

Organiseren voor Vertrouwen?

Dr. Hanna Carlsson
Email: hanna.carlsson@ru.nl
LinkedIn: Hanna Carlsson (Murray-Carlsson)
Twitter: @MurrayCarlsson



Wat is vertrouwen in zorgverlening?



Intenties: De zorgverlener heeft goede bedoelingen



Competentie: De zorgverlener kan mij goed helpen



Responsiviteit: De zorgverlener luistert naar mijn wensen

Vertrouwen in de Nederlandse thuiszorg is laag

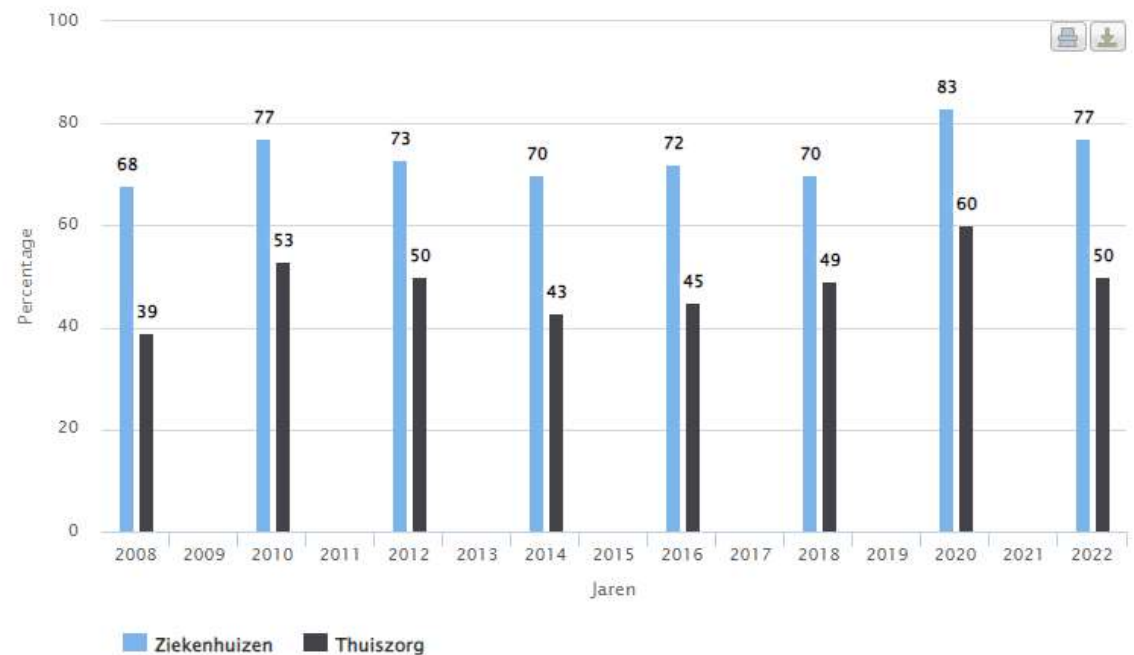
Opmerkingen bij meten categorie 'vertrouwen' in de Barometer

- **'Vertrouwen': samenvoeging van 'heel veel vertrouwen' en 'veel vertrouwen'**

In de barometer zijn de antwoordcategorieën 'heel veel vertrouwen' en 'veel vertrouwen' samengenomen tot één percentage 'vertrouwen', omwille van duidelijkheid.

- **Categorie 'geen mening' meegenomen vanaf 2006; gevolg voor meten van 'vertrouwen'**

De antwoordcategorie 'geen mening' is tot en met 2006 *niet* meegenomen bij het berekenen van het percentage '(heel) veel vertrouwen'; na 2006 is deze categorie wel meegenomen. Dit kan een verklaring zijn voor de lagere percentages vertrouwen na 2006.



In 2003, evenals in de oneven jaren vanaf 2007, is er geen meting geweest binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg

3. Gegevens uit de Barometer over te nemen met bronvermelding

Hulst, F.J.P. van der, Brabers, A.E.M. en Jong, J.D. de. Barometer Vertrouwen in de Gezondheidszorg. Utrecht: Nivel.
[<https://www.nivel.nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/resultaten-vertrouwen>], 23-03-2023

Waarom is het vertrouwen laag?

“Schrijnenede verhalen uit media”

“Thuiszorg wordt gezien als mensen die niet betrokken zijn”

“Minder betrouwbaar dan familie”

“Onbekendheid en onwetendheid”

Laag vertrouwen leidt tot een zoektocht naar alternatieven

- Ouderen met migratie achtergrond kiezen vaker voor een **cultuur-sensitieve organisatie**
- Hoogopgeleide ouders met een hoge inkomen kiezen vaker **(deels) particuliere zorg**

Wat doen deze organisaties om het vertrouwen van hun cliënten te winnen?

Kijkje in de keuken

Waar?

Amsterdam en omgeving

Hoe?

Meelopen (140 h) en interviews (28) met thuiszorg-medewerkers, zorg coördinatoren, HR en managers



Wat was het geheime recept?

Responsiviteit als routine

“In plaats van gelijk zeggen van nee, kan je ook gelijk meedenken aan een alternatief, wat ik wel voor u kan doen is pgb aanvragen of vrijwilligershulp, buddysysteem of een schoonmaker (...) Of misschien wat een collega van mij laatst ook deed, oké, dit doen we niet, vandaag doe ik het wel, maar de eerstvolgende keer kan ik het niet meer doen want het zit niet in ons takenpakket. En dan wel op een hele warme manier uitleggen.”

HR medewerker

Responsiviteit als routine

- Flexibiliteit als het kan, wanneer het kan
- Grensen stellen op een warme manier
- Regelmatige communicatie over de levenswereld van cliënten binnen het team

Responsiviteit vraagt veel emotionele inzet van medewerkers

→ Bedrijfscultuur met hoog EQ

Bedrijfscultuur met hoog EQ

“Na zo’n route kan iemand met best wel veel emoties en beladenheid binnenkomen. En dan is het juist heel goed om even in gesprek te gaan. Even dat gelijk afblussen (...) Dan kan ik het even ventileren voor ze, voordat ze het naar elkaar toe doen. Om gewoon die werksfeer ook fijn te houden.”

Zorgcoördinator

Bedrijfscultuur met hoog EQ

“We zeggen: onze klanten zijn belangrijk, maar de dames en de paar heren die we hebben die zijn minstens zo belangrijk. Dat zijn eigenlijk de twee pijlers waar de organisatie op staat. Dus we besteden heel veel aandacht en tijd en zorg aan onze dames. En dat varieert van één op één telefonisch contact, koffie drinken, soms uiteten, waarin we dus ook heel erg veel praten over zorg en hoe wij dat zien en hoe zij dat zien”

Directeur

Bedrijfscultuur met hoog EQ

- Regelmatig contact met medewerkers, zowel gepland als informeel
- Managers die de visie voordoen in hun interacties met medewerkers
- Managers en coördinatoren hebben regelmatig contact met cliënten (door diensten draaien en/of bellen)

Het faciliteren van
vertrouwens werk

=

Responsiviteit als
routine

+

Bedrijfscultuur met
hoog EQ