



Eén contactpersoon voor toegangsproces belangrijk voor cliënt en naasten



Cliënten in de ouderenzorg zijn gebaat bij één vaste contactpersoon. Dat concludeert Lisette Schipper in haar proefschrift 'Challenges of Access' dat ze op vrijdag 10 juni verdedigde aan Tilburg University.

Toegangsproces

Het selecteren van een zorginstelling is voor ouderen een complexe zoektocht in een onbekende wereld. Familieleden spelen een belangrijke rol in het toegangsproces omdat ze vaak namens de klant handelen, terwijl ook hun eigen situatie en emoties een rol spelen in het proces. Ouderen willen graag dichtbij hun vertrouwde omgeving opgenomen worden, maar de keuze wordt uiteindelijk vaak bepaald door de beschikbare plaatsen. Opnames verlopen vaak (te) snel en onder hoge tijdsdruk, met name na een ziekenhuisopname of in een crisissituatie. En dat terwijl de eerste contacten met een zorginstelling een belangrijke fase vormen in het zorgproces van ouderen. Dan wordt de 'toon' gezet en de inhoud van de zorg bepaald.

Opvallend is dat het toegangsproces vaak los van het zorgproces wordt georganiseerd en niet ingericht is op basis van ontwerpprincipes. Het accent ligt meer op administratieve activiteiten dan op het klantcontact. Doorgaans wordt pas later geïnvesteerd in persoonlijke relaties met de klant, bijvoorbeeld door het toewijzen

van een zorgadviseur.

Onderzoek

Schipper onderzocht het toegangsproces bij vier zorgorganisaties: Van Neynsel en Waardigheid en trots-aanbieders Vitalis Woonzorg Groep, Surplus en de Archipel Zorggroep.

Zij onderzocht ook ervaringen en verwachtingen van klanten ten aanzien van het toegangsproces. Via de zogenaamde Seniorenbarometer werd aan meer dan 1000 ouderen – zowel mensen die al een vorm van zorg ontvangen als toekomstige klanten – een vragenlijst voorgelegd over hun wensen. Daarnaast interviewde Schipper 30 mensen over hun ervaringen tijdens een opname in een verpleeg- of verzorgingshuis. Uit zowel de vragenlijst als de gesprekken kon worden afgeleid dat ouderen persoonlijke aandacht en een vaste aanspreekpersoon heel belangrijk vinden.

Vaste contactpersoon

Schipper stelt vast dat het toegangsproces zowel bij het klanten- als bij het organisatieperspectief moet aansluiten. In urgente situaties moet snel 'geleverd' kunnen worden. Eén vaste contactpersoon voor het hele traject past daarbij het beste. Deze contactpersoon heeft aandacht voor de oudere en diens naasten. Hij of zij staat hen met raad en daad bij en ondersteunt hen emotioneel. Ook verzamelt de vaste contactpersoon alle informatie verzamelt om het juiste arrangement te bepalen en zorgt dat die informatie adequaat wordt overgedragen aan zorguitvoerders.

Toolbox voor het verbeteren van het toegangsproces

Schipper combineerde de resultaten van beide perspectieven in een ontwerpmodel als startpunt voor het vormgeven van het operationele toegangsproces. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de toolbox die Schipper samen met Tranzo en ZoZorg heeft ontwikkeld. Deze toolbox bevat een stappenplan met hulpmiddelen.

Lisette Schipper is als science practitioner verbonden aan Tranzo/Tilburg University en werkt bij Surplus. Surplus werkt onder meer aan meer service excellente zorg, 'de kunst van het welkom heten', binnen het programma Waardigheid en trots.

Meer weten

- Bekijk de [Toolbox Toegangsproces Ouderenzorg](#)
- Promovenda Lisette Schipper licht de Toolbox Toegangsproces Ouderenzorg toe in een kort [filmpje](#)
- Bekijk het [verbeterplan van Surplus binnen het programma Waardigheid en trots](#) onder meer over 'de kunst van het welkom heten'

tags:

[Archipel](#) (47), [Indicatiestelling](#) (10), [Surplus](#) (20), [Vitalis WoonZorg Groep](#) (11)