

Zorgvisite Plus: leer kijken vanuit de bril van de bewoner



Tineke van den Klinkenberg en Hetti Willemse hebben als de **dames THE** de afgelopen 9 jaar 200 zorginstellingen bezocht. Hun belangrijkste vraag: kun je je hier als bewoner thuis voelen? Ze publiceerden hun ervaringen in hun **blogs**. In 2019 hebben ze ook 'Zorgvisites Plus' afgelegd. Hierbij nemen ze op uitnodiging betrokkenen van de zorginstelling mee op sleeptouw om hen vanuit het perspectief van de bewoner naar de eigen organisatie te laten kijken en daar verbeterpunten uit te halen.

'De waarde van een Zorgvisite Plus is dat je een spiegel wordt voorgehouden', zegt Helouise Engeldal, accountmanager bij Woonzorg Nederland. Deze woningcorporatie levert weliswaar zelf geen zorg, maar is als huisbaas wel een belangrijke partner van zorginstellingen. 'Het is ook in ons belang dat er een goed woonzorgproduct wordt geleverd.'

Open en integraal locatie 'inspecteren'

Van den Klinkenberg en Willemse bezochten diverse complexen van Woonzorg Nederland, zoals het Wijndaelercentrum in Den Haag (Florence), Flesseman in Amsterdam, De Klaarbeek in Epe en Dr. Engelsoord in Maasbracht. Aan elk bezoek namen naast de dames THE 10 tot 15 mensen deel, variërend van bestuurders

en leden van de cliëntenraad tot buurtbewoners en vrijwilligers. ‘Weinig managers en mensen van staf en ondersteunende diensten’, merkt Willemse op. ‘Jammer, want zij zijn zo belangrijk om condities te scheppen voor het welbevinden van de bewoners.’

‘Een voordeel van het gemengde gezelschap is dat we met elkaar open en integraal de situatie bekijken. De deelnemers krijgen een korte instructie over onze “zorgvisiteblik”. De gezamenlijk blik levert diverse eyeopeners op, onder meer dat kleine dingen al een groot verschil kunnen maken. Dat is directe winst!’

Zorg ten dienste van ‘gewone dingen’

Bij het bezoek is veel aandacht voor de vraag of de zorg ten dienste staat aan de gewone dingen van het leven zoals dat bij bewoners past. Onder die ‘gewone dingen’ verstaan de dames THe:

- Frisse lucht en de mogelijkheid om naar buiten te gaan
- (Het gevoel van) bewegingsvrijheid
- Lekker eten en drinken
- Ruimte voor ontspanning, recreëren en hobby’s
- Goede informatie en communicatie en respectvolle bejegening

Allemaal zaken die ook in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg genoemd worden binnen de thema’s [Persoonsgerichte zorg](#) en [Wonen en welzijn](#).

Bedrijfsblind

Het blijkt heel zinvol om tijdens een Zorgvisite Plus met een bewonersbril door een instelling te lopen, aldus Willemse. Soms zijn medewerkers en bestuurders een tikje bedrijfsblind. Ze noemt het voorbeeld van een instelling waar verschillende doelgroepen door elkaar woonden en de ene recht had op koffie en de ander niet. ‘Wat een flauwekul, geef iedereen koffie. Dat voorkomt gedoe en maakt mensen tevreden. Mits de koffie lekker is, want daar schort het ook nog wel eens aan.’

Een positief voorbeeld zag ze bij een verpleeghuis waar verbouwd werd. De verwarming in de lift deed het daardoor niet. ‘Er hingen fleecedekentjes die mensen konden gebruiken tegen de kou. Een klein gebaar, maar het geeft aan dat de organisatie nadenkt over de gevolgen voor bewoners en daar iets mee doet.’

Inspectie omgeving verpleeghuislocatie

De bezoekers maken tijdens de Zorgvisite Plus ook een rondje om het gebouw en soms door de wijk. ‘Veel zorginstellingen hebben een tuin. Maak die dan ook aantrekkelijk voor bewoners, door een zitje te neer te zetten of een looproute te maken. In de wijk kun je voor bewegwijzering zorgen, zodat mensen gemakkelijk de weg terug kunnen vinden. Als je de afstand erbij zet, kunnen ze ook inschatten hoe ver het is en of ze dat aankunnen. Open zichtlijnen en een bankje om even uit te rusten maken het extra aantrekkelijk.’

De zorgvisites plus zijn mede mogelijk gemaakt door steun van het [Jo Visser Fonds/Leyden Academy on vitality and aging](#), [Woonzorg Nederland](#)

en de [Facicom Group Foundation](#).

Door: Jos Leijen

Meer weten

- Lees de [blogs van de Dames THE](#)
- Lees ook: [Dames THE: Thuisgevoel zit vaak in kleine dingen](#)
- Interesse in een Zorgvisite Plus? Neem [contact op met de Dames THE](#).

tags:

[Blogs Dames THE-blik](#) (22)

thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (364), [Wonen en welzijn](#) (241)