



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Meer tijd voor bewoners door een online reserveringssysteem voor bezoekers



De mogelijkheden om bezoek te ontvangen in verpleeghuizen worden stap voor stap verruimd. Maar zolang bezoek alleen op afspraak mogelijk is, brengt dat een hoop administratie voor de medewerkers met zich mee. Het Rotterdamse Aafje lost het op met een online reserveringssysteem. Senior beleidsadviseur Janine von Lindern legt uit hoe het werkt.

Vanaf 25 mei mochten bewoners van verpleeghuizen weer bezoek ontvangen. Jullie openden de deuren pas een week later, op 2 juni. Waarom niet meteen?

‘We wilden de tijd nemen om het goed te organiseren. We hebben negentien locaties, waarvan er op dat moment zeventien open konden omdat ze coronavrij waren. We hebben per locatie gekeken wat mogelijk en nodig was. Bij sommige locaties kunnen mensen bezoek op hun kamer ontvangen. Op andere locaties hebben we vaste plekken in het restaurant ingericht. Een voorwaarde voor elke locatie was dat er duidelijke looproutes kwamen om het verkeer zo goed mogelijk te stroomlijnen. We hebben alles afgestemd met de lokale cliëntenraden, en de contactpersonen en mantelzorgers geïnformeerd. Daarbij was het belangrijk om de verwachtingen te managen: zodra bij een van de bewoners corona wordt vastgesteld is er op die afdeling geen

bezoek meer mogelijk. Dan vallen we terug op beeldbellen en ontmoetingshuisjes.’

Jullie hebben de tijd ook gebruikt om een online registratie- en reserveringssysteem op te zetten. Waarom wilden jullie dat?

‘Voor het beeldbellen en de ontmoetingshuisjes moeten mensen bellen voor een afspraak. We hebben gemerkt hoeveel tijd dat kost voor onze medewerkers. Er zijn per locatie meerdere medewerkers bezig om dat te organiseren. Zij houden alle afspraken bij in een Excel-bestand, dat is niet erg efficiënt. Met het gewone bezoek erbij zou dat veel te veel werk worden. Bovendien moeten we volgens de richtlijnen van de overheid nu ook de contactgegevens van bezoekers registreren. Vandaar dat we op zoek zijn gegaan naar een minder tijdrovend systeem.’

Hoe hebben jullie dat aangepakt?

‘We hebben er een ‘met elkaar-traject’ van gemaakt. ICT-medewerkers, managers en de uiteindelijke gebruikers hebben samen de wensen en mogelijkheden onderzocht. Welke systemen bestaan er, wat past het beste bij ons? Er zijn natuurlijk heel veel reserveringssystemen; tandartsen, kappers en hotels gebruiken deze systemen ook. Wij hebben gekozen voor Reflex Appointment, een bestaand systeem met veel mogelijkheden voor maatwerk.’

Waarom is dat maatwerk zo belangrijk?

‘We wilden het per locatie en per afdelingsniveau in kunnen regelen. Bijvoorbeeld de keuze welke tijdsloten je openstelt voor bezoek. Op de ene afdeling kan dat vanaf 10 uur ‘s ochtends, op de andere zijn ze dan nog bezig bewoners te ondersteunen met wassen, aankleden en ontbijten. Ook het aantal bezoekers dat tegelijkertijd aanwezig kan zijn verschilt per locatie. Dit is allemaal in het systeem opgenomen, waardoor je als bezoeker per locatie en afdeling precies ziet wat er mogelijk is.’

Zijn er nog meer voordelen voor de mensen die op bezoek willen komen?

‘Voor hen is het ideaal dat ze op ieder moment van de dag hun bezoek in kunnen plannen. Ze hoeven niet te wachten tot er een medewerker telefonisch bereikbaar is.’

Is het voor de medewerkers lastig om met het systeem te werken?

‘Helemaal niet. Het ontzorgt ze absoluut. We hebben per locatie een of meerdere beheerders die in het systeem kunnen kijken. Zij draaien per dag een overzicht uit van wie er op bezoek komen. Ze kunnen het ook zien als iemand afzegt. En als bij een bewoner corona vastgesteld wordt, weten ze direct wie ze allemaal af moeten bellen en wie ze moeten waarschuwen dat ze door een eerder bezoek risico lopen. Omdat bezoekers bij het reserveren al een checklist over hun gezondheid hebben ingevuld, hoeven medewerkers die vragen ook

niet meer te stellen. Alleen de portier vraagt bij aankomst of er nog iets is veranderd sinds het invullen van de checklist.'

Op 15 juni is de eerste versoepeling van de bezoekenregeling ingegaan. Op jullie website staat

een stappenplan voor de volgende versoepelingen. Zijn er bij iedere stap veel aanpassingen

aan het systeem nodig?

'Nee, helemaal niet zelfs. Maar nu het aantal bezoeken stapsgewijs toeneemt, zou het zonder het registratiesysteem op den duur voor ons onmogelijk bij te houden zijn. Niet voor niets krijgen we al telefoontjes uit den lande over hoe we dit georganiseerd hebben.'

Zijn er nog andere handige digitale middelen die nu tijdens corona van pas komen?

'Via het mantelzorgportaal Caren kunnen de aangewezen contactpersonen meekijken in het zorgdossier. Daarin staat een dagelijkse rapportage. Dat systeem gebruiken we al langer, maar het is nu extra belangrijk dat we het goed bijhouden. Zo kan de familie zien hoe het met iemand gaat, ook als ze niet of minder vaak op bezoek kunnen komen.'

Door: Rinske Bijl

Bekijk het filmpje over de bezoekenregels van verpleeghuizen:

Meer weten

- [Lees meer over op bezoek gaan bij Aafje](#)
- Lees ook: [Viva! zet regie-voerende medewerker en bezoekers-app in voor bezoekenregeling](#)
- Alles over corona kan je vinden in onze [CoronaWegwijzer](#)

tags:

[Aafje](#) (17), [Corona](#) (223)

thema's:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (183), [Technologie](#) (157), [Veilige zorg en ondersteuning](#) (229)