

De kracht van de customer journey voor de zorg:

Zorgmedewerkers kunnen meer aandacht aan cliënten geven. Hun werk wordt leuker en makkelijker.



Inleiding

In de snelle wereld van vandaag verwachten cliënten eersteklas zorg en aandacht van zorgmedewerkers. Zorgorganisaties hebben echter vaak moeite om aan deze verwachtingen te voldoen vanwege verouderde processen.

Om hun processen te optimaliseren gebruiken commerciële winkels en webshops de zogenoemde customer journey.

Voor de zorg noemen we dit de Cliëntreis.

Gebruik de cliëntreis om de belangrijkste contactmomenten met cliënten in kaart te brengen en per stap het werkproces te beschrijven.

Daarna kun je bepalen welke processen verouderd zijn en dus gemoderniseerd moeten worden.

Zorgmedewerkers krijgen tijd om meer aandacht, ondersteuning en zorg aan hun cliënten te geven.

Hoofdstuk 1

De Cliëntreis voor de zorg

De customer journey is een overzicht van de belangrijkste contactmomenten die klanten door hun ervaring met een bedrijf leiden. Van het eerste contact tot de follow-up na de aankoop.

Voor de zorg wordt dit de Cliëntreis genoemd: de belangrijkste contactmomenten van cliënten met een zorgorganisatie. Vanaf het moment dat er een zorgbehoefte is en een cliënt naar de juiste zorg gaat zoeken, tot en met de uit- en doorstroom.

Optimaliseren van de Cliëntreis voor de zorg

Het optimaliseren van de Cliëntreis levert tal van voordelen op voor zorgorganisaties, hun cliënten en zorgmedewerkers.

Verbeterde cliënttevredenheid:

door de cliënt centraal te stellen en hun Cliënt Reis in kaart te brengen, krijgen zorgorganisaties een beter inzicht krijgen in de behoeften en voorkeuren van hun cliënten. Dit leidt tot een verbeterde communicatie, meer vertrouwen en grotere cliënttevredenheid.

Juiste zorg op het juiste moment:

door werkprocessen te verbeteren zorgen zorgorganisaties ervoor dat cliënten de juiste zorg op het juiste moment krijgen.

Verhoogde efficiëntie:

het in kaart brengen van de Cliënt Reis en het verbeteren van werkprocessen levert 20 tot 25% tijdsbesparing op.

Tevredener zorgmedewerkers:

door werkprocessen te verbeteren en efficiënter werken mogelijk te maken, voelen medewerkers zich meer ondersteund en is er meer tijd om zich te concentreren op het verlenen van zorg. Dit leidt tot meer werkplezier, minder burn-out en minder personeelsverloop.

Positievare wachttijdbeleving:

Duidelijke communicatie en goede informatievoorziening helpen cliënten te begrijpen waar ze zich in het proces bevinden en verminderen negatieve gevoelens die gepaard gaan met wachten.

Datagedreven zorgaanbod:

Als de cliënt centraal wordt gesteld, is het ook belangrijk het zorgaanbod op de wensen en behoeften van de cliënt af te stemmen. Door alle gegevens automatisch en op een centrale plek vast te leggen, kunnen deze worden geanalyseerd om trends en patronen te identificeren. Hiermee kunnen datagedreven beslissingen worden genomen.

Concurrentievoordeel:

Een zorgorganisatie die de klant centraal stelt en continu haar processen verbetert, onderscheidt zich van concurrenten.

De optimale Cliëntreis in de praktijk

Riet op den Berg (86)

Riet en haar familie merken dat zelfstandig wonen steeds moeilijker voor haar wordt. Ze zoeken een plek in een ouderenzorgvoorziening dichtbij haar familie. Riet vindt het echter een uitdaging om haar huis, waar ze al lang woont, te verlaten. Ook wil ze graag op de hoogte worden gehouden van alle beslissingen rondom haar zorg en haar zorgtaken zelf inplannen.

