# Hoe ouderen toegang tot zorg ervaren: Effect op inrichting proces

Lisette Schipper

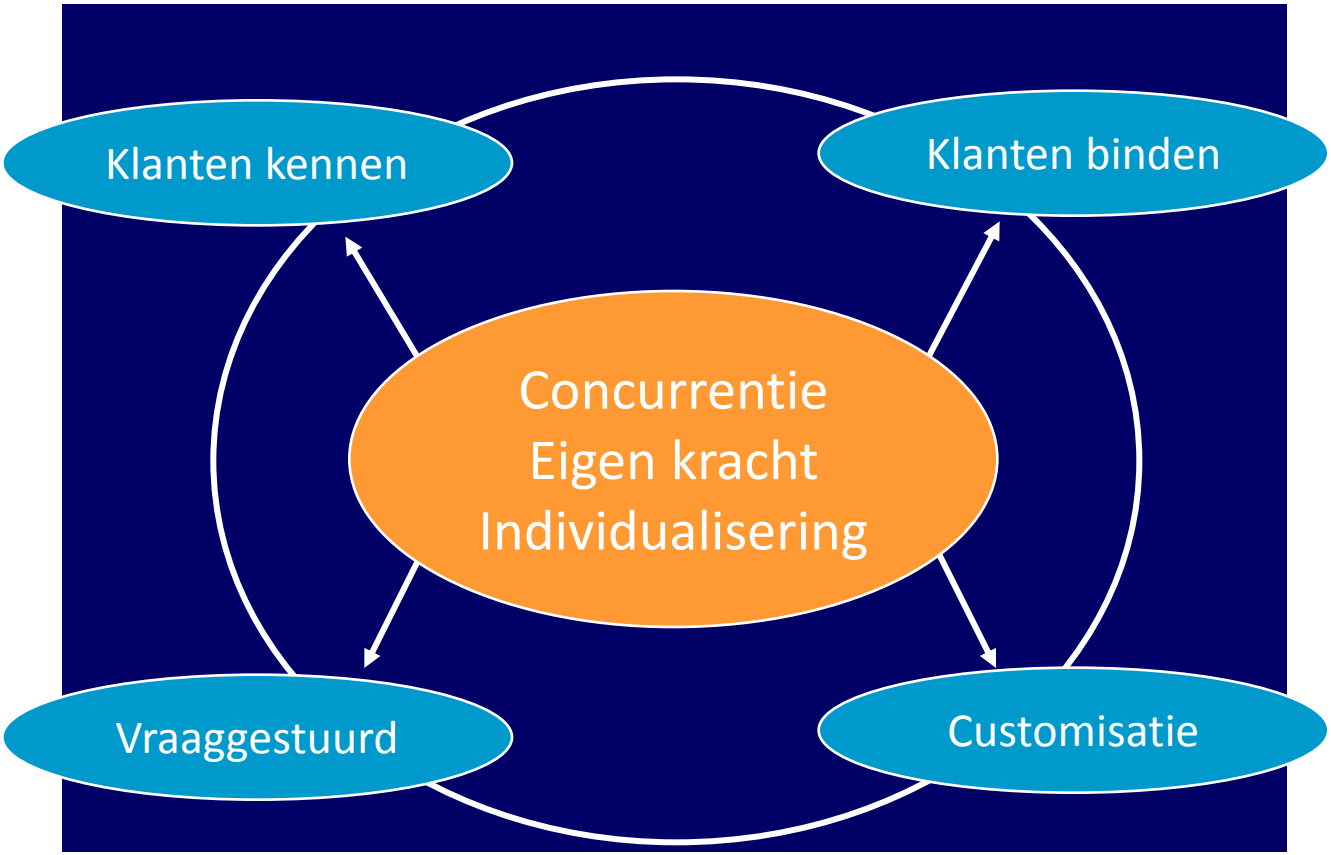
23 maart 2017

Tranzo Scientific center for care and welfare

Tilburg University

surplus

# Het belang van toegang




Tilburg University

surplus

Tranzo
Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

# Het proces

Tilburg University

surplus

Tranzo
Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

# Theorie: 3 A's

- Availability
- Affordability
- Acceptability

Tilburg University

surplus

Tranzo
Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

# Theorie: fo/bo

## Front office:

- Direct klantcontact

## Back office:

- Klantcontact niet nodig

Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Theorie: (ont)koppelen

- Benoemen subprocessen
- Toewijzen aan medewerkers

→ Vereist overdracht

Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Doelstelling

Hoe kunnen organisaties die langdurige zorg verlenen aan ouderen, ondersteund worden om hun toegangsproces zodanig te ontwerpen dat het aansluit bij wat belangrijk is voor hun klanten?

