

Westin L, Danielson E, Encounters in Swedish nursing homes: a hermeneutic study of residents' experiences. *J Adv Nurs* 2007;60(2):172-80.

Wilde B, Larsson G, Larsson M, Starrin B, Quality of care from the elderly person's perspective: subjective importance and perceived reality. *Aging Clin Exp Res* 1994;7(2):140-9.

Wressle E, Eriksson L, Fahlander A, Rasmusson IM, Tedemalm U, Tångmark K, Patient perspective on quality of geriatric care and rehabilitation – development and psychometric testing of a questionnaire. *Scand J Caring Sci* 2006;20:135-142.

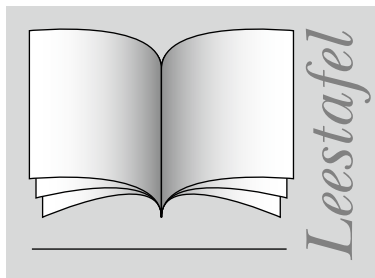
Samenvatting

Dit artikel beschrijft de resultaten van een literatuurstudie naar de percepties van de oudere patiënt/resident ten aanzien van de 'goede verpleegkundige' in woonzorgcentra, ziekenhuizen en de thuiszorg. De goede verpleegkundige, volgens de oudere patiënt/resident, is een persoon die zowel technisch competent als psychosociaal vaardig is. Hij/zij bezit de kennis en de vaardigheden om aan de oudere patiënt/resident de nodige zorg te verlenen, is beschikbaar, en herkent tijdig patiëntennoden. De goede verpleegkundige doet zijn/haar werk graag, is oprecht en liefdevol. Hij/zij toont begrip en bezorgdheid, en gaat een vertrouwensrelatie aan met de patiënt/resident. Het kennen van de percepties van de oudere patiënt/resident ten aanzien van de goede verpleegkundige is van cruciaal belang voor het realiseren van kwaliteitsvolle zorg en van betere patiëntenuitkomsten in de zorg voor ouderen.

Trefwoorden: *oudere patiënt/resident, percepties, goede verpleegkundige*

Summary

This article describes the findings of a mixed method literature review that examined the perceptions of elderly patients residents of a good nurse in nursing homes, hospitals, and home care. According to elderly patients residents, good nurses are individuals who have the necessary technical and psychosocial skills to care for patients. They are at their disposal, promptly recognising the patients' needs. Good nurses like their job and are sincere and affectionate. They are understanding and caring. They do not hesitate to enter into a trust-based relationship with their patients. Knowing and understanding how elderly patients and nursing home residents perceive "the good nurse" is crucial for providing quality care and for promoting better patient outcomes in geriatric care.



Pols J, *Care at a distance. On the closeness of technology*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 2012. 204 blz. ISBN: 978-90-8964-397-1. Prijs: € 39,95.

Technologische ontwikkelingen hebben de laatste jaren veelvuldig geleid tot toepassingen die thuiswonende, chronisch zieke mensen ondersteunen. Bij deze 'telezorg' (of 'zorg op afstand') zijn de zorgvrager en zorggever niet in dezelfde ruimte, maar staan ze met elkaar in verbinding via webcams, websites, email, of elektronische monitor-apparaten. In discussies over deze ontwikkelingen lijkt er

sprake van twee kampen. Er is een groep die de nieuwe toepassingen toejuicht als veelbelovende oplossing voor de toenemende zorgvraag in combinatie met een toenemend personeelsgebrek. Een andere groep griezelt van deze hightech zorg en vreest een toenemende verzakelijking, verkillung en vervreemding. In 'Care at a distance' laat Jeannette Pols deze controversie links liggen en probeert ze met etnografisch onderzoek beter inzicht te krijgen in wat er feitelijk gebeurt in zorgpraktijken wanneer telezorg-toepassingen hun intrede doen. Ze heeft daartoe verschillende telezorg-projecten gevolgd; voor COPD-patiënten, hartpatiënten en in de palliatieve zorg. Pols observeerde hoe patiënten en zorgprofessionals in de praktijk omgaan met de toepassingen die zorg op afstand mogelijk maken en interviewde hen over hun ervaringen. Haar analyse van het materiaal wordt vervolgens geleid door drie

vragen: welke normatieve verschuivingen met betrekking tot 'goede zorg' zien we in telezorgpraktijken? Welke soorten van kennis moeten worden ingeschakeld in de verschillende praktijken van telezorg? En welke nieuwe routines vloeien er voort uit de introductie van telezorg en wat betekenen die voor het tot stand komen van zorg? Denkt u nu niet, wanneer u deze centrale kwesties leest, dat de antwoorden voor de hand liggen en 'Care at a distance' een saai studie is. Niets is minder waar. Pols is er in geslaagd dicht op zorgpraktijken te kruipen en laat zien hoe dynamisch en spannend deze praktijken zijn. Deze studie maakt duidelijk dat voor een beter begrip van wat zorg tot goede zorg maakt, inzicht in praktijkkennis en ervaringskennis onontbeerlijk is.

Gert Olthuis