



AICOM

CONSULTANCY | MANAGEMENT | COACHING



Door: Gea van Oortmarssen

Persoonsgerichte zorg meetbaar maken: het kan!

De klant centraal

Veel organisaties in de zorg zijn bezig met de transformatie naar een meer klantgerichte organisatie. Veel mensen vinden dat een klantgerichte benadering goed is voor het succes van een organisatie. Voor de overheid gaat het dan uiteindelijk om burgers en in de zorg gaat het om de patiënten of cliënten. Er komt dan ook steeds meer aandacht voor de relatie met de cliënt en de wijze waarop nog beter kan worden aangesloten op de wensen en behoeften. Dit begint al bij de website, bijvoorbeeld bij de vraag of de website eigenlijk wel aansluit bij de behoefte, vragen of de kennis van de cliënt. Maar er is meer nodig.

Van klant centraal naar persoonsgerichte zorg

Een uitwerking van de klant centraal is persoonsgerichte zorg. Het gaat daarbij om een meer gelijkwaardige relatie met de patiënt/cliënt en het centraal stellen van de vraag: wat heeft een patiënt/cliënt nodig om zich van waarde en gelukkig te voelen? Want of je nu een bezoek brengt aan de huisarts of verhuist naar een zorginstelling, je wilt dat er aandacht is voor je persoonlijke wensen en voorkeuren. Dat je kunt meedenken over beslissingen die jou raken. Dit is nog lang niet altijd het geval. Uit recent [onderzoek](#) blijkt dat het vaak nog eenrichtingsverkeer is in het gesprek met de zorgverlener.

Persoonsgerichte zorg vraagt om een cultuurverandering van de hele organisatie en het aanpassen van werkwijzen, zoals het consult. Daarbij pleiten we ervoor om te leren van anderen en voort te bouwen op bestaande kennis. Zo heeft Zelfzorg Ondersteund verschillende [modellen](#) voor een persoonsgericht consult in kaart gebracht. De patiëntenfederatie heeft een [website](#) met tips en informatie voor patiënten en artsen voor het voeren van een goed gesprek.

Feedback ontvangen van de klant: basis voor verbetering

Door de patiënten/cliënten te vragen naar hoe nieuwe werkwijze wordt ervaren, kan veel geleerd worden. [Zorg voor Kennis](#) heeft daarvoor een korte (online) vragenlijst¹ ontwikkeld. Deze vragenlijst kan ook ingezet worden om de effecten van persoonsgerichte zorg na te gaan.

Door het vragen en ontvangen van feedback weet u wat in uw nieuwe aanpak goed gaat en waar u zich verder op kan verbeteren. Lees meer over de kracht van feedback in ons eerder verschenen [blog](#).

Meer weten over AICOM?

Staat u aan het begin van een vernieuwend project en wilt u voorkomen dat u opnieuw het wiel uitvindt? Wij maken graag een inventarisatie van bestaande kennis en best practices. Zodat u daarop kunt voortbouwen. Lees meer over onze opdrachtgevers, dienstverlening en kernwaarden op www.aicom.nl of neem direct [contact](#) met ons op.

¹ De vragenlijst is gebaseerd op de hoofdlijn uit de kwaliteitskaders verpleging en verzorging.