

Webinar



Client typologieën in de geboortezorg

24 en 26 mei 2016

Ginel van Weering

Wendela Sanders



Samen zorgen

Introductie



naviva
kraamzorg



kraamzorg

Spelregels

Opmerking vooraf

De 4 persona's beschreven in deze presentatie zijn een uitvergroting van de werkelijkheid. We hebben voor deze aanpak gekozen zodat u sneller en beter een idee krijgt van de 4 klanttypen.

Er is bewust gekozen voor 4 typen omdat daar vaak specifiek zorginhoudelijke behoeften aan gekoppeld kunnen worden.

Medische omstandigheden zijn buiten beschouwing gelaten evenals de allochtone zwanger omdat we van mening zijn dat deze bij alle persona's vertegenwoordigd is.

Heeft u vragen, stel ze gerust. U kunt deze mailen naar communicatie@naviva.nl.



De wereld verandert



Zorgverlener

- Van 'maakt de dienst uit' naar 'levert dienst'
- Van 'afstandelijk' naar 'coachend'



De wereld verandert



Cliënt

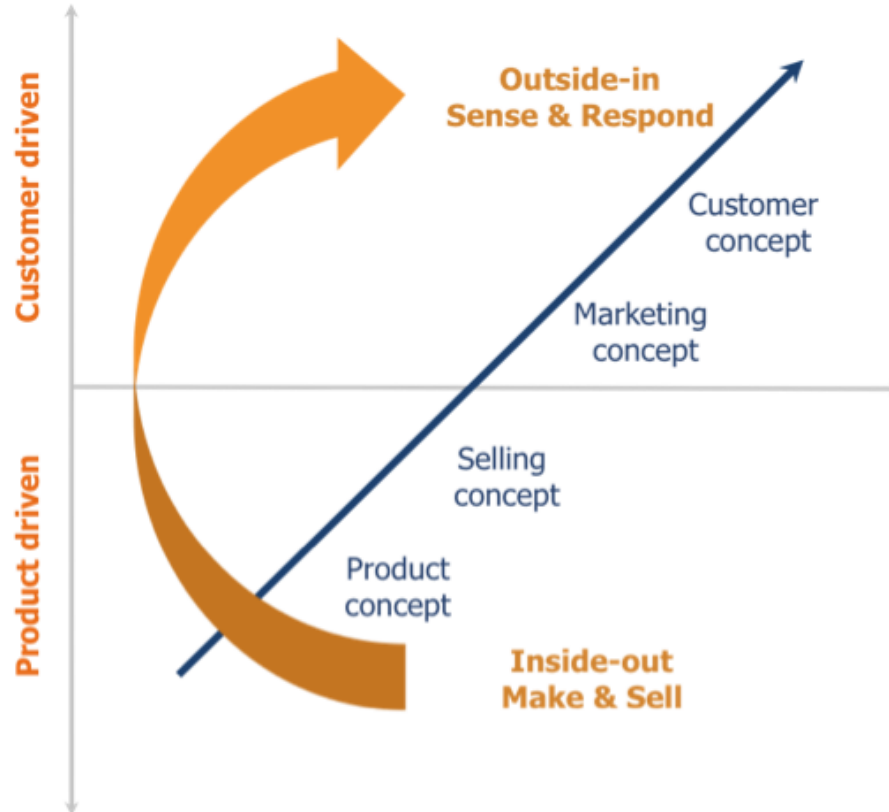
- Van passief naar actief
- Van patiënt naar persoon in regie

De nieuwe zorgorganisatie

- Van aanbod gedreven naar vraag gestuurd
- Naar verbinding met virtueel netwerk van de cliënt



Van aanbod gedreven naar cliënt gestuurd



Bron: outside-in strategie M. Porter



Denken in klanttypen is heel gewoon



Rabobank



T-Mobile



Samen zorgen

Wat hebben we gedaan?



Naviva is van aug-dec 2015 intensief in gesprek gegaan met haar cliënten, kraamverzorgenden, kraamzorg managers en de verloskundigen en gynaecologen in de keten.