Haar zoon helpt Riet met het vinden van een geschikte plek en samen hebben ze zorginstelling Care+ bezocht. De instelling informeert direct over het intakeproces en binnen een week wordt persoonlijk contact opgenomen met Riet om haar voorkeuren te bespreken. De week erna horen ze al of er plek vrij is en welke plek de beste optie is. Riet en haar zoon zijn onder de indruk van de proactieve aanpak van de instelling.

Het persoonlijke intakegesprek verloopt vlot en Riet voelt zich gehoord in haar wensen en behoeften. Een week later krijgen ze te horen dat er een plek is die aan al haar voorkeuren voldoet, maar dat het wat verder weg is van haar familie. Na overleg met haar familie besluit Riet voor deze plek te kiezen.

Na haar intrek is Riet blij met haar nieuwe woning en de steun die ze krijgt. Op het toegankelijke cliëntenportaal Care+ kan ze alle gegevens over haar zorg inzien, ook de bezoeken van de zorgverlener. Ze kan zelfs haar eigen zorg plannen, bijvoorbeeld wanneer haar kleindochter haar verjaardag viert. Als ze tegen praktische zaken aanloopt, zoals problemen met de televisie, kan ze die via het portaal aan de orde stellen. Zo voelt Riet zich sterker en ze is tevreden over de service die ze krijgt van Care+.

Hoofdstuk 3

De huidige Cliëntreis in kaart brengen

Gebruik de onderstaande illustratie van de Cliëntreis om de belangrijkste contactmomenten met cliënten in kaart te brengen.

Beschrijf per stap de huidige werkprocessen. Bespreek deze met interne stakeholders en cliënten om hun behoeften en wensen te bepalen.

