

De toekomst van de ouderenzorg staat op het spel

In een welvarend land moeten hulpbehoevende ouderen erop kunnen vertrouwen dat ze goed verzorgd worden. Dat vertrouwen staat onder druk. De media laten ons regelmatig zien waar en hoe de kwaliteit in de ouderenzorg door de bodem zakt. Dat is pijnlijk voor cliënten, maar ook voor alle verzorgenden die zich met hart en ziel voor hen inzetten.

Arbeidsmarktonderzoeken voorspellen een fors tekort aan verzorgenden. Dat is oplosbaar indien veel meer schoolverlaters voor een baan in de ouderenzorg zouden kiezen. Bij ongewijzigd beleid is dat niet waarschijnlijk. Terwijl verzorgende toch een prachtig beroep is, waarin je volop de kans krijgt om jezelf te leren kennen en als mens te groeien.

Maar het beroep heeft veel van zijn glans verloren. Verzorgenden hebben het gevoel dat het steeds moeilijker wordt om werkelijk iets voor hun cliënten te betekenen, terwijl dat voor hen ooit de doorslaggevende reden was om voor het beroep te kiezen.

Wat is er aan de hand?

- *de ouderenzorg is jarenlang stelselmatig uitgekleeft*

Als zorgaanbieder heb je altijd één zekerheid. Het budget van volgend jaar is lager dan het budget van dit jaar. Het gelag wordt betaald door verzorgenden en hun cliënten. Terwijl over hun hoofden heen politici en bestuurders elkaar vliegen afvangen en de zwarte piet toeschuiven.

- *zorgconcerns worden gerund alsof het bedrijven zijn*

Sinds de invoering van de marktwerking beconcurreren zorgaanbieders elkaar op kwaliteit en prijs. We hebben gezien waar toe dat geleid heeft: een golf van fusies, torenhoge beloningen, fraude, faillissementen en goudgerande vertrekpremies.

- *zorgaanbieders leveren geen zorg meer maar productie*

Prijsconcurrentie zet zorgaanbieders aan tot een bedrijfsmatige aanpak. Voorbeeld: het opsplitsen van bestaande taken zodat het eenvoudige werk door goedkopere medewerkers kan worden uitgevoerd. De gevolgen kennen we: medewerkers die worden ontslagen omdat ze “te duur” zijn en cliënten die hun vertrouwde hulp kwijtraken.

- *kwaliteit wordt niet meer gezocht in mensen maar in systemen*

Ingewijden weten dat je deskundige zorgverleners nodig hebt om kwaliteit van zorg te kunnen bieden. Investeren in mensen is een must. Bij veel bestuurders ontbreekt dat inzicht. In hun drang om snel te scoren, zoeken ze garanties voor kwaliteit in procedures en systemen.

- *de ouderenzorg zucht onder het juk van de bureaucratie*

Alles moet vooraf geïndiceerd en genormeerd worden en achteraf nog eens geregistreerd en gecontroleerd. Recent onderzoek laat zien dat medewerkers in de thuiszorg 30 procent van hun tijd kwijt aan het invullen van formulieren. Hoe kan je iets wat in wezen zo simpel is, zo complex maken?

Wat zijn de gevolgen?

Voor verzorgenden gaat het in essentie om de ontmoeting met cliënten. Daar halen ze de energie uit om hun werk te blijven doen. En uitgerekend in dat stuk is het mes gezet.

Verzorgenden zien aan alle kanten geld wegvloeien dat nodig is voor directe zorg. Ze moeten het werk met steeds minder mensen doen, terwijl ze meer tijd kwijt zijn aan papierwerk. Tijd die ten koste gaat van zorg en aandacht.

Kregen nieuwe medewerkers vroeger een introductieperiode, tegenwoordig moeten ze zo snel mogelijk “productief” zijn. Vijf jaar geleden bestond de personeelsformatie in de betere verpleeghuizen voor minstens 60% uit gediplomeerde verzorgenden en verpleegkundigen. Waar vind je dat nog?

Verzorgenden hebben ooit dit beroep gekozen om iets voor andere mensen te kunnen betekenen. Steeds minder hebben ze het gevoel dat ze daaraan toekomen. Ze zullen er niet snel de brui aan geven. Maar als het gebeurt, dan plaatst dat de bijl aan de wortels van de ouderenzorg.

Ziende blind en horende doof?

De belevingswereld van politici en bestuurders wordt gevormd door de inhoud van begrotingen, nota's en rapporten. Ze leven in een papieren werkelijkheid. Noodkreten van cliënten en verzorgenden worden wel gehoord, maar krijgen geen vertaling. Klachten die niet via een formele procedure zijn ingediend, bestaan eenvoudigweg niet.

Bij alles wat zich in de ouderenzorg afspeelt, moet je steeds voor ogen houden dat er verschillende belevingswerelden zijn. Als de staatssecretaris 6000 extra handen aan het bed toezegt, is het voor haar gedaan. Of de mensen in de binnenwereld van de zorg daar iets van terugzien, blijft doorgaans een onbeantwoorde vraag.

Hoe keren we het tij?

Wat is er nodig om het tij te keren?

- organiseer de zorg naar menselijke maat
 - geef instellingen een toereikend budget
 - maak de zorg weer betekenisvol
 - investeer in de kwaliteit van mensen
 - creëer een cultuur van samenwerking en vertrouwen
- en houdt het vooral simpel.

Een mogelijk scenario: deel het land op in overzienbare zorgregio's. In elke regio één zorgorganisatie met een bestuur dat een afspiegeling vormt van de lokale samenleving en een directeur die tegen een CAO-salaris verantwoordelijk is voor de zorgverlening. Ouderen hebben één loket waar ze met alles naar toe kunnen. De zorgorganisatie creëert een draagvlak voor een samenhangend aanbod op het gebied van zorg en wonen. De organisatie indiceert zelf en krijgt een vast budget op basis van het aantal ouderen in de regio, gedifferentieerd naar leeftijd. Zo houd je de kosten in de hand.

De bestaande zorgconcerns dragen hun medewerkers, gebouwen en financiële reserves over. De medewerkers blijven werken in het verpleeghuis of het thuiszorggebied waar ze nu werkzaam zijn. Met het vooruitzicht dat ze op termijn meer en beter opgeleide collega's krijgen en een aantrekkelijker salaris. Dat kan omdat veel geld beschikbaar komt voor de directe zorg, dat nu wegvloeit naar andere zaken. Marketingafdelingen kunnen worden opgeheven. Indicatieorganen kunnen worden afgeschaft. Geen goudgerande vertrekpremies meer voor bestuurders.

De ouderenzorg heeft een eigen wet waarin alles geregeld is: de Algemene Wet Ouderenzorg en een eigen financieel kader, waaruit alles gefinancierd wordt, zodat we precies kunnen zien wat het kost. De zorgorganisatie legt 1x per jaar verantwoording af aan een “Inspectie voor de Ouderenzorg”, die voor het toetsen van de kwaliteit gebruikmaakt van een visitatiecommissie bestaande uit ervaren verzorgenden. Mensen uit de praktijk die weten wat er speelt.

Als we het roer niet omgooien, dan hebben we na de kredietcrisis over een aantal jaren een crisis in de ouderenzorg.