# De veranderende rol van onthaalmedewerkers in het wijkgezondheidscentrum

**Haio:** DE PESTEL Emma , U.G.
**Promotor:** BOECKXSTAENS Pauline , U.G.
**Praktijkopleider:** BAERT Didier , DE JAEGER Marc , MYLLE Johan , VAN DRIESSCHE Mieke

**Context:** Introductie. De laatste jaren kwam de eerstelijnszorg steeds meer onder druk te staan ten gevolge van de toename van multimorbiditeit en complexe chronische zorg. De COVID-19 pandemie heeft deze hoge werkbelasting nog verder doen toenemen. Het belang van een laagdrempelige eerstelijnszorg komt hierdoor steeds meer op de voorgrond. Het goed functioneren van het onthaal als eerste aanspreekpunt is een essentiële maar terzelfdertijd kwetsbare schakel in de volledige ketting van de eerstelijnszorg.

**Onderzoeksvraag:** Hoewel de onthaalmedewerker een belangrijke spilfiguur is, is er momenteel weinig zicht op hoe ze omgaan met hun taakinvulling en hoe ze hun job beleven. Vanuit de sector zelf werd dan ook de vraag geformuleerd om hier op een gestructureerde manier inzicht in te verwerven.

**Methode:** Methode. Er worden kwalitatieve semigestructureerde interviews uitgevoerd bij onthaal-medewerkers in de Vlaamse wijkgezondheidscentra, een setting waarin deze rol geprofessionaliseerd is. De rekrutering gebeurt via de Vereniging van Wijkgezondheidscentra (VWGC) die in mei 2021 een oproep voor vrijwillige deelname verspreidde. Er wordt gepeild naar dagelijkse werking, functieomschrijving (IFIC), jobtevredenheid en uitdagingen in de job. Nadien volgt een kwalitatieve analyse in NVivo.

**Resultaten:** Resultaten. Uit de dertien online uitgevoerde interviews is duidelijk gebleken dat onthaal-medewerkers een uitgebreid en gevarieerd takenpakket op zich nemen. Door de toenemende druk op de eerste lijn krijgen onthaalmedewerkers ook meer klinisch georiënteerde taken toegewezen, zoals telefonische triage. Op heden betreft het vooral een triage op organisatorisch vlak: het scheiden van patiëntenstromen in tijdens van COVID-19 pandemie. Daarenboven komen de taken ook vaak op een chaotische manier op hen af. Hierdoor moeten ze frequent switchen, wat veel concentratie en inspanning vergt. Ze moeten in staat zijn structuur en overzicht te behouden teneinde hun job correct te kunnen uitvoeren. Discussie. Het vele switchen tussen taken en de onvoorspelbaarheid geven onthaalwerk een extra complexiteit en maken de job uitdagender dan men op het eerste zicht zou kunnen vermoeden. Verder lijkt het opnemen van steeds meer klinisch gerichte taken zich op te dringen. Mits de nodige ondersteuning en bijkomende opleidingen lijkt dit een haalbare kaart. De jobbeleving wordt overwegend positief bevonden. De zorgende rol die ze opnemen en de variabiliteit en diversiteit die de job met zich meebrengt blijken hierbij belangrijke elementen. Maar ook een fijne collegiale sfeer draagt hiertoe bij.

**Conclusie:** Besluit. Onthaalmedewerkers hebben als eerste aanspreekpunt een drempelverlagende rol in de organisatie van de eerstelijnsgezondheidszorg. Ze functioneren als buffer én als schakel tussen de patiënt, de huisarts en andere zorgverleners. Ze nemen een uitgebreid en gevarieerd takenpakket op zich, teneinde de zorgverleners zoveel mogelijk te ontlasten. De uitgevoerde studie geeft een beeld van het werk van de onthaalmedewerker in de dagdagelijkse praktijk. Het kan een startpunt zijn tot het uitwerken van ondersteunende maatregelen bij de verdere professionalisering van dit beroep, zoals bijvoorbeeld op vlak van rekrutering, opleiding op de werkvloer en ondersteunende maatregelen voor het welbevinden van de onthaalmedewerker zelf.