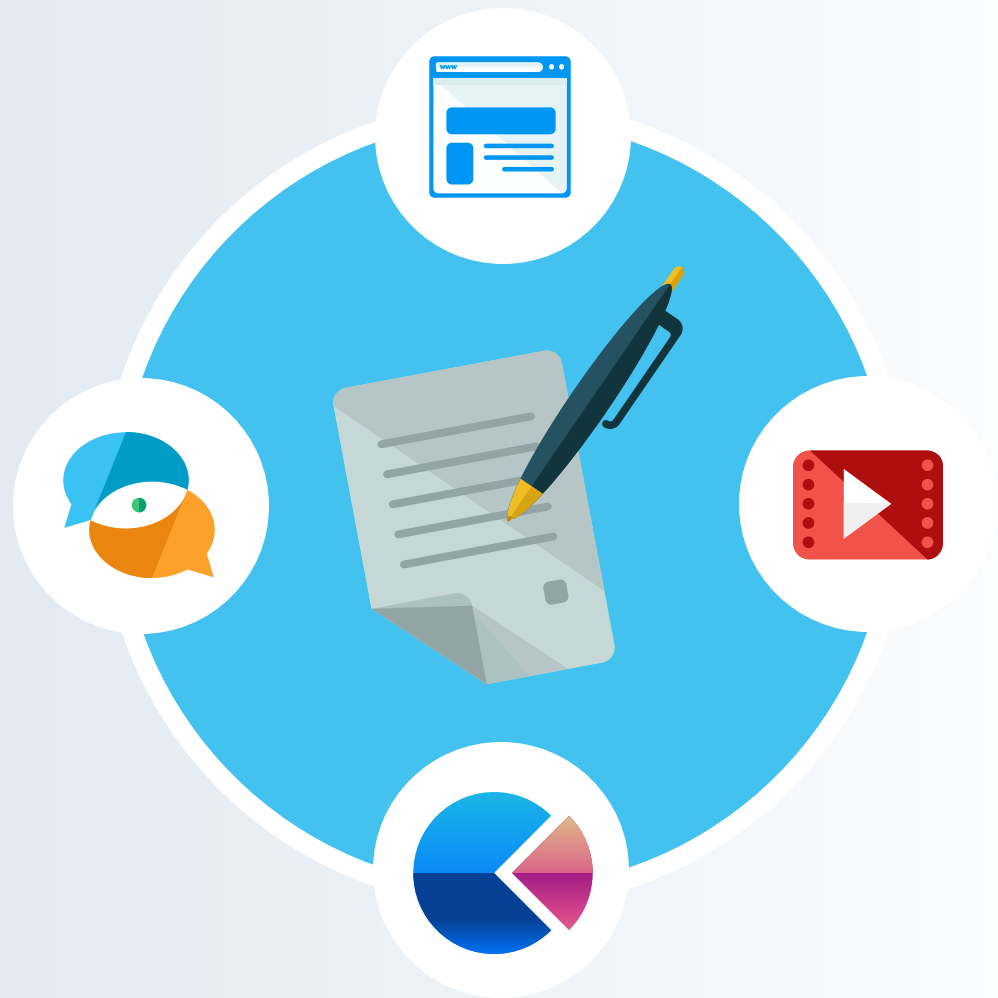


White Paper

In 5 stappen naar vraaggestuurde zorgbemiddeling en wachtlIJstbeheer



Het voorportaal van de zorg

Als de zelfstandigheid van kwetsbare mensen onder druk komt te staan, staat het leven van het individu meestal op zijn kop.

'Wat staat me te wachten en komt het nog wel goed?'

is dan misschien wel het enige dat mensen bezighoudt.

Als er in zo'n situatie contact opgenomen wordt met verwijzers en zorgbemiddelaars die werkzaam zijn in de 1e of 2e lijn van klantcontactcentra en zorgketten, zijn de verwachtingen hoog gespannen.

Achter de vraag **'wat kunt u voor mij betekenen?'** gaat schuil: verlies van zelfstandigheid op allerlei gebieden en onzekerheid over de toekomst.

Deze vraag, en misschien wel de vraag achter de vraag, is de belangrijkste drijver in het proces van zorgbemiddeling, wachtlijstbeheer en klantcontact.



Photo by Martha Dominguez de Gouveia on Unsplash

Stap 1:

Doel, draagvlak en eigenaarschap

Doel

Het doel is meestal een oplossing voor de vraagstukken en/of knelpunten rond klantcontact, instroom, doorstroom, zorgbemiddeling en wachtlijstbeheer.

Het is raadzaam om een business case op te stellen met daarin een aanleiding, welke (proces)verbeteringen al zijn uitgetoetst en het gewenste resultaat.

Het doel van een business case kan nooit een systeem zijn. De stappen in de business case zouden al kunnen leiden tot een belangrijke verbetering. Dat staat los van een systeem. Mocht er behoefte zijn aan een systeem die het proces ondersteunt, dan is slechts één van de mogelijke uitkomsten.



Photo by Matheus Ferrero on Unsplash

Gouden regel:

Eerst inhoud en proces, dan pas systeemkeuze

Draagvlak

Het kan zijn dat alleen afd. zorgbemiddeling/het klantcontactcentrum een probleem of knelpunt ervaart. Om draagvlak te creëren is het noodzakelijk om navraag te doen bij alle stakeholders in het klantproces. Dit zorgt ervoor dat belangen en de samenhang duidelijk worden en er draagvlak ontstaat.

