

Laten we het tij keren!

Vrijwel elke maand duikt er in de media wel een verpleeghuis op waar de kwaliteit van leven door de bodem is gezakt. Dat doet de ouderenzorg geen goed. Het is pijnlijk voor de bewoners en hun naaste familieleden. Het is frustrerend voor de verzorgenden, die zich dagelijks met hart en ziel inzetten om zo goed mogelijk zorg te geven. En het nodigt schoolverlaters niet bepaald uit om voor de ouderenzorg te kiezen, terwijl we de komende jaren juist heel veel nieuwe zorgverleners nodig hebben.

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. Het doet een beroep op alles wat je als mens in huis hebt. Je hart openstellen, je verplaatsen in een ander, de keuzes respecteren van de mensen die je verzorgt, hun tempo aanhouden, kleine wensen op het spoor komen, de vraag achter de vraag horen. Kritisch naar jezelf kijken, om jezelf lachen, je eigen grenzen kennen, los kunnen laten. Hoe meer je als mens te bieden hebt, des te waardevoller je als verzorgende wordt. De ouderenzorg als “leerschool voor het leven”.

Dat is overigens niet waar het in het publieke debat over gaat. Daar focust men steevast op de handelingen die verricht worden. Verzorgenden als “**handen aan het bed**”. Maar verzorgenden zelf weten wel beter. Zorgen is voor hen werkelijk betekenis hebben voor de ander. Een tijdje meelopen in zijn of haar bestaan, een schouder zijn voor de ander als deze zich verdrietig en verloren voelt. Zorgen is voor hen verbonden met de meest intieme emoties van mensen: liefde, angst, eenzaamheid, vreugde, verdriet. Uit de ontmoeting met de mensen aan wie ze zorg geven, halen ze de energie om hun werk te kunnen blijven doen. De handelingen weven ze als het ware tussen de contacten door.

De kern van het beroep zit voor mij in aandacht geven en nabij zijn. Werkelijk iets voor de ander betekