

De contactverzorgende, het aanspreekpunt

De klant, staat centraal bij Vivantes. De verzorgende heeft het meeste contact met de klant en weet wat er speelt. De verzorgende die het kennismakingsgesprek heeft gevoerd, blijft het aanspreekpunt. Wij noemen dit een contactverzorgende. Hij/zij bespreekt telkens met de klant welke zorg nodig is.

Zo werkt het

Een verzorgende krijgt enkele klanten toegewezen en heeft hiermee de verantwoordelijkheid voor de totale directe zorg. Taken zijn onder meer planning, uitvoering en evaluatie van de geboden zorg. Klantentoewijzing wordt geregeld binnen het betreffende team. Het betekent zeker niet dat de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een groep klanten vervalt.

Uitgangspunten voor de contactverzorgende

De verzorgende heeft de meeste contacten met klanten en zorgt dat hij/zij hun welzijn 24 uur per dag kan volgen. Belangrijk is de afstemming en coördinatie van zorg rondom een klant door één persoon die zicht heeft op het totale proces.

Het concept contactverzorgende past dan ook binnen ons kwaliteitsdenken. Aangeleerde vaardigheden van de verzorgende kunnen op deze manier meer benut worden. De klant staat centraal en zijn psychische, sociale en somatische aspecten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De verzorgende kan als contactverzorgende een betere vertrouwensband met de klant opbouwen. Door een efficiëntere integratie van theorie en praktijk ervaart de contactverzorgende zijn/haar werk als zinvoller.

Taken en organisatiestructuur

Doel van Vivantes is om verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen. De eindverantwoordelijkheid van de zorg blijft liggen bij de locatiemanager. Eventueel te ondernemen acties door een contactverzorgende die afwijken van de normale gang van zaken, dienen vooraf overlegd te worden met de direct leidinggevende. De leidinggevende zal echter een meer coördinerende, ondersteunende en adviserende rol krijgen (coachen). De contactverzorgende coördineert de zorg maar voert de zorg ook zoveel mogelijk praktisch uit. Continuïteit wordt geboden middels mondelinge en schriftelijke overdracht naar collegae.

Globale taken contactverzorgende

- De contactverzorgende voert kennismaking- en evaluatiegesprekken (kennismaking, na 6 weken, na 26 weken, na 52 weken etc.).
- De contactverzorgende draagt zorg voor de introductie van de klant.
- De contactverzorgende verzorgt regelmatig de toegewezen klanten.
- De contactverzorgende bezoekt de uitvaartdienst.

Indien een klant of familielid vraagt naar de betreffende contactverzorgende en hij/zij is niet aanwezig, dan wordt de klant niet doorverwezen maar wordt er geregeld dat de contactpersoon zo spoedig mogelijk contact opneemt.