Centrale vraagstelling voor Naviva

Welke typen cliënten kunnen we onderscheiden in de Naviva-Yunio populatie van kraamvrouwen?

Een typologie =

een onderverdeling van een groep personen, beschrijvingen op basis van dezelfde kenmerken



Onderzoek naar cliënt kenmerken in 5 stappen



1. Kennis van kraamverzorgenden, managers en staf gebundeld
2. Interviews bij cliënten thuis (o.b.v. 20 open en 10 observatievragen)
3. 10 diepte-interviews met diverse ketenpartners
4. Beleidsdag staf/kraamzorgmanagers bundeling en finalisering
5. Interne klankbord groep
 1. -> Keuze belangrijkste kenmerken per type – BSR-model
 2. -> Definitie tot concrete typen met onderscheidende kenmerken & behoeften
 3. -> Koppelen behoeften aan competenties kraamverzorgenden

De uitkomst:

4 bestendige cliënt typen



Kenmerkenlijst spiegelen

aan het BSR Model van Smart Agent Company



Extravert

BSR model-4 archetypen

Ego



Sociaal

Introvert



Samen zorgen

Onderzoek naar cliënt kenmerken in 5 stappen



1. Kennis van kraamverzorgenden, managers en staf gebundeld
2. Interviews bij cliënten thuis (o.b.v. 20 open en 10 observatievragen)
3. 10 diepte-interviews met diverse ketenpartners
4. Beleidsdag staf/kraamzorgmanagers bundeling en finalisering
5. Interne klankbord groep
 1. -> Keuze belangrijkste kenmerken per type – BSR-model
 2. -> Definitie tot concrete typen met onderscheidende kenmerken & behoeften
 3. -> Koppelen behoeften aan competenties kraamverzorgenden

De uitkomst:

4 bestendige cliënt typen



Wij stellen voor:



Juliette



Sandra



Anita



Liedewij



Juliette Kempenaar 37 jaar, 1^e kind



Zelfbewust
What's in it for me?
Ambitieuus
Energiek
Efficiënt
Bijdehand
Directief
Doortastend
Prestatiegericht

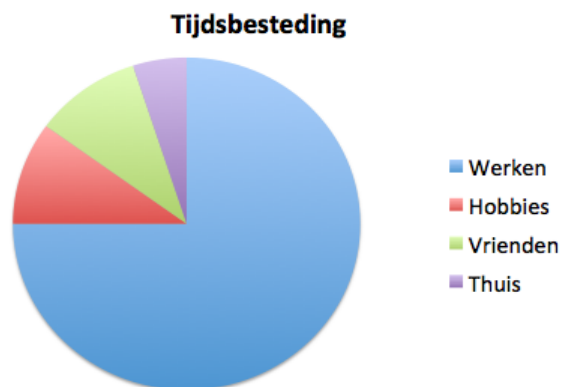
Technologie minded



Juliette



Lijfspreuk: *'Iedere dag gas geven en er vol voor gaan'*



Juliette als kraamvrouw



*In shock door verandering en de aandacht die de baby 24/7 vergt
Onzeker, moederschap niet vanzelfsprekend
Onpraktisch
Kritisch
Controlerend
Directief
Perfectionistisch*

Perfectionistisch

Zoekt naar meetbare resultaten van haar baby

Wil de baby zo snel mogelijk in een schema

Weinig flexibel, gewend om zelf de regie te voeren

Zoekt naar app voor vastlegging meetbare resultaten



Zorg op maat voor Juliette



Behoeften

Basis pakket met uitbreiding

Nachthulp na kraamtijd

Oppashulp na kraamtijd

Wil een app om alles van baby in te noteren (hoeveel/hoe laat voeding, hoeveel luiers, temperaturen, etc.)

