

Hoe de inspecteur het licht zag (een eigentijds kerstverhaal)

Nog één dag, dan was het kerst. Het had flink gevoren. De eerste zonnestralen vielen door de berijpte bomen. Een al wat oudere man stapte uit zijn auto en liep behoedzaam in de richting van verpleeghuis Het Goudhaantje. Het was behoorlijk glad op de parkeerplaats. Hij was blij dat hij heelhuids binnen was. Daar was het behaaglijk warm. Nadat hij zijn jas had uitgetrokken, meldde hij zich bij de receptie. “Ik heb een afspraak met de locatiemanager” zei hij. “Dan bent u vast inspecteur ‘t Hoen”, antwoordde de receptioniste. “U bent mooi op tijd, ondanks het barre weer. Neemt u daar maar even plaats, u wordt zo opgehaald”.

Hij gebruikte de wachttijd om opmerkzaam rond te kijken, ondertussen met kleine slokjes genietend van de koffie, die de receptioniste hem gebracht had. Een metershoge kerstboom met honderden lichtjes sierde de hal op. Twee bewoners zaten in hun rolstoel voor het raam. Ze keken naar buiten. Wat zouden ze zien? Waar zouden ze aan denken? Een oude, breekbaar ogende vrouw werd door ambulancebroeders op een brancard naar binnen gereden. Hij ving flarden op van een gesprek met de vrouw die haar begeleidde. “Heup gebroken”.....“revalideren”.....“denkt dat ze nog terug naar huis kan”....”hard hoofd in”.

“Goedemorgen, meneer ‘t Hoen” zei de locatiemanager, “loopt u met mij mee?”. Ze liepen door de lange gangen naar de directiekamer. Tijdens de kennismaking vertelde de locatiemanager dat hij pas een paar maanden in dienst was. Zijn drie voorgangers waren allemaal na vrij korte tijd weer vertrokken. Na de laatste reorganisatie was er een andere wind gaan waaien. Helaas draaiden ze financieel nog steeds met verlies. “Ik zal u naar de kleine vergaderkamer brengen” zei de locatiemanager, “daar staat een PC waarmee u toegang hebt tot de documentendatabase. En ik heb een stapel zorgdossiers voor u klaar laten leggen. Als u iets nodig hebt, dan belt u maar. Tegen een uur of twaalf kom ik u ophalen voor de lunch”.

Omdat de inspectie in het teken stond van de BOPZ was de inspecteur vooral benieuwd naar de beleidsnota BOPZ en het protocol Middelen & Maatregelen. Hij had deze documenten snel gevonden en terwijl hij ze doorlas, knikte hij instemmend. Hij miste een nota over valpreventie. Daar zou hij straks naar vragen. Hij bekeek vervolgens de zorgdossiers, die de locatiemanager voor hem had laten klaarleggen. De instemming van de wettelijke vertegenwoordiger met het zorgplan was in alle dossiers keurig vastgelegd. In enkele dossiers was niet terug te vinden wanneer de laatste evaluatie van het zorgplan had plaatsgevonden. “Niet vergeten om daar een opmerking over te maken” mompelde hij in zichzelf. Hij begon trek te krijgen.

Na de lunch sprak hij met een aantal leidinggevenden. Hij hoorde van hen dat het ziekteverzuim hoog was en het personeelsverloop groot. Ze zouden graag meer vast personeel in dienst willen hebben, vooral verzorgenden nivo 3, maar dat kon niet omdat de personeelsformatie flexibel moest blijven. Ze hadden opdracht gekregen om tenminste twintig procent van de formatie in te vullen met afroep- en uitzendkrachten. Dan kan de personeelsinzet snel worden aangepast als de inkomsten teruglopen, omdat er een paar bedden leeg staan of er nieuwe bewoners binnenkomen met een andere zorgwaarte.

Vervolgens maakte hij samen met een van de teamleiders een ronde over een afdeling. Hij zag dementerende bewoners in kleine groepjes bij elkaar zitten. Sommigen sliepen met de kin op de borst. Anderen zaten met holle ogen voor zich uit te staren. Eén mevrouw zat zachtjes te snikken. “Wat zit hier op de jurk van deze mevrouw?” vroeg de inspecteur. De teamleider schrok. Het waren overduidelijk restanten van de erwtensoep, die als middagmaal had gediend. “Sorry”, zei ze, “dat hoort natuurlijk niet”.

