



## Zorgdienstverlener Opella: bezoekersregeling vraagt per locatie maatwerk



Het versoepelen van de bezoekersregeling gaat nu snel. In plaats van 15 juli mogen bewoners nu al vanaf **15 juni meerdere bezoekers ontvangen**. Dat is goed nieuws! Maar hoe ga je om met de wensen van bewoners en naasten enerzijds en **de handreiking** en randvoorwaarden? Nellie Pels, kwaliteit- en innovatie-adviseur bij Zorgdienstverlener Opella, heeft samen met de locatiemanagers van de zes verpleeghuizen, twee revalidatielocaties en een woonzorglocatie een stappenplan opgesteld voor de bezoekersregeling. Opella stelt haar stappenplan ter beschikking én heeft bruikbare tips verzameld!

Nellie Pels: 'Met verpleeghuis Walraven, bestaande uit twaalf woningen met elk maximaal zes bewoners, hebben wij meegedaan aan **de bezoekerspilot van 11 mei**. Wij moesten dus echt zelf het wiel uitvinden, maar dat is erg goed gelukt. Want vandaag de dag gebruiken we nog steeds dat stappenplan, zonder aanpassingen.'

- Download het [stappenplan bezoekregeling van Opella](#).

Opella heeft het voordeel dat er op dit moment geen zorgen zijn over beschermingsmateriaal en voldoende personeel. 'Wij hebben voldoende beschermingsmiddelen via het LCH en eigen leveranciers', verduidelijkt

Nellie.

## Persoonlijk contact

Bij het introduceren van het eerste stappenplan, heeft Opella het direct goed en groots aangepakt.

‘Wij zijn in overleg gegaan met vertegenwoordigers van onder meer de cliëntenraad, verpleegkundige en verzorgende adviesraad en artsen om te kijken welke maatregelen hoe uitvoerbaar zijn. We hebben het stappenplan samen vastgesteld en vervolgens duidelijk naar de alle locaties gecommuniceerd.’

‘Zo heeft de leidinggevende met al het zorgpersoneel van Walraven persoonlijk contact gehad om de plannen en maatregelen uit te leggen. En ook gevraagd of alles duidelijk was en of hij of zij misschien angstig was voor de versoepeling. Dit heeft bijgedragen aan een goed werkende bezoekerregeling.’

## Maatschappelijk werker

De naasten van bewoners zijn door middel van een duidelijke persoonlijke brief op de hoogte gebracht. Daarnaast stelt Opella een maatschappelijk werker beschikbaar voor mensen die vragen hebben of het moeilijk vinden hun naaste op deze manier te bezoeken. ‘Gelukkig hebben wij tot nu alleen maar op begrip kunnen rekenen. We krijgen wel eens een enkele keer een opmerking of de regering het niet een beetje anders had kunnen aanpakken, maar niet op ons persoonlijke beleid’, zegt Nellie.

## Voorbereid op alle scenario’s

Want de persconferenties worden nauwlettend gevolgd, merkt de adviseur. ‘Wij proberen te anticiperen op wat minister De Jonge en premier Rutte gaan mededelen. Door voorbereid te zijn op alle scenario’s, heb je dan ook snel antwoorden op mogelijke vragen. Als er vragen ontstaan bij bewoners of naasten, ontstaat er ook onrust. Wij doen dus erg ons best om de vraag al beantwoord te hebben, voor hij gesteld kan worden.’

Na 25 mei mochten ook de andere locaties van Opella bezoek ontvangen. ‘We hebben opnieuw per locatie overlegd hoe het stappenplan van verpleeghuis Walraven geïmplementeerd kon worden op de andere locaties. Bij één locatie kwam naar voren dat het praktisch zou zijn als naasten op een vast moment per dag bellen voor het maken van een afspraak. Dat wordt duidelijk gecommuniceerd en neemt druk weg bij het personeel. Een simpele maar effectieve aanpassing.’

Een andere tip van Nellie Pels: 'Bedenk per bezoeker wat de kortste looproute is naar de bewoner. Het neemt stress en onduidelijkheid weg als dat van tevoren helder is.'

## Kapster en pedicure

De bewoners van Opella kunnen inmiddels weer geknipt worden door de (vaste) kapster en met een medische verklaring behandeling krijgen van de fysiotherapeut en de pedicure. De vrijwilligers zijn nog niet actief. 'Hier willen we zorgvuldig mee omgaan omdat ongeveer vijftig procent van onze vrijwilligers ook 70+ is. Ondanks dat we ze ontzettend missen, willen we hen en onze bewoners geen risico laten lopen. En vooralsnog kan het zorgpersoneel de taken goed volbrengen, gelukkig', zegt Nellie Pels.

## Bezoekersregeling blijft maatwerk

Zelfs binnen één zorgorganisatie kunnen de regels voor het bezoek per locatie verschillen en dat kan ook niet anders, zegt Nellie. 'Het is constant maatwerk. Per locatie zal bekeken moeten worden wat haalbaar is. Praktisch en qua personele bezetting. Ik kan mij voorstellen dat dat voor bewoners en naasten verwarrend kan zijn. Daarom is het zo belangrijk dat je als organisatie helder, duidelijk en regelmatig communiceert. Naar medewerkers, bewoners en naasten. Communicatie is alles in deze tijd...'

## Tips uitvoering bezoekregeling van Opella

Samenvattende tips van kwaliteit- en innovatie-adviseur bij Opella, Nellie Pels:

- Stel een stappenplan op mét de medewerkers. Gebruik als voorbeeld het [stappenplan bezoekregeling van Opella](#).
- Bekijk per locatie wat haalbaar is; praktisch en personeeltechnisch.
- Heb je een helder plan, communiceer dat dan op een betrokken manier naar medewerkers, bewoners en naasten.
- Stel bijvoorbeeld een vast uurtje per dag in waarop naasten een afspraak kunnen maken, zo voorkom je dat de telefoon de hele dag gaat.
- Leg per bewonerskamer de kortste looproute vast; voorkom onduidelijkheid en verwarring.
- Probeer te anticiperen op wat komen gaat; proberen vragen te beantwoorden voor ze gesteld zijn. Het voorkomt onrust.
- Stel een vertrouwenspersoon/maatschappelijk werker beschikbaar voor bewoners, medewerkers en naasten die vragen hebben, kampen met emoties of mogelijk onbegrip.

Vanuit de GGD en [Waardigheid en trots op locatie](#) is altijd ondersteuning beschikbaar.

Door: Nienke Oort

Fotocredit: Opella/Rob Gielling

## Meer weten

- Download het [stappenplan bezoekerregeling van Opella](#).
- Lees ook de [andere tips en de ervaringen van Zonnehuis De Luwte en WZH Prinsenhof](#)
- Lees het laatste nieuws over de bezoekersregeling: [De Jonge: per 15 juni meerdere bezoekers per bewoner mogelijk](#)
- Gebruik de [Tool: Handreiking bezoekbeleid verpleeghuizen](#)
- Heb je een coronagerelateerd vraagstuk? Kijk op [Waardigheidentrots.nl/corona-ondersteuning](#)
- Bekijk ook [het volledige coronadossier voor de verpleeghuiszorg](#)

---

### tags:

[Corona](#) (203), [Familieparticipatie](#) (121), [Mantelzorg](#) (73), [Opella](#) (39)

### thema's:

[Veiligheid](#) (261), [Wonen en welzijn](#) (252)