Tilburg University

surplus

Tranzo
Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

## 3A dimensies van toegang

**Availability:**
juiste dienstverlening op het juiste moment op de juiste plaats

**Affordability:**
balans tussen kosten en mogelijkheid om dit te betalen

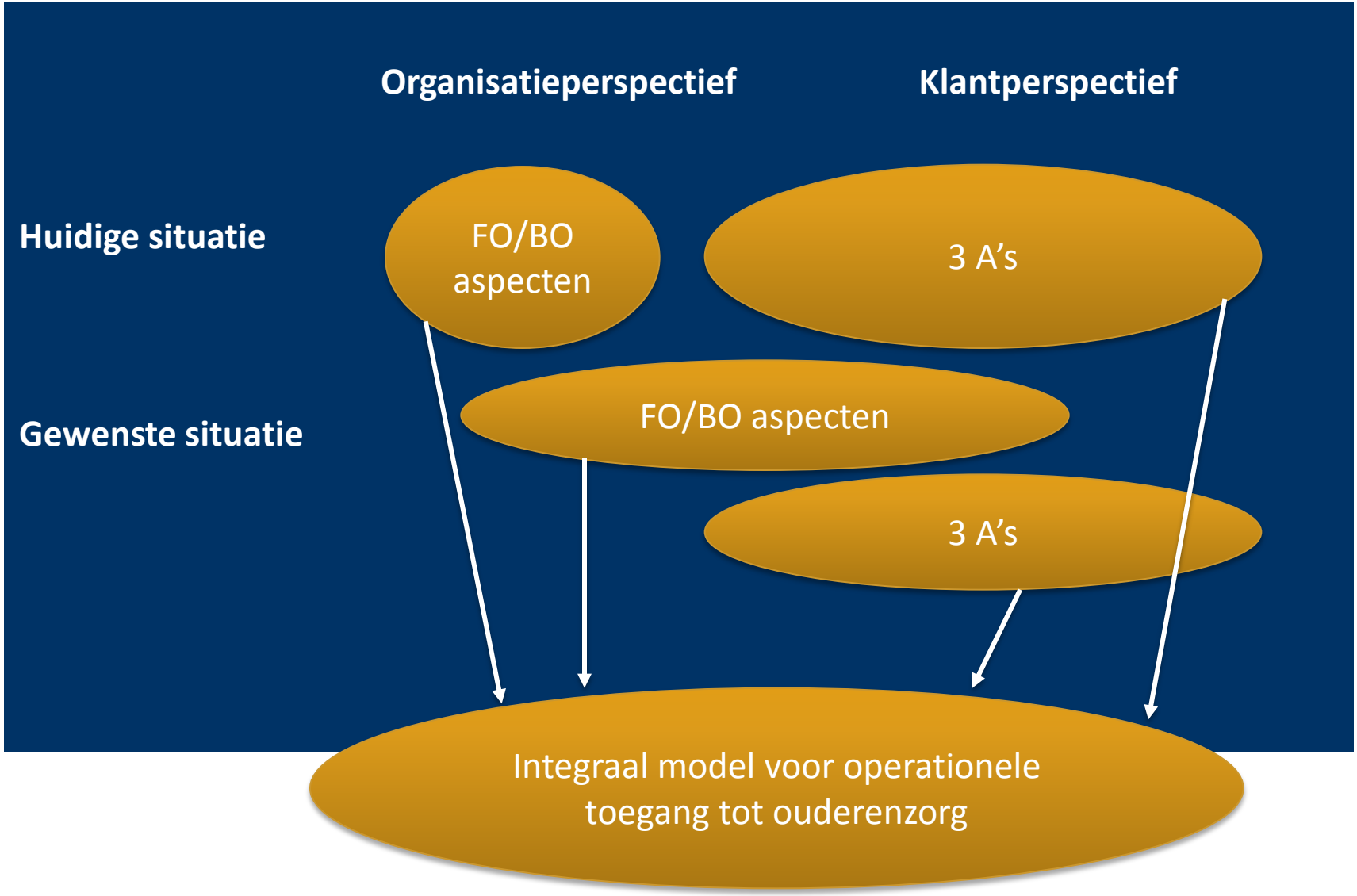
**Acceptability:**
verwachtingen en houding van zorg- en dienstverlener én klant