De huidige Cliëntreis voor de zorg

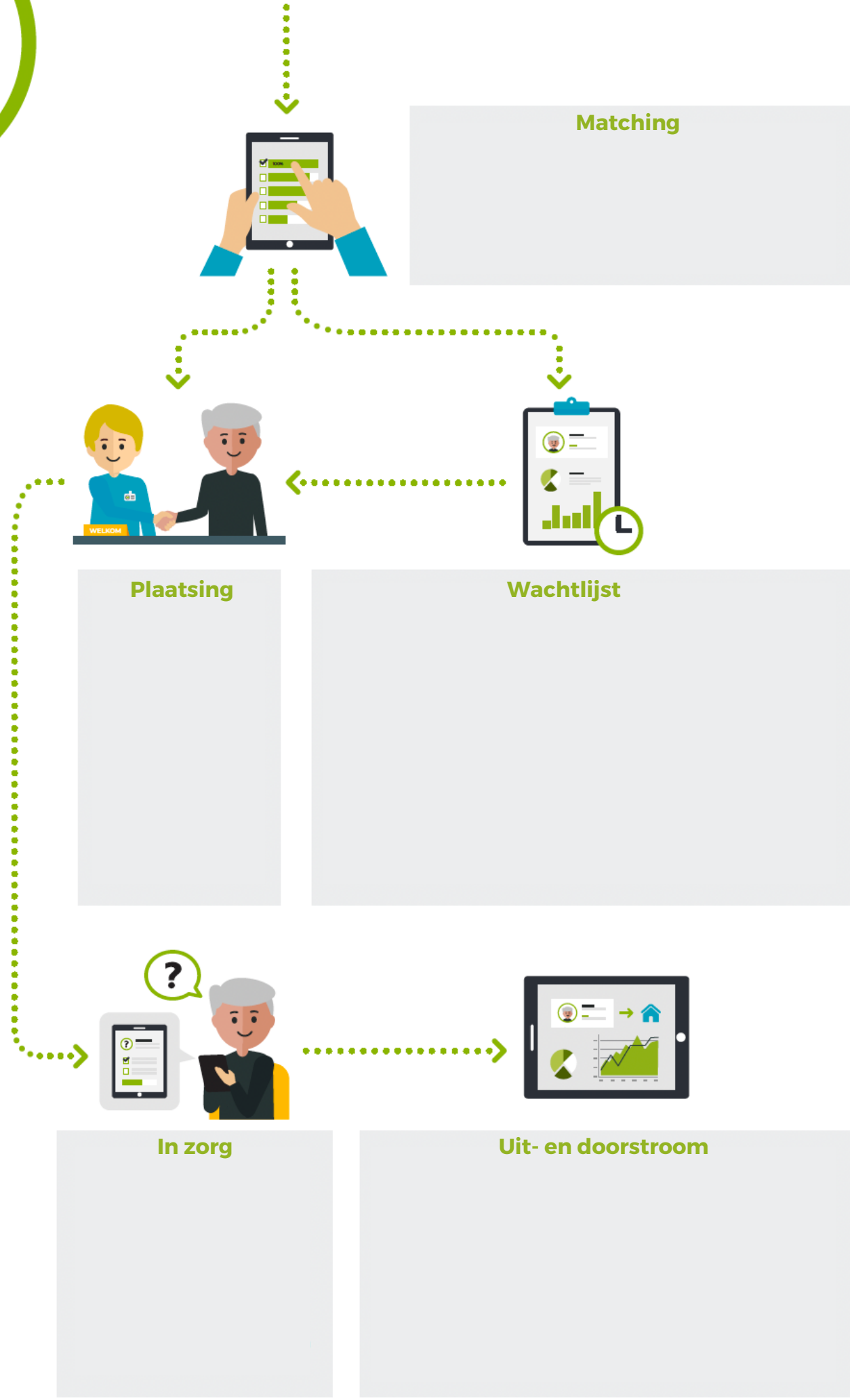


Zorgbehoefte

Aanmelding

Intake





Hoofdstuk 3

De nieuwe Cliëntreis in kaart brengen

Na het beschrijven en het bespreken van de huidige processen weet je welke processen verouderd zijn en dus gemoderniseerd moeten worden. Beschrijf hier per stap de nieuwe werkprocessen.

