

Surplus behoudt Keurmerk Cliëntgestuurde Wijkzuster

Surplus behoudt haar Keurmerk Cliëntgestuurde Wijkzuster en toont hiermee aan dat de klant de regie heeft in de zorg en dat de wijkzuster onafhankelijk werkt. In januari 2012 ontving Surplus dit keurmerk als eerste zorgorganisatie in Nederland.

Elk jaar beoordeelt CIO (certificeerder voor professionele dienstverlening), op basis van onderzoek, of een organisatie het keurmerk behoudt. Het keurmerk kent drie fases; de eerste drie jaar wordt een organisatie jaarlijks onderzocht. Na drie onderzoeken kan een organisatie het volledige keurmerk halen. Daarna vindt tweejaarlijks een onderzoek plaats om het keurmerk te behouden. Surplus heeft nu de tweede fase van het keurmerk behaald.

De vraag van de klant stuurt de zorg

De wijkzuster is een initiatief van de Regionale Kruisvereniging dat wordt uitgevoerd door, onder andere, Surplus. De wijkzuster is onafhankelijk en werkt vraaggestuurd; de klant heeft de regie in de zorg. De wijkzuster biedt een luisterend oor, bemiddelt en zoekt samen met de klant naar een oplossing die het beste past bij zijn of haar vraag. Om te onderzoeken of er daadwerkelijk vraaggestuurd en onafhankelijk wordt gewerkt, voerde CIO gesprekken met klanten, wijkzusters, zorgteamleden, partners en leidinggevenden. Daarnaast beoordeelde CIO dossiers en documenten. Met name de grote inzet op opleidingen voor de wijkzusters (zoals trainingen en assessments) oogstte grote waardering.

Positieve invloed en financiële besparingen

Ook kennisinstituut PON en het onafhankelijke onderzoeksbureau BMC onderzochten de wijkzusterwerkwijze. Uit onderzoek van het PON in januari 2012, bleek dat de wijkzuster een positieve invloed heeft op de cliënt en daarmee op de omgeving. Zij komt bij mensen binnen, waar de deur voor anderen gesloten blijft. Daarnaast toonde onderzoek van BMC in 2011 aan dat de wijkzuster de overheid en organisaties financiële besparingen oplevert omdat zij vaak preventieve zorg en ondersteuning biedt en daarmee voorkomt dat mensen langdurige zorg en ondersteuning nodig hebben.

Publicatiedatum: **4 dec 2012**

Gepubliceerd bij: Surplus Welzijn, Surplus Zorg, Surplus Groep

deBreedonk, Elisabeth en Surplus
zijn gefuseerd. De nieuwe organisatie
gaat verder onder de naam Surplus.
T 076 - 208 28 00
Klantenservice T 076 - 208 22 00