Eigenaarschap

Voor het welslagen van een vernieuwd 'voorportaal' is het cruciaal dat het eigenaarschap geborgd wordt en dat er mandaat is om de noodzakelijke stappen te nemen.

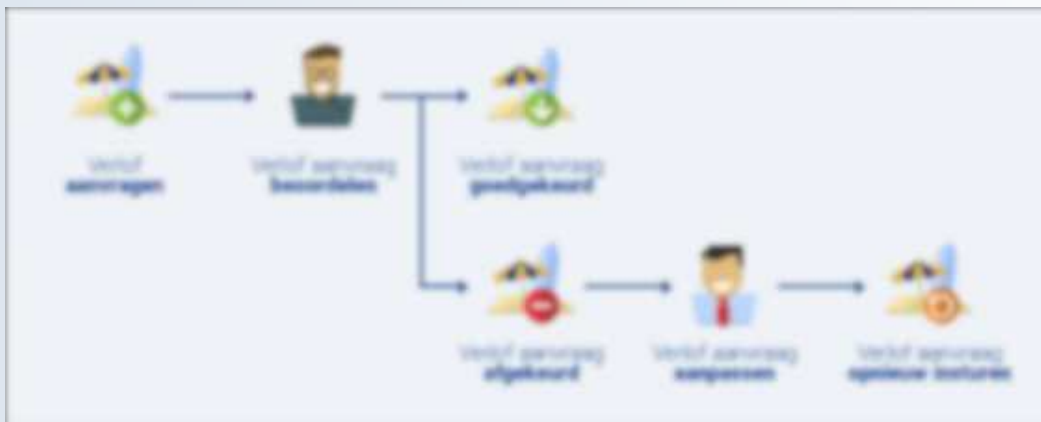
Stap 2: Definieer proces en taal

Proces

Het vastleggen van de processtappen vanaf het eerste klantcontact tot aan de start van zorgverlening, is de ruggegraat van een waardegedreven klantreis.

'Neem hierbij de cliënt altijd als vertrekpunt!'

Dit houdt nl. ook bij het beschrijven van administratieve handelingen, de focus op degene om wie het uiteindelijk gaat.



Taal

Met taal wordt in dit verband bedoeld, de manier waarop je de verwachtingen van kwetsbare mensen, maar ook de noodzakelijke voorwaarden voor zorgverlening, beschrijft. Taal is het instrument waarmee de cliënt invloed kan uitoefenen op zijn/haar ondersteuningsvraag.

De taal die gebruikt wordt, moet voor alle betrokkenen en stakeholders in het proces, dezelfde betekenis hebben.

Stap 3: Definieer zorgproducten

Wat is een zorgproduct?

Een zorgproduct vanuit het perspectief van de cliënt of de zorgbemiddelaar is hetgeen op een locatie, afdeling of door een team aan zorg geboden wordt.

In de praktijk zie we vaak dat de informatie over de zorgproducten bij de zorgbemiddelaars en adviseurs in hun hoofd zit.

Gouden regel: De lijnorganisatie is verantwoordelijk voor de profilering van de zorgproducten.

Als de profilering van de zorgproducten helder is, ontstaat er rust en overzicht in het proces van zorgbemiddeling. En wordt voorkomen dat het elke keer weer puzzelen is om cliënten toe te leiden naar passende zorg.



Stap 5: Matching zorgvraag met zorgaanbod

Matching

Op basis van de profilering van de zorgvraag en van het zorgaanbod, kan gerichte- en zorgvraag gedreven matching plaatsvinden.

Wachlijstbeheer

Het is tegenwoordig helaas een utopie dat iedereen met een zorgvraag, intramuraal, en in toenemende mate ook extramuraal, gelijk zorg kan ontvangen. Het is een dagelijkse realiteit dat kwetsbare mensen op wachtlijsten terecht komen.



Photo by Julie Johnson on Unsplash

Als zorgproducten duidelijk zijn beschreven is er in ieder geval steeds duidelijk welke cliënten verwacht worden en indien er capaciteit beschikbaar komt welke cliënten in aanmerking komen voor deze beschikbare (behandel)plaats.

Op basis van profielen kunnen tevens keuzes gemaakt worden ten aanzien van innovatie en productontwikkeling.

Wie zijn wij?

De missie van ENTRACE is het faciliteren van zorgprofessionals die werkzaam zijn in het voorportaal van de zorg. Daar waar zorgvragen gematcht worden met waardevolle zorgproducten.

ENTRACE biedt een flexibele online werkomgeving voor zorgbemiddeling, wachtlijstbeheer, zorgverkoop en CRM.



Photo by Nathan Anderson on Unsplash

De professionals van ENTRACE realiseren zich dat achter elke zorgvraag een mens met verwachtingen schuilt; een mens met zijn/haar netwerk in een kwetsbare situatie.

De intuïtieve software van ENTRACE Match zorgt dat zorgbemiddelaars binnen zorginstellingen en in samenwerkende ketens, de zorgvraag en het contact met de (potentiële) cliënt ALTIJD centraal kunnen laten staan bij het matchen met de best (beschikbare) zorg.

Heeft deze white paper je aan het denken gezet en wil je eens kennismaken?

Neem dan contact met ons op via : www.entrace.nl