

Welzijn in tehuis los van kwaliteit

- Volkskrant publiceert wederom ranglijst verpleeghuizen.
- Kleine tehuizen beter beoordeeld dan grote instellingen.

Van onze verslaggevers

Jeroen Trommelen

Ellen de Visser

AMSTERDAM Verpleeghuizen met gelukkige bewoners leveren geen betere medische zorg dan instellingen waar de tevredenheid laag is. Tussen de zorgprestatie en de tevredenheid van bewoners bestaat nauwelijks een relatie. Dat blijkt uit de *Volkskrant*-ranglijst van verpleeg- en verzorgingshuizen die vandaag verschijnt.

Het best scorende verpleeghuis is verpleegunit De Klink in het Friese Metselawier. Het beste verzorgingshuis is Jacobs Gasthuis in Schiedam. Beide huizen combineren goede medische zorgcijfers met een goede uitslag op de enquête naar tevredenheid - een relatieve uitzondering.

Het is de derde keer dat de ranglijst is opgemaakt en de eerste keer dat de twee belangrijkste aspecten van kwaliteit kunnen worden vergeleken. De uitslag bevestigt de trend van de eerdere ranglijsten, dat kleine huizen het beter doen dan grote instellingen, en dat huizen op het platteland beter scoren dan huizen in de grote stad.

Directeur Aad Koster van Actiz, de koepel van de instellingen in de ouderenzorg, noemt de afwezige samenhang tussen kwaliteit en tevredenheid verklaarbaar. 'De zorginhoudelijke vragen meten het technisch handelen, terwijl het bijoordeel van bewoners draait om bejegening en communicatie.'

Ook Yvonne van Gilse, directeur van het LOC-LPR, de koepel van cliëntenraden van bewoners, vindt de discrepantie niet vreemd. Van Gilse: 'Tevredenheid hangt van andere dan harde zorginhoudelijke zaken af.'

HET VERVOLG Pagina 35

VK.NL/VERPLEEGHUIZEN