## Front/back office aspecten

**Front office ↔ back office**
Activiteiten met en activiteiten zonder klantcontact

**Koppelen ↔ ontkoppelen**
Toewijzen van activiteiten aan één of meer medewerkers

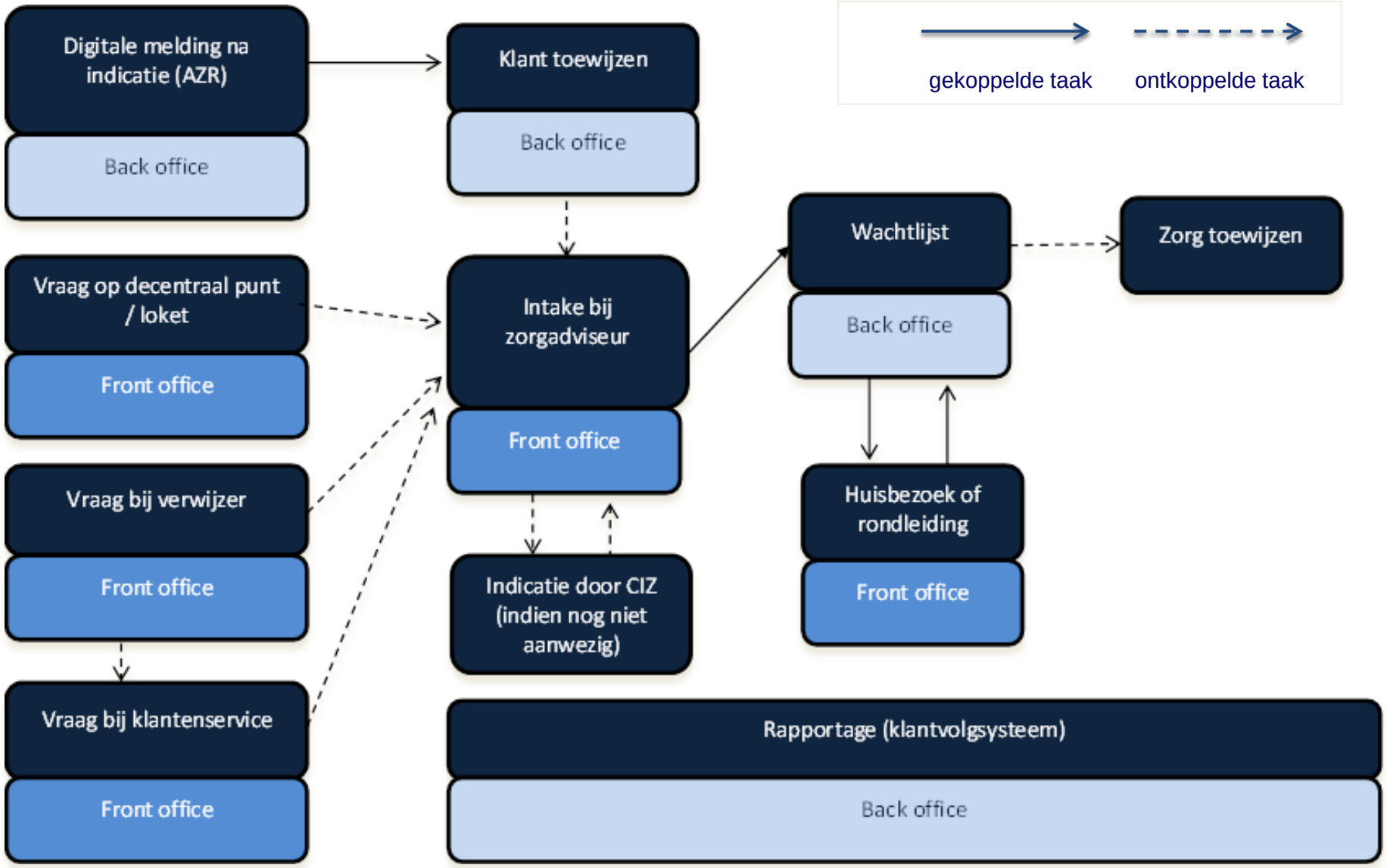
## Operationele toegang tot langdurige ouderenzorg




Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care




Tilburg University

surplus

Tranzo
Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

# Organisatieperspectief

- Relevante stap in zorgverleningsproces
- Organisatie van toegang apart van zorgproces
- Bereikbaarheid organiseren
- Activiteiten grotendeels uitgevoerd door zorgadviseur
- Investeren in relatie adviseur – klant
- Verwachtingen managen
- Front & backoffice activiteiten

