

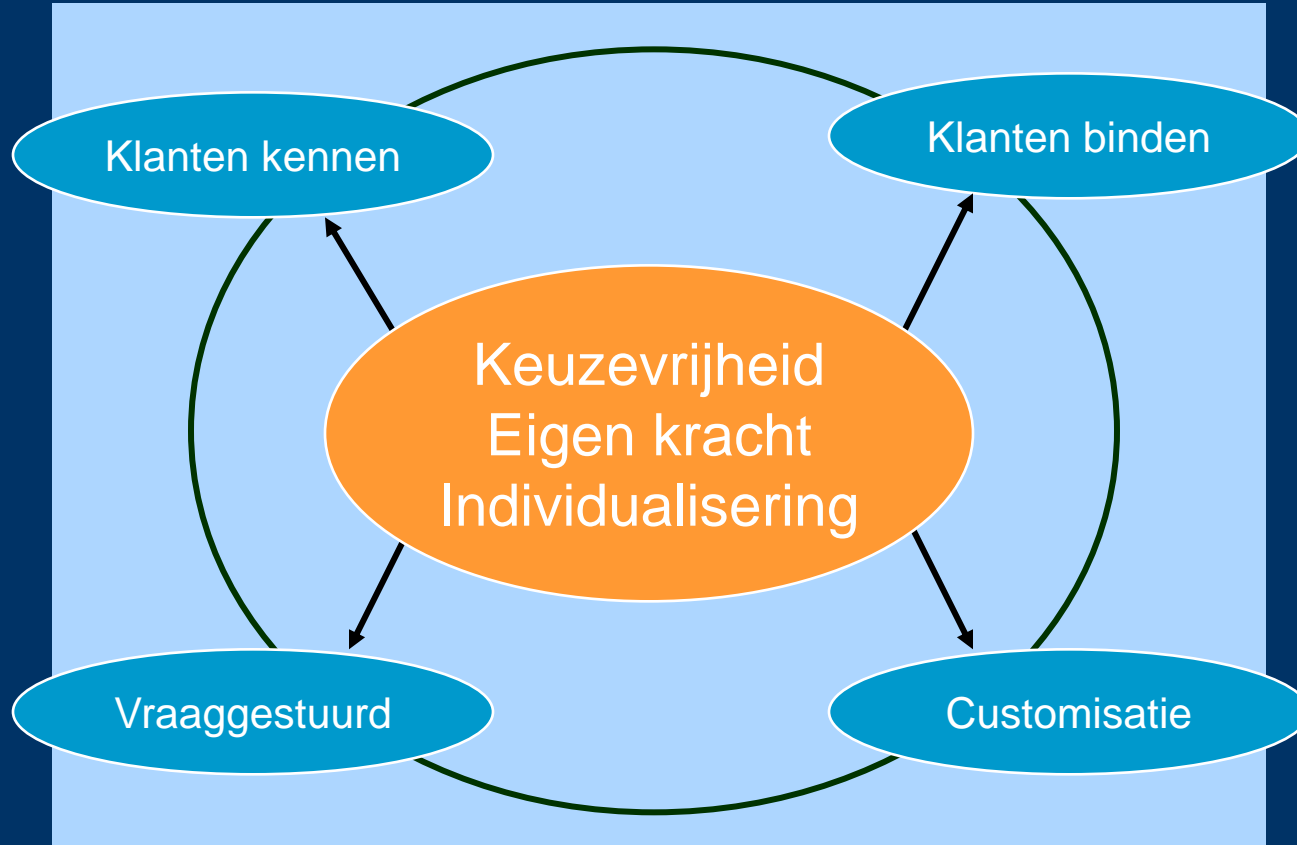


Operationele toegang tot ouderenzorg

Drs. Lisette Schipper, MBA-H
Dr. Ir. Bert Meijboom
Prof. dr. Katrien Luijkx
Prof. dr. Jos Schols

19 maart 2015

Het belang van toegang



Bijvoorbeeld: mevrouw de Bruin

Het
huishouden
wordt te zwaar

Kan iemand
me helpen bij
het opstaan 's
ochtends?



Wat als ik val?

Hoe krijg ik
meer structuur
in mijn dag?