Kijk voor inspiratie op www.growtivity.com/clientreis

De **nieuwe** Cliëntreis voor de zorg



Zorgbehoefte

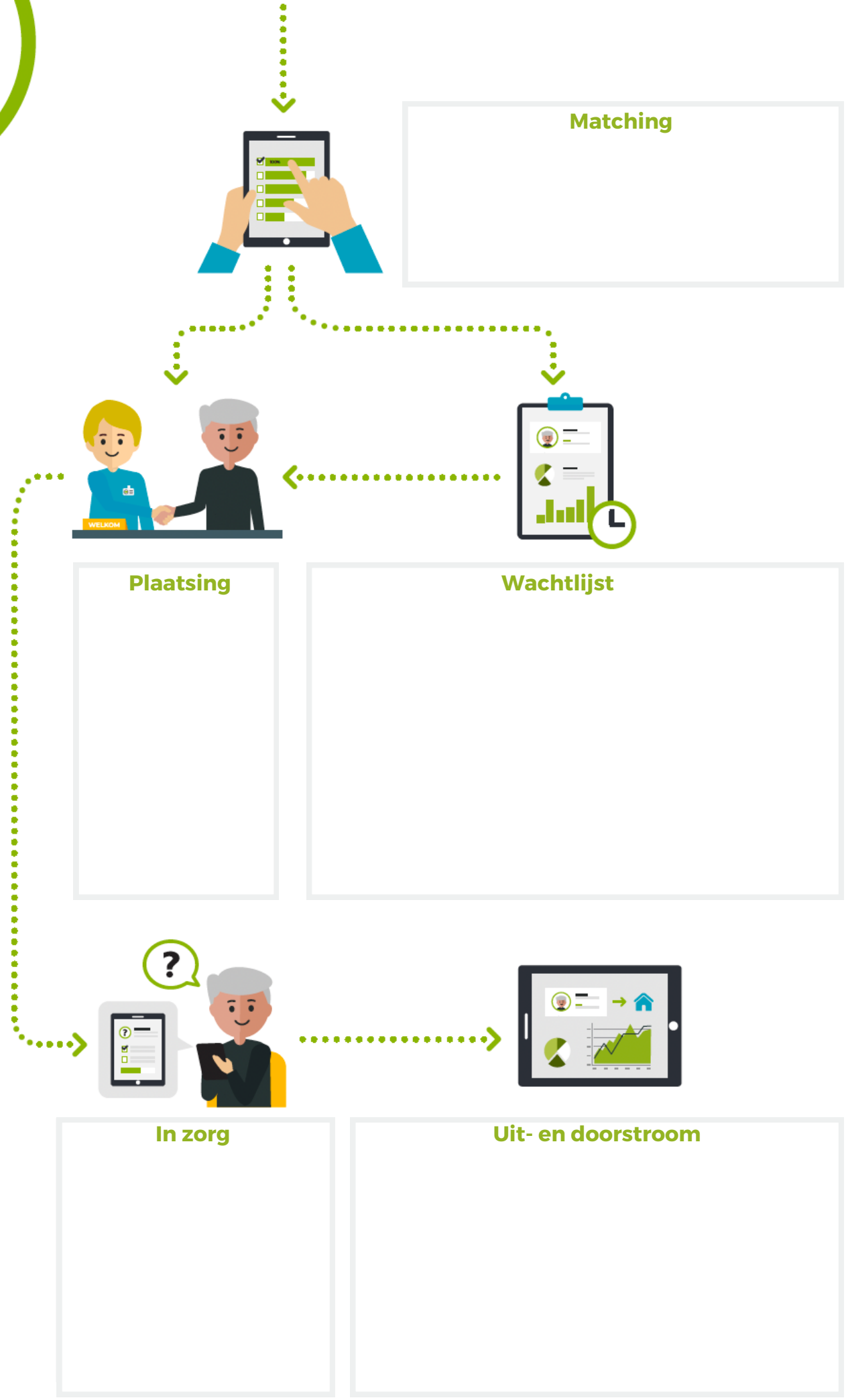


Aanmelding



Intake





De optimale Cliëntreis in de praktijk

Coen Cremers (15)

Ondanks haar inspanningen komt de moeder van Coen Cremers tot het besef dat haar 15-jarige zoon, die een meervoudige verstandelijke beperking heeft, niet meer thuis kan worden verzorgd. De dagelijkse zorg is te veeleisend en specialistisch, daarom zoekt mevrouw Cremers nu online naar verschillende zorginstellingen. Ze weet dat het proces van vertrouwen en loslaten niet gemakkelijk zal zijn.

Ze vindt online een plekje bij 'Zorgvenster', een instelling die gespecialiseerd is in meervoudig verstandelijke beperkingen. Via de online chatmogelijkheid op de website heeft ze een gesprek met een medewerker om te vragen of ze een vrije plek hebben en of ze langs kan komen. De medewerker reageert positief en legt uit dat tijdens het intakeproces wordt beoordeeld of de locatie geschikt is voor Coen. Mevrouw Cremers stemt ermee in om het intakeproces te starten en laat haar contactgegevens achter in het chatvenster.

Vrijwel direct na het gesprek krijgt de moeder van Coen een digitale folder in haar inbox waarin het intakeproces wordt uitgelegd. Hierin staat ook een link naar het digitale inschrijfformulier. Ze is aangenaam verrast door de snelheid en daadkracht van Zorgvenster, maar schrikt als ze hoort dat het intakeproces drie weken gaat duren. De volgende dag wordt ze echter gebeld door een persoonlijke cliëntadviseur die haar geruststelt en benadrukt dat ze zelf het verloop van het proces kan bepalen.



Door de Cliëntreis te optimaliseren wordt het werk van zorgmedewerkers leuker en makkelijker. Cliënten ervaren meer zelfregie en zelfredzaamheid.

Doe mee en zorg voor een transformatie van de zorg

Het moderniseren van processen in de zorg begint met het optimaliseren van de Cliëntreis.

Zorgmedewerkers kunnen meer aandacht aan cliënten geven. Hun werk wordt leuker en makkelijker.

De zorg wordt meer vraaggestuurd en de cliënt ervaart meer zelfregie en zelfredzaamheid tegen gelijke kosten.

De meest innovatieve zorgorganisaties optimaliseren hun cliëntreis door de inzet van nieuwe techniek.

Door de uitdagingen in de zorgsector is het van groot belang dat alle zorgorganisaties nieuwe technieken omarmen.

De Cliëntreis biedt een krachtig raamwerk om precies dat te doen.