

Hoe lees je de Customer Journey “Indiceren wijkzorg?”

Een Customer Journey, ofwel klantreis, geeft weer met wie en wanneer een klant contact heeft tijdens een klanttraject. De projectgroep eHealth in de Wijk heeft een Customer Journey (CJ) gemaakt in haar onderzoek, kijkend vanuit het perspectief van de wijkverpleegkundige.

Met de CJ hebben we in beeld gebracht wat het werkproces van de wijkverpleegkundige is en op welke momenten zij het meest behoefte heeft aan informatie over eHealth. De CJ begint met het in zorg komen van een nieuwe cliënt en volgt de wijkverpleegkundige tijdens het verdere verloop van de zorg, inclusief evaluaties en herindicatie.

De CJ geeft weer wat de wijkverpleegkundige tijdens de verschillende stappen in een zorgproces doet, maar ook wat zij tijdens deze stap wil bereiken. Bovendien is herkenbaar op welke locatie de wijkverpleegkundige en de cliënt op dat moment zijn (kantoor, thuis) en wie er verder nog betrokken (kunnen) zijn tijdens een stap.

Op basis van de interviews met wijkverpleegkundigen tijdens het eerste jaar van ons onderzoek is een eerste versie van de CJ ontworpen door de onderzoekers. Deze CJ is voorgelegd aan vier wijkverpleegkundigen en op basis van die gesprekken geoptimaliseerd.

Even voorstellen...



De wijkverpleegkundige



De cliënt



De (contact)verzorgende

De lijnen in de bovenste balk, ‘Stap in het zorgproces’, geven weer dat de werkzaamheden van de wijkverpleegkundige niet lineair zijn, maar onderdeel van een cyclisch proces. Er zijn hierbij verschillende mogelijkheden:

-  Als er na een oriënterend gesprek geen zorg ingezet wordt, stopt de ‘Journey’ al na het intakegesprek (**donkerblauwe lijn**).
-  Bij kortdurende zorg is het vervolgesprek veelal de eindevaluatie. Wanneer de zorg na drie weken al afgerond kan worden, bijvoorbeeld bij wondverzorging, wordt deze evaluatie, die normaal na zes weken ingepland staat, naar voren geschoven (**rode lijn**).
-  Bij meervoudige problematiek of langdurende zorg zullen de werkzaamheden van de wijkverpleegkundige meerdere cycli doorlopen (**lichtblauwe lijn**). Elk halfjaar vindt er een evaluatie en herindicatie plaats, hierna wordt de zorg weer opgepakt door het team. Doel is dat het zorgplan up-to-date is, waarbij betrokken zorgverleners bijzonderheden doorgeven aan de wijkverpleegkundige. Indien nodig gaat zij op gesprek bij de cliënt en wijzigt ze het zorgplan.