Inhoud

1. Theorie & opzet
2. Het onderzoek
3. Resultaten
4. Discussie en conclusie

Theorie

Twee stromingen uit literatuur:

1. Toegang tot zorg: de 3 A's
2. Front/back office

Theorie: 3 A's

- ◆ Availability
- ◆ Affordability
- ◆ Acceptability



Theorie: fo/bo

Front office:

- Direct klantcontact

Back office:

- Klantcontact niet nodig



Theorie: (ont)koppelen

- ◆ Benoemen subprocessen
- ◆ Toewijzen aan medewerkers



→ Vereist overdracht

Organisatieperspectief

Klantperspectief

Huidige situatie

FO/BO
aspecten

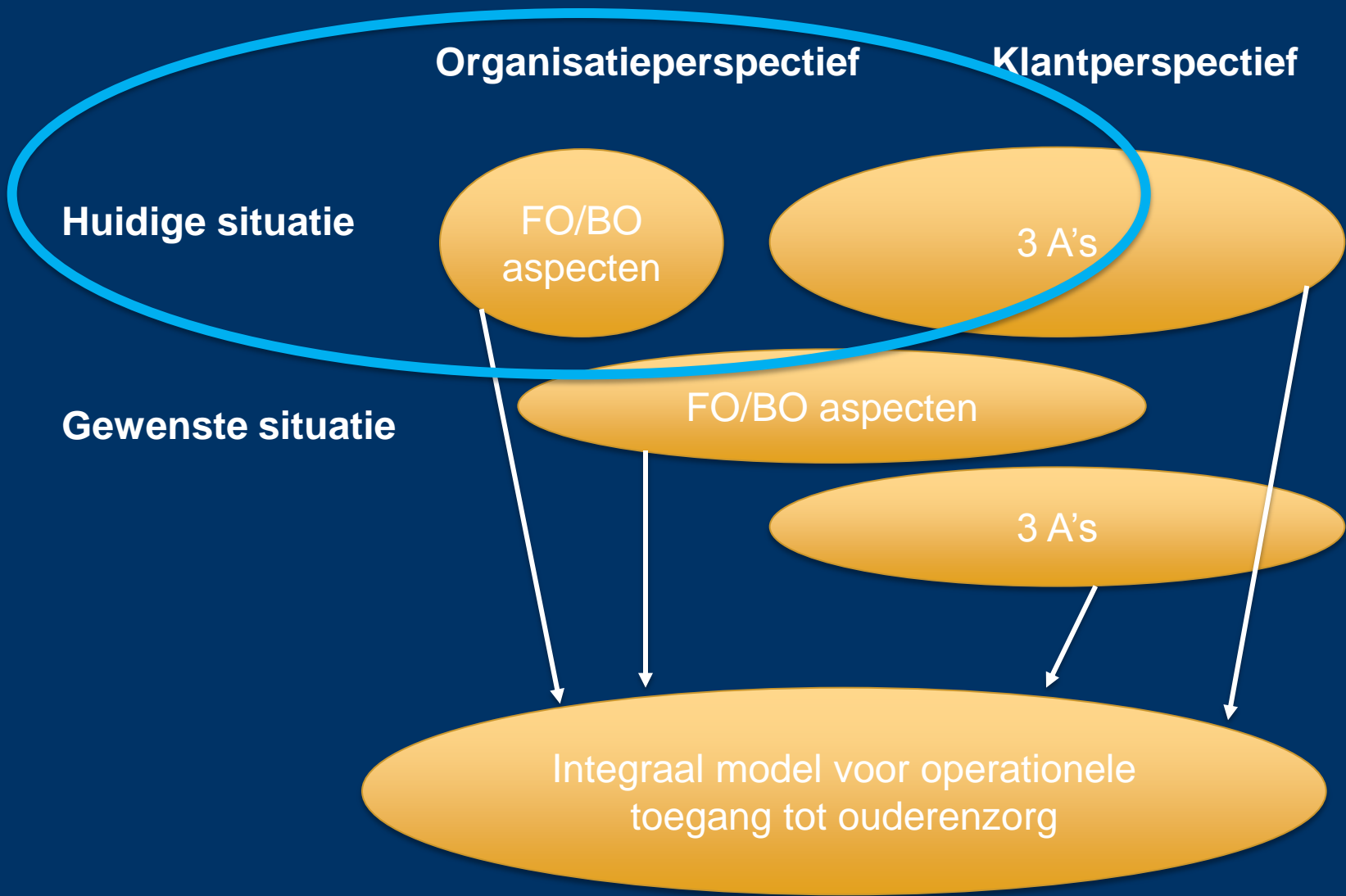
3 A's

Gewenste situatie

FO/BO aspecten

3 A's

Integraal model voor operationele
toegang tot ouderenzorg



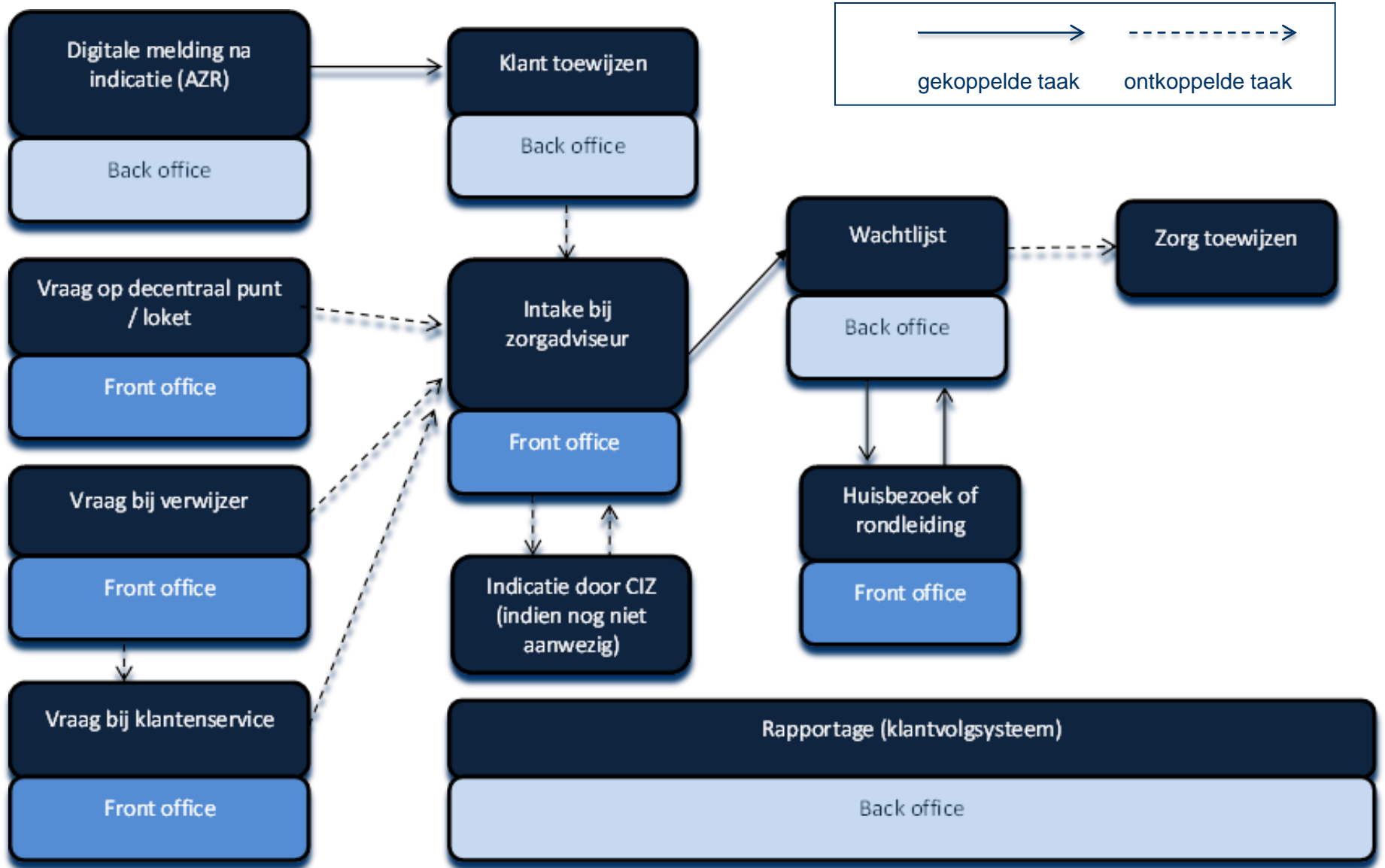
Onderzoeksvragen

◆ Twee invalshoeken:

- Hoe houden zorgaanbieders rekening met de drie dimensies van toegang (availability, affordability en acceptability) tijdens het operationele toegangsproces tot hun zorg- en dienstverlening voor ouderen?
- Hoe zijn front/back office aspecten herkenbaar tijdens het operationele toegangsproces tot langdurige zorg voor ouderen?