Opvoed en yoga cursus 1^e jaar

Competenties Kraamverzorgende

Op intelligente toon praten

Niet teveel praten

Kan omgaan met dominantie kraamvrouw

Regie afdwingen door kennis van de baby

Kan risico's door oververmoeidheid en perfectionisme vroeg signaleren

Relativeringsvermogen en humor



Sandra Koerkamp, 27 jaar 1e kind



Praktisch ingesteld
No-nonsense type
Kletsmajoor
Erg op Familie
Dol op nieuwtjes en tips
Ongedwongen
Creatieve hobby's



Sandra



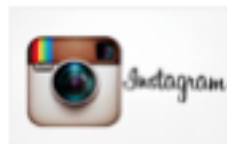
Lijspreuk : *Huisje-boompje-beestje*

JUMBO

Tijdsbesteding



- Werken
- Hobbies
- Vrienden
- Thuis



Sandra als kraamvrouw



*Moederschap op instinct
Praktisch
Flexibel en coöperatief
Kindgericht
Rust, reinheid en regelmaat
Veel ongepland bezoek
Hulp van familie en vrienden*

*Kletsmajoor
Eerlijk in haar emoties
Druk en soms hyperactief*



Zorg op maat voor Sandra

Behoeften

Basis pakket, soms met uitbreiding

Structuur en veel uitleg

Dunstan Babytaal, Babymassage

Opvoed en EHBO cursus 1^e jaar

Competenties kraamverzorgende

Veel kennis en kunde

Kan omgaan met aanwezigheid moeder/schoonmoeder

Vindt het leuk de leergierige Sandra veel te leren

Nuchter en praktisch ingesteld

Kan risico's door teveel bezoek vroeg signaleren



Liedewij van Buren, 38 jr. 2^e kind



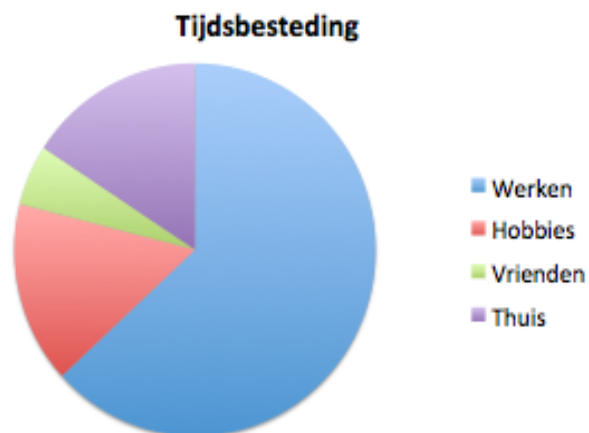
Belezen
Onpraktisch
Puur natuur
Geen make- up
Belerend
Antroposofisch
Ecologisch
Mindfulness / yoga
Afschuw voor het ziekenhuis
Holistische bevalling
Zweverig
Maakt bewust 'andere' keuzes



Liedewij



Lijfspreuk : *“Iedere dag heel bewust leven”*



Liedewij als kraamvrouw



*Moederschap gaat als vanzelf
Baby niet dagelijks in bad
Natuurlijke Kraamzorg
Rust/prikkelarm als leidraad
Uitgesproken ideeën / dogmatisch
Ritme van het gezin niet verstoren
Geen kraamvisite
Piekert, zoekt in boeken
Stelt het waarom vaak ter discussie
Extreme focus op borstvoeding*



Zorg op maat voor Liedewij



Behoeften

Basis pakket +
borstvoedingsuitbreiding

Structuur en veel rust

Dunstan Babytaal, Babymassage

Opvoed- en yogacursus 1^e jaar

Competenties kraamverzorgende

Geduld en eerbiedige houding

Veel kennis en kunde van natuurlijk kramen

Kan omgaan met dogmatische wensen

Laat kraamvrouw in haar waarde, kan tegen
waarom vragen

Kan risico's door teveel gepieker / te
dogmatisch handelen vroeg signaleren



Anita Jansen 22 jr. 1^e kind



Verkleefd aan haar mobiel
Naïef
Ikke, ikke
Onhygiënisch
Multi Problem
Grof taalgebruik
Lage SES
Pop-poli
'Komt wel goed' instelling

