

De waarheid doet soms pijn

Op dinsdag 19 april 2011 heeft het personeel van Cordaan (Amsterdam) een petitie met ruim zeshonderd handtekeningen aangeboden aan de Raad van Bestuur, waarin de werknemers uiting geven aan hun onvrede over de personele bezetting, de werkdruk en de ondermaatse kwaliteit van de zorg. Let op: deze datum zal een plek in de geschiedenis krijgen! Voor het eerst dat zorgverleners in de ouderenzorg zo massaal en openlijk in verzet komen tegen hun eigen werkgever.

Tot nu toe waren het ex-medewerkers of partners/kinderen van bewoners die in het openbaar hun stem lieten horen. Als zittende personeelsleden een keer de stoute schoenen aantrokken, deden ze dat als regel anoniem. Niet onverstandig, want als ze het openlijk doen, lopen ze een gereede kans om ontslagen te worden met de boodschap dat ze ook na hun vertrek maar beter hun mond konden houden (of anders)

Ik maak er geen geheim van. Ik juich het toe dat zorgverleners zo massaal en openlijk in verzet komen. Er moet nog heel veel ten goede veranderen in de ouderenzorg en daar is pressie voor nodig. De actie van het personeel van Cordaan beschouw ik in dat licht als een doorbraak. Wie volgt, zou ik zeggen.

Maar ik zie ook de andere kant van de medaille. Zorgverleners die zich op internet openlijk afvragen wanneer die negatieve publiciteit nu eens een keer ophoudt. Warme, betrokken mensen die zich aangevallen voelen, verkeerd begrepen, niet gewaardeerd, onmachtig.

Het verhaal van de ouderenzorg, en meer specifiek van de verpleeghuiszorg (daar is de kwetsbaarheid en de afhankelijkheid bij bewoners het grootst) is een complex verhaal:

1. het vak van verzorgende is een prachtig vak, waarin je volop de kans krijgt om dicht bij mensen te komen, jezelf te leren kennen en als mens te groeien. Werken in de ouderenzorg kan je in dat licht zien als een leerschool voor het leven
2. het vak is zijn glans evenwel in rap tempo aan het verliezen omdat verzorgenden steeds minder goed opgeleide en ingewerkte collega's om zich heen hebben en teveel tijd kwijt zijn aan papierwerk, tijd die ze aan de bewoners willen besteden
3. er werken in verpleeghuizen tienduizenden zorgverleners die met hart en ziel zorg geven aan hele kwetsbare, doorgaans hoogbejaarde mensen
4. maar er werken ook zorgverleners die niet in een verpleeghuis thuis horen; mensen die geen respect hebben voor anderen, kritiek met een grote bek pareren en er niet voor terugschrikken om wraak te nemen als iets hen niet bevalt
5. deze mensen vind je relatief het meest in de grote steden; vandaar dat de problemen met de kwaliteit van zorg zich daar als eerste manifesteren (de rest van Nederland volgt)
6. er gebeuren elke dag veel goede dingen in verpleeghuizen, maar ook dingen die niet door de beugel kunnen en die het leven van bewoners en hun naasten soms tot een hel maken
7. als je aan zorgverleners vraagt: "aan welke collega zou jij je vader of moeder durven toe te vertrouwen", dan weten ze precies aan wie wel en aan wie niet; toch laten ze toe dat zorgverleners waar ze hun eigen ouders niet aan toevertrouwen aan het bed van bewoners staan
8. deze mensen, die niet in het verpleeghuis thuishoren, zijn binnengelaten door zorgmanagers die de lat niet hoog genoeg hebben gelegd of niet scherp genoeg kunnen selecteren; als je de deur van je verpleeghuis drie of vier jaar wagenwijd open laat staan, dan kan je de kwaliteit van de zorg voor lange tijd op je buik schrijven

Dit is een stukje van het complexe verhaal. Ik zou er zonder moeite nog tien of twintig punten aan vast kunnen knopen over bestuurders, de Inspectie, kwaliteitstrajecten, opleiding en vorming. Over dingen die prima gaan en over dingen die niet deugen. Eigenlijk zou je het complexe verhaal in elk artikel moeten vertellen, bij elke uitzending van een actualiteitenrubriek als achtergrondinformatie moeten meegeven. Maar dat is in de praktijk uiteraard ondoenlijk.

In een boek kan dat wel. Met "Wie zorgt er straks voor mij? Portretten van verzorgenden" hebben Ad de Jongh en ik in 2008 geprobeerd een genuanceerde boodschap over te brengen. Enerzijds door 12 verhalen te vertellen over verlangen en vertedering, over kracht en kwetsbaarheid. Anderzijds door helder te verwoorden wat de verzorgenden die in deze verhalen geportretteerd worden graag anders zouden zien. Het boek is nog in de boekhandel verkrijgbaar, al komt de bodem van de stapel in zicht. We hopen binnen afzienbare tijd met een herziene tweede druk te komen.

Een soortgelijk boek is: “Zorg naar eer en geweten” van Jolanda de Mooij en Milly van der Ploeg. Vanuit een andere invalshoek geschreven, maar evenzeer met de bedoeling om zowel de mooie kanten van het werk van verzorgenden te belichten als de schaduwkanten. Ook dit boek is voorzien van aanbevelingen en geschreven vanuit de behoefte om de ouderenzorg te verbeteren, zodat we er weer oprecht trots op kunnen zijn.

Het zou aardig zijn als meer mensen uit de wereld van de ouderenzorg de pen ter hand nemen om vanuit hun eigen gezichtspunt dat genuanceerde verhaal te vertellen. Wie plannen in die richting heeft, kan contact met mij opnemen in mijn hoedanigheid als redactielid van Ouderenzorg-Actueel (hahoog77@gmail.com)