Onderzoek bij organisaties

- ◆ Kwalitatief: multiple case studie (n=4)
- ◆ Ouderenzorg (VVT)
- ◆ Middelgroot & regionaal
- ◆ Noord-Brabant



Resultaten (3A's)

- ◆ Availability
- ◆ Affordability
- ◆ Acceptability



Resultaten (FO/BO)

- ◆ Customer contact
- ◆ (Ont)koppelen



Betekenis voor de praktijk

- ◆ Relevant onderwerp
- ◆ Toegang los van zorg
- ◆ ‘zo gegroeid’
- ◆ Meer back office dan front office
- ◆ Persoonlijke relatie adviseur ↔ klant
- ◆ Persoonlijk contact laat in proces

➤ Bijvoorbeeld: Surplus

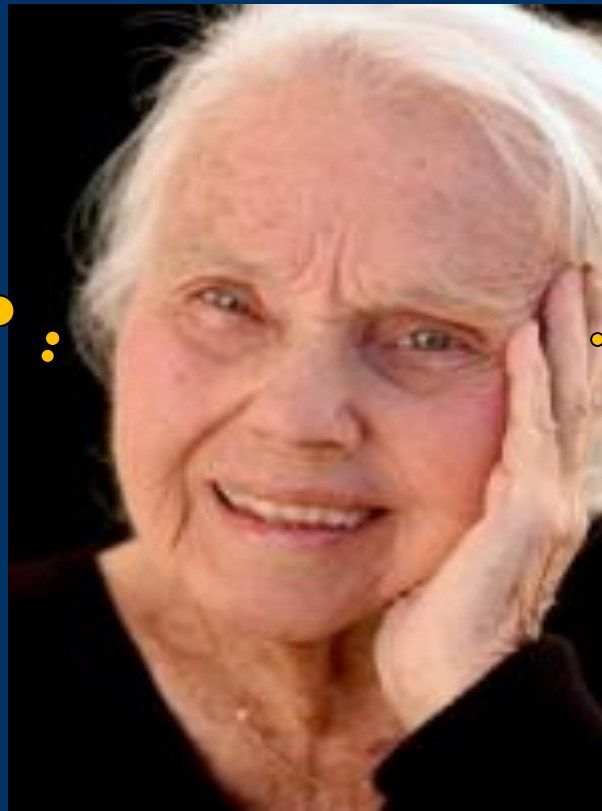
Conclusie

Combinatie FO/BO en
toegangsdimensies (3A's) relevant voor
ontwerp en evaluatie
toegangsprocessen

Terug naar mevrouw de Bruin

Hulp bij het
huishouden

Persoonlijke
verzorging



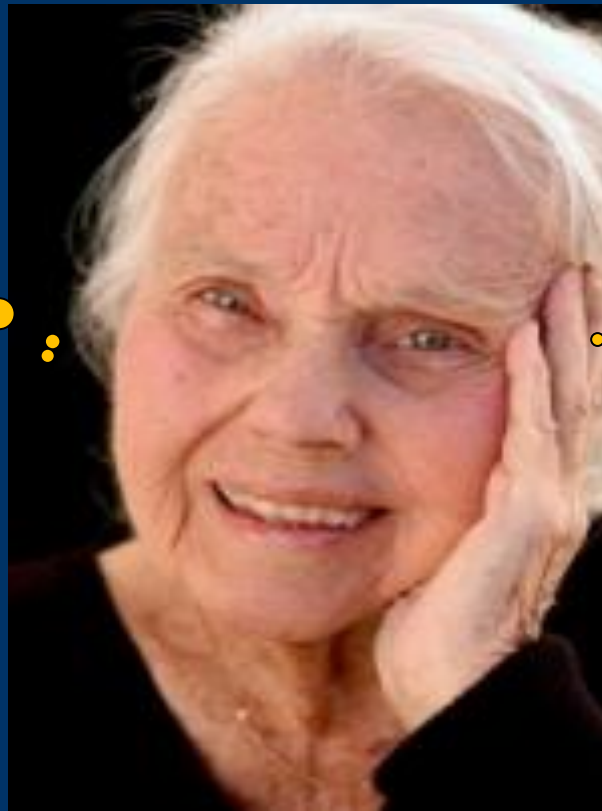
Alarm

Dagverzorging

Terug naar mevrouw de Bruin

Ze hielden
zich aan
afspraken

Persoonlijk
en vriendelijk



Snel en
accuraat

Precies wat ik
nodig had!



Dank voor uw
aandacht!

Meer informatie:
e.c.c.schipper@tilburguniversity.edu