht in de voortgang van cases en via werkstromen en taken de juiste stappen in het proces uitvoeren.

Welke oplossingen biedt Legal Manager?

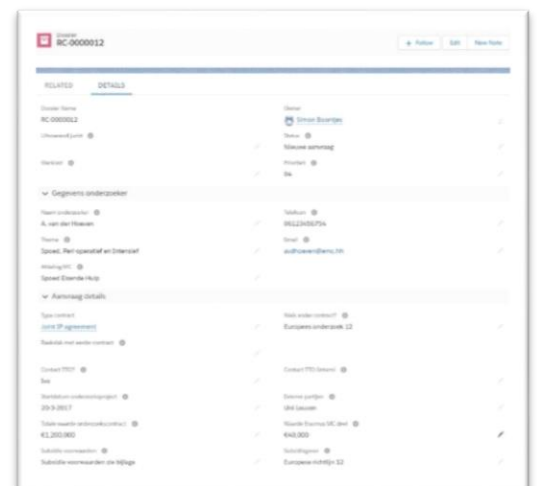
Legal Manager is een in de cloud (Salesforce.com) beschikbare applicatie waarin:

- alle aanvragen als dossiers worden geregistreerd, inclusief de contactgegevens van de aanvrager.
- zowel via de website als via de mobile app de juridisch medewerkers op ieder moment de meest recente gegevens van het dossier bij de hand hebben.
- de diverse interacties tussen de aanvrager en de juristen geregistreerd kunnen worden, zodat voor iedere interne medewerker inzichtelijk is welke collega met welke partij contact heeft gehad en wat besproken is.
- via werkstromen het proces wordt ondersteund, zodat inzage in de status van aanvragen ontstaat en automatisch de minimaal vereiste acties uit worden gezet om tijdig de benodigde werkzaamheden uit te voeren.
- het aantal uur dat de juridisch medewerker per week beschikbaar is wordt geregistreerd, zodat de werklust per medewerker gestuurd kan worden.
- het gemiddeld aantal uur wat per type aanvraag benodigd is om deze af te handelen, zodat een goed inzicht ontstaat in de werklust per medewerker.
- KPI rapportage beschikbaar is, zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit van de geregistreerde data is en de voortgang is van de afhandeling van aanvragen.

Matching

Vanuit een intranetsite worden door medewerkers van Erasmus MC aanvragen ingediend. De aanvraag wordt via een koppeling automatisch als dossier geregistreerd in Legal Manager en voorzien van diverse kenmerken.

Nieuwe aanvragen krijgen de status "Nieuwe aanvraag" en verschijnen in het matchingoverzicht van de planner. Deze kan per dossier het systeem laten zoeken naar de juristen die deze aanvraag kunnen behandelen. Per jurist is vastgelegd in het systeem welke contracttype hij/zij kan behandelen op basis van juridische kennis. Het systeem matched de aanvraag en de jurist.



Case ID	Case Name	Priority	Start Date	End Date	Lawyer Name	Specialization
RC-0000017	Joint IP agreement	2.0	27-9-2017 12:30	20-6-2017	A. van der Horst	Smart Eerste hulp
RC-0000020	Grant agreement	1.5	19-11-2017 09:30	10-11-2017	W.M.C.	Neurochirurgie
RC-0000042	Contractum agreement	3.0	23-9-2017 14:37	30-9-2017	Dr. Smits	Forensische

Vanuit het voorstel dat het systeem doet kan de planner de aanvraag toewijzen aan een van de voorgestelde juristen.

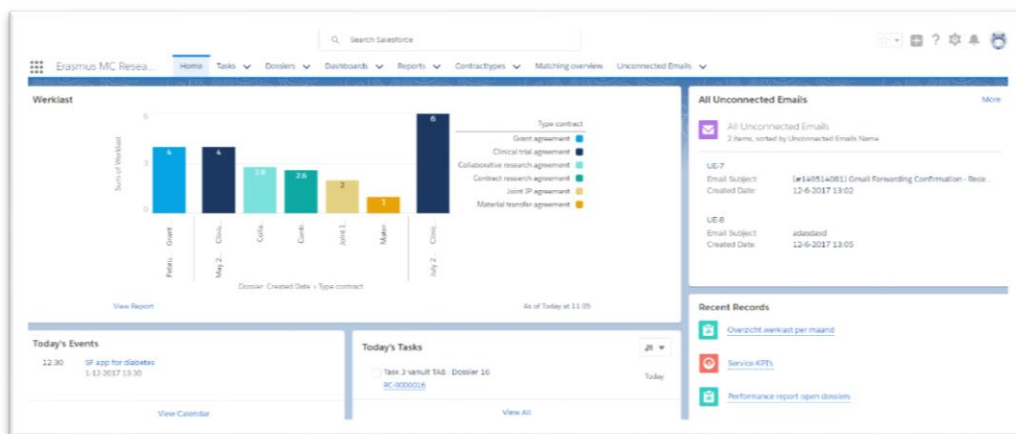
Aan de hand van het type aanvraag wordt in de Legal Manager applicatie automatisch een match gemaakt met de juiste jurist op basis van specialiteit én op basis van beschikbaarheid. Gelijktijdig wordt een dossier gevormd voorzien van diverse kenmerken.

Het matchen is een beslissingsondersteunend proces. De matchingfunctie doet een voorstel van juristen die aan het competentieprofiel voldoen voor het afhandelen van de aanvraag. De definitieve toewijzing gebeurt vervolgens handmatig door de planner.

