

# Help toekomstige cliënten kiezen, laat ze kennismaken met je locatie

Goede zorg  
zichtbaar maken

## Tips van collega zorgaanbieders

Goede zorg is maatwerk. Ook het kiezen voor een zorglocatie is een individueel proces en verschilt per situatie. De klantfolder 'Kiezen voor een verpleeg- of verzorgingshuis' helpt toekomstige cliënten een locatiebezoek voor te bereiden. Wij hebben tips voor zorgaanbieders waarmee je aan cliënten kunt laten zien hoe het er op de locatie aan toe gaat.

- Wees als organisatie open en transparant.
- Voor een eerste algemene kennismaking kun je denken aan inloopuren, open dagen, goede en toegankelijke informatie op de website.
- Luister en vraag door: help mensen die op bezoek komen om hun vraag te verhelderen. Geef concrete antwoorden, liefst met voorbeelden.
- Richt je op het hele 'reisgezelschap': realiseer je dat de toekomstige cliënt andere vragen heeft dan de naasten. Bespreek wat de opname voor hen beiden kan betekenen.
- Geef een indruk van het wonen op jouw locatie. Laat niet alleen de algemene ruimten zien, maar neem iemand mee naar de groep. Laat een kamer zien en laat mensen in gesprek gaan met cliënten en medewerkers waarmee ze dagelijks contact zullen hebben.
- Zorg ervoor dat praktische informatie helder op papier staat en iemand voor vragen makkelijk bereikbaar is.
- Wees open over wat niet kan op de locatie. Probeer te ontdekken wat de verwachtingen van de cliënt zijn en in hoeverre je daaraan kunt voldoen.
- Overweeg een thuisbezoek: zo zie je de cliënt in de eigen omgeving. Dit kan je informatie geven waarmee je de overgang voor de cliënt makkelijker maakt.

Het meest inspirerende van de samenwerking tussen 15 zorgorganisaties en Zilveren Kruis Zorgkantoor was misschien wel het in gesprek gaan met elkaar. In het begin aftastend, ieder vanuit de eigen wereld. Later opener met een toenemende nieuwsgierigheid en openheid naar elkaar. In de twee jaar samenwerking ontstonden zo lerende netwerken rondom de dilemma's die het leveren en zichtbaar maken van goede zorg met zich meebrengen. De beleving van deze gesprekken, meestal op een locatie bij een zorgaanbieder, soms gecombineerd met een lunch of een werkbezoek op een afdeling, laten zich niet vatten in tekst. Toch willen we een deel van de inspiratie die we hebben opgedaan met u delen. Dat doen we in de vorm van tips die kunnen helpen zichtbaar te maken wat je doet.