Tijdens zijn ronde controleerde de inspecteur de sloten op de ramen en de werking van de branddeuren. Als hij een ruimte binnenkwam, zag hij zorgverleners schichtig wegduiken. “Dat is niet nodig hoor” zei hij tegen de teamleider. “Goed bekeken ben ik eigenlijk een bondgenoot, al denken jullie daar kennelijk anders over”. Het lukte hem toch om een paar verzorgsters rechtstreeks aan te spreken. Hij vroeg hen vriendelijk of ze de beleidsnota BOPZ kenden. Daar hadden ze nog nooit van gehoord. “En het protocol Middelen & Maatregelen?” Daarvan wisten ze dat het bestond, maar ze deden er niets mee. “Ik wil graag nog een paar zorgdossiers inzien”. Samen

liepen ze naar de zusterpost om een aantal dossiers te bekijken, deze keer dossiers die niet tevoren voor hem waren uitgezocht.

Aan het eind van de dag koppelde hij zijn bevindingen terug naar de locatiemanager. Hij vertelde dat er binnen enkele weken een rapport zou volgen. “Als ik u was, zou ik alvast beginnen met het maken van een plan van aanpak om de kwaliteit van de zorg te verbeteren” was zijn vaderlijke raad. “Denk dan bijvoorbeeld aan aspecten zoals meer bekendheid geven aan protocollen, personeel regelmatig bijscholen en consequent en aantoonbaar evalueren. En...het zou fijn zijn als er op korte termijn een nota over valpreventie voorhanden is”. De locatiemanager zegde toe dat hij snel met een verbeterplan zou komen.

De inspecteur bedankte hem voor de gastvrije ontvangst, trok zijn jas aan en hij liep met een tevreden gevoel de winterse schemering in. De eerste dichte sneeuwvlokken dwarrelden zachtjes naar beneden. Het zou een witte kerst worden, dat stond nu wel vast. Hij verheugde zich op kerstavond. Geheel volgens traditie zou hij samen met zijn vrouw naar de nachtmis gaan. Terwijl hij wegreed, werden de eerste bewoners naar bed gebracht. Een mevrouw met MS zat al een half uur te wachten tot ze naar het toilet geholpen werd. En haar buurman, van wie beide benen waren geamputeerd, had twintig minuten geleden op de bel gedrukt en nog geen zuster gezien.

Toen de inspecteur na de nachtmis naar bed ging, kon hij de slaap niet vatten. Hij moest steeds aan Het Goudhaantje denken en hij wist niet goed waarom. Hij had toch alles keurig volgens het protocol afgewerkt? Zijn opdracht was om te controleren op de uitvoering van de BOPZ. Wel, dat had hij gedaan. Maar in het voorbijgaan had hij stukjes informatie gekregen, die hem een ongemakkelijk gevoel gaven. De snelle wisseling van managers, de reorganisaties, het financiële tekort, het grote personeelsverloop, het hoge ziekteverzuim, het gebrek aan verzorgenden op niveau 3. Hij had het goed gedaan, maar had hij ook het goede gedaan?

Hij stapte zijn bed uit en sloop op zijn tenen naar de kamer. Zo zachtjes mogelijk om zijn vrouw niet wakker te maken. Het licht van de straatlantaarn scheen op de kerststal. Hij zette zijn computer aan en zocht op de website van KiesBeter naar de uitkomsten van het laatste tevredenheidsonderzoek van Het Goudhaantje. Zijn weinige haren rezen te berge toen hij de scores zag: dit waren de scores van een potentieel probleemhuis. Tijdens de gesprekken en de rondgang door het huis was hij zo gefocust op zijn opdracht, dat de signalen niet werkelijk tot hem waren doorgedrongen.

Ineens realiseerde hij zich dat de Inspectie in verpleeghuizen eigenlijk wel op een heel beperkte manier toezicht houdt. Zelf had hij jarenlang in ziekenhuizen gewerkt. Daar moest je als Inspectie vooral de gezondheidsrisico's in de gaten houden. Maar een verpleeghuis is geen ziekenhuis. In een verpleeghuis verblijven mensen gedurende langere tijd. Soms om beter te worden, maar dikwijls ook niet. Voor die mensen zou kwaliteit van leven een betere maatstaf zijn. Zij willen zorg die nog zoveel mogelijk waardevolle bladzijden toevoegt aan hun leven.

Hij keek naar buiten en zag een stralende ster aan de hemel staan. Vanuit de verte hoorde hij de klanken van een kerstlied. Hij herkende de melodie. “Hoe zal ik u ontvangen, hoe wilt gij zijn ontmoet?”. Het ontroerde hem. “Morgen is het Eerste Kerstdag. Is er een betere dag denkbaar om terug te gaan naar Het Goudhaantje?” mompelde hij. Met een glimlach om zijn lippen viel hij in slaap.