Workforce Management

Per type aanvraag wordt geregistreerd wat het gemiddeld aantal uur is wat nodig is om een aanvraag van dit type af te handelen. Op basis van deze data wordt de werklust per medewerker berekend.

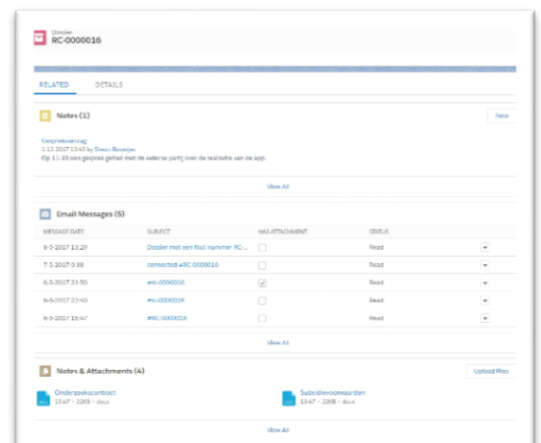
Vanuit het dashboard kan de planner zien wat de werklust per medewerker is en kan de aanvraag aan een medewerker toewijzen die in die periode beschikbare tijd heeft.



Dossier

Nadat de aanvragen als dossier in Legal Manager zijn geregistreerd en zijn toegewezen aan een medewerker, kan de opbouw van het dossier aanvangen. Bij het dossier is het mogelijk om alle communicatie rondom de aanvraag op te slaan. Hierbij valt te denken aan rapporten, presentaties en e-mails.

Het opslaan van e-mails bij het dossier gebeurt automatisch. Wanneer de medewerker een e-mail stuurt naar de aanvrager of een externe partij en daarbij een speciaal adres vermeld in de Cc/Bcc komt deze mail in Legal Manager aan. Wanneer in het onderwerp van de e-mail tevens het dossiernummer is opgenomen, wordt de e-mail direct aan het dossier gekoppeld.

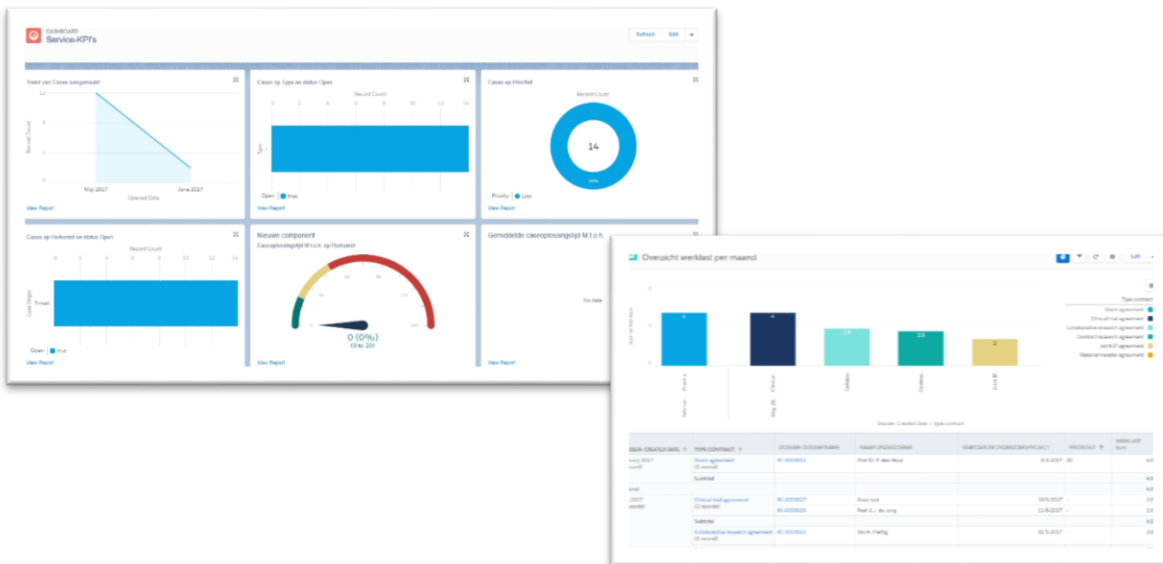


Wanneer in de e-mail geen of niet het juiste dossiernummer is opgenomen, dan verschijnt deze in Legal Manager in de lijst "Unconnected Emails". Deze lijst wordt beheerd door het secretariaat, die vervolgens zelf de e-mail kan koppelen aan het dossier.

	UNCONNECTED EMAILS NAME	EMAIL SUBJECT	CREATED DATE
1	UE-8	Contract Medic-App	12-6-2017 13:05
2	UE-7	(#149514081) Gmail Forwarding Confirmation	12-6-2017 13:02

Dashboards & Rapporten

Legal Manager bevat diverse dashboards en rapporten beschikbaar voor het sturen op de werklust, de voortgang van dossiers en de gestelde KPI's.



Wat is het resultaat?

Door de inzet van "Legal Manager" is bij Erasmus MC;

- de efficiency van het aanvraagproces met minimaal 35% toegenomen,
- het aantal telefoontjes van de aanvragers voor een update van de aanvraag naar bijna nul gereduceerd,
- er een completer beeld van de lopende aanvragen,
- inzicht in de gemiddelde doorlooptijd per type aanvraag,
- beter inzicht in aanvragen die niet tijdig worden afgehandeld,
- inzicht in de verdeling van de werklust en wordt deze nu werklust eerlijker verdeeld,
- zowel de klanttevredenheid als de medewerkertevredenheid aanzienlijk toegenomen.

Contact

Wil je meer weten over de diensten van Growtivity, Design Thinking of Legal Manager? Kijk op onze website of neem contact op met een van onze medewerkers.