Tilburg University

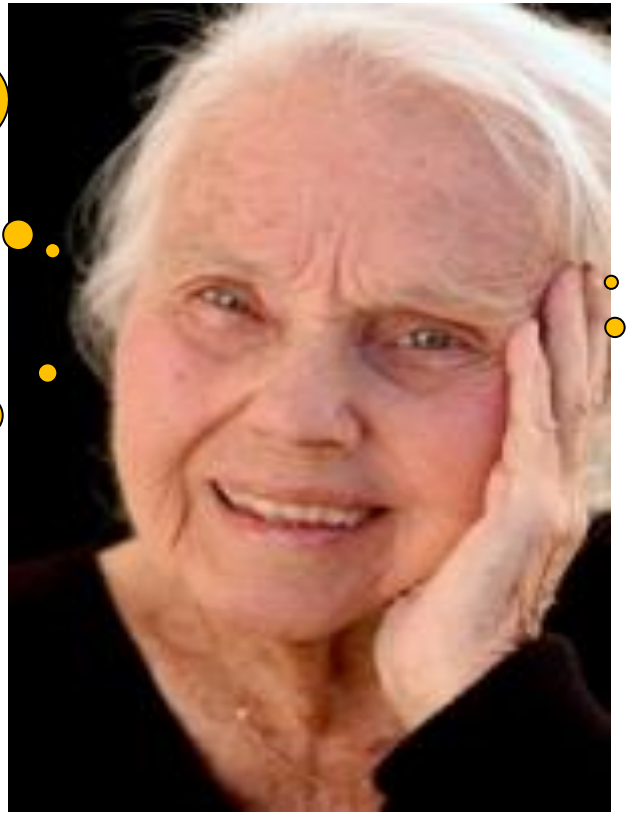
surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Bijvoorbeeld: mevrouw de Bruin

Hoe krijg ik meer structuur in mijn dag?

Wat als ik val? Of verdwaal?



Ik heb meerdere keren per dag hulp nodig

Hoe lang kan mijn familie mij nog onder-steunen?

Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Conclusie klantperspectief

- Opname liefst dichtbij, maar keuze bepaald door plaats
- Geen of late informatie over eigen bijdrage, vertrouwen dat het aansluit
- Belang van persoonlijke aandacht
- Heldere afspraken belangrijker dan bereikbaarheid
- Snelle procedures, hoge tijdsdruk & grote rol ziekenhuis
- Belangrijke rol familie
  - Vanwege kwetsbaarheid / dementie
  - Eigen situatie speelt rol
- Gemis totaaloverzicht; ervaren zoektocht: ‘onbekende wereld’

Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Inrichting toegangsproces

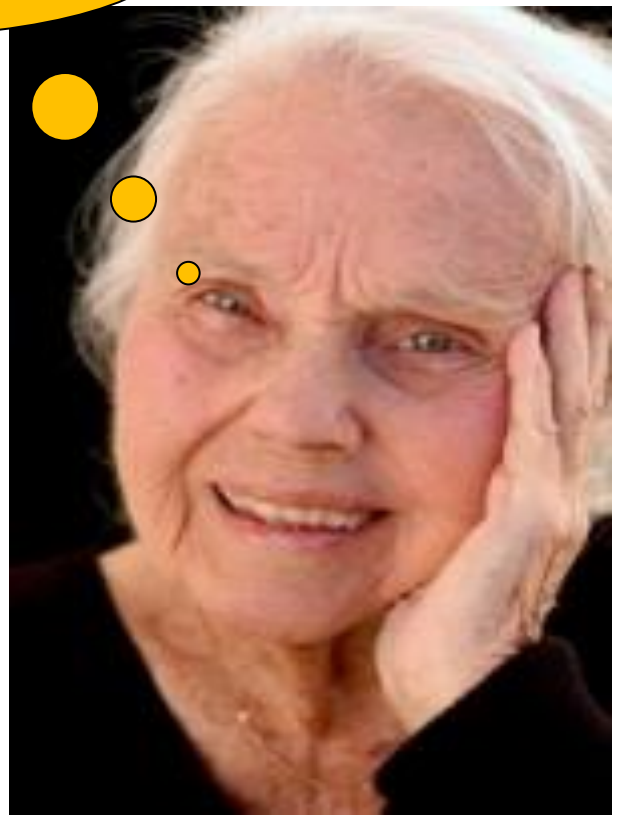
- Aansluiten bij:
  - klantperspectief
  - organisatieperspectief
- Uitgangspunten bereikbaarheid en kosten
- Belang van vaste contactpersoon
- Rol van mantelzorgers in het proces
- Benodigde ondersteuning klant en diens naasten
- Relevante informatie aan klant, maar ook voor organisatie
- Overdracht vanuit toegangsproces naar zorgproces
- Ontwerpbesluiten adhv FO/BO en koppelen / ontkoppelen

Tilburg University

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

Het is een eh, hele nieuwe wereld, hè, waar je inrolt. Wat je overkomt. Zowel patiënt als familie. Ja, je leert. Je leert nog steeds bij. En ja, en roeit dan met de riemen die je dan hebt.



TILBURG UNIVERSITY

surplus

Tranzo
Academic research centre for health and social care

# Dank voor uw aandacht!

Tranzo Scientific center for care and welfare

Tilburg University

surplus