Hulpverleners moe
Mogelijk obesitas, diabetisch
Mogelijk Ongezonde leefstijl

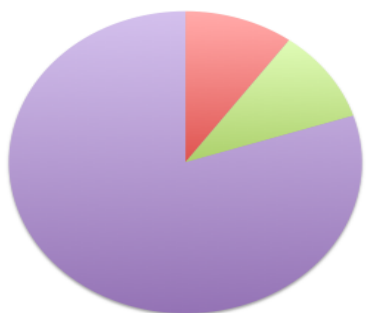


Anita



Lijfspreuk: “Jolo, boeihh”

Tijdsbesteding



- Werken
- Hobbies
- Vrienden
- Thuis



Anita als kraamvrouw



- Weinig echte aandacht voor de baby*
- Verkleefd aan haar mobiel, post voortdurend updates*
- Weinig leergierig*
- Geen zelfreflectie*
- Ongezonde leefstijl*
- Roken in huis*
- Op zichzelf gericht*
- Lage SES*
- Bezoek valt voortdurend onaangekondigd binnen*
- Grof in het taalgebruik*
- Accepteert geen autoriteit*
- Kraamverzorgende uit gemaksoverweging*

*Tv staat de hele dag aan
Huishouden wanordelijk*

Weinig gelezen over de verzorging van de baby

Baby als bezit

Baby moet 't als vanzelf doen



Zorg op maat voor Anita



Behoeften

Basis pakket i.c.m. minimale eigen bijdrage en vaak alleen basisverzekering (zorgvraag is regelmatig wel uitgebreid)

Structuur en uitleg

Huishoudelijke tips en hulp

Competenties kraamverzorgende

Schrikt niet van grof taalgebruik

Kan tegen roken in huis

Kan omgaan met naïeve kraamvrouw

Meeverend, niet betuttelend

Kan risico's vroeg signaleren

Probeert leefstijlverbetering en prikkel vermindering te bereiken



Clienttypen in de praktijk



Hoe gaat Naviva Groep de cliënt typologieën in haar dienstverlening verwerken?

- Zorg op maat pakketten ontwikkelen in co-creatie met cliënten
- Matching kraamverzorgende-kraamvrouw optimaliseren
- Marketing en communicatie aanpassen op cliënttypen
- Vroegsignalering, voorlichting en preventie hiermee optimaliseren
- Intake vragenlijst, administratie
- Diensten borstvoedingslijn hiermee optimaliseren



Meest gestelde vragen (1)

Tijdens het Webinar hebben Ginel en Wendela diverse vragen gesteld aan de deelnemers. Daarnaast konden via de chatbox steeds vragen gesteld worden over de inhoud van de presentatie door de deelnemers. Wij hebben alle vragen voor u gebundeld en ze hieronder beschreven:

Was er tijdens het onderzoek een vaste lijst van kenmerken beschikbaar voor de kraamverzorgenden?

Nee, we zijn het onderzoek helemaal leeg gestart en hebben onze kraamverzorgenden zelf hun cliënten laten omschrijven en typeren. Dit voornamelijk, omdat we hen niets in de mond wilden leggen.

Wie gaat straks in de praktijk de profielschets maken?

Dit probeert Naviva straks zo vroeg mogelijk in kaart te brengen bij het verwerken van de aanmelding maar denk ook aan de intake gesprekken en andere contactmomenten die zich voor kunnen doen. Idealiter kunnen we deze informatie straks ook delen met verloskundigen en gynaecologen en schetsen we samen de profielen van onze gezamenlijke cliënt.

Hebben jullie ook een partner bij elk type?

Ja, deze is ook meegenomen in het onderzoek en hebben we zelfs met naam en korte profiel beschrijving benoemd. Echter omdat onze zorg zich voornamelijk richt op de moeder en haar kindje hebben we die hier buiten beschouwing gelaten. Dat wil niet zeggen dat de partner geen invloed heeft want dat is wel degelijk het geval.



Meest gestelde vragen (2)



In hoeverre kun je echt een kraamverzorgende laten aansluiten bij een klanttype? Maken jullie dan ook van de kraamverzorgende een analyse zodat je kunt matchen?

In de basis is het natuurlijk zo dat een goede kraamverzorgende zoals een kameleon inzetbaar is in alle gezinnen en bij elk klanttype. Daarnaast is het in de praktijk zo dat een aantal kraamverzorgenden meer ervaring hebben met, of meer opleiding hebben gehad in een bepaalde richting, waardoor zij beter in gezinnen kunnen worden ingezet die ook deze specifieke vragen hebben. Denk hierbij aan: Natuurlijke Kraamzorg, Couveuse zorg, Na zorg na keizersnede, omgang met probleemgezinnen en jeugdgezondheidszorg, trauma etc.

Wij denken dat onze kraamverzorgenden met deze extra informatie nog beter kunnen anticiperen op de wensen en behoeften van het gezin. Daarnaast kunnen we o.b.v. kennis en ervaring kraamverzorgenden specifiek inzetten o.b.v. zorgbehoeften. (Dit gebeurt nu ook al)

Wat doen jullie wanneer iemand niet bij een van de klanttypen is in te delen? Of wanneer de cliënt van 2 van de 4 typen wat weg heeft?

In dat geval zal er een kraamverzorgende worden ingezet die matched met beide klant typen en kan anticiperen en indien nodig hulp kan bijschakelen.

Zijn kraamverzorgenden straks allemaal op de hoogte van welk klanttype we bedienen?

Tot op zekere hoogte worden zij straks beter geïnformeerd over de behoeften van de cliënt waar zij zorg gaan leveren, omdat er in het voortraject een rijkere omschrijving van de kraamvrouw en haar gezinssituatie is gemaakt.



Meest gestelde vragen (3)

Kan een kraamvrouw zichzelf op de juiste manier typeren of wordt dat nog gecontroleerd? Of is de controle daarvan nog tijdens de intake/thuisbezoek? Of doet de verloskundige dat?

De kraamvrouw zelf hoeft zichzelf niet te typeren dat doen wij o.b.v. van de door haar beantwoorde vragen. Je kunt je voorstellen dat je in de toekomst wel door middel van het doorlopen van een zogenoemde vraagboom de cliënt kan helpen haar zorgvraag te definiëren en prioriteren.

Natuurlijke kraamzorg, doen jullie dat ook?

Ja, dat doen we. We hebben hiervoor een aantal specifiek opgeleide kraamverzorgenden. Daarnaast wordt er gewerkt aan een plan waarbij alle kraamverzorgenden een basiskennis hebben van natuurlijke kraamzorg en we meer kraamverzorgenden de specifieke opleiding hiervoor laten volgen.

Maar wat doe je als de cliënt niet met protocollen wil werken?

Indien de cliënt echt bewust van bepaalde protocollen af wil wijken is dit altijd in overleg met de verloskundige of gynaecoloog bespreekbaar. Dit gebeurt nu al in gevallen waarbij Natuurlijke Kraamzorg wordt aangehaald.

Wordt dit na een bepaalde tijd ook geëvalueerd?

Ja, dit blijven we evalueren en aanpassen zoals de klant ook continu veranderd evenals het zorglandschap.



Meest gestelde vragen (4)

Wordt er van de opleiding dan ook wat anders verwacht?

Nee, voorlopig nog niet.

Maar er is geen allochtone vrouw bij, is dat expres?

Ja, allochtonen maar ook medische indicaties/chronische ziekten zijn niet meegenomen in de clienttypologieën omdat je deze terug zult vinden bij alle cliënttypen die we benoemen.

Afkomst en medische omstandigheden tref je door alle cliënttypen heen aan.



Bedankt voor uw deelname!



naviva
kraamzorg



kraamzorg

Indien u nog vragen heeft
mail deze dan naar
communicatie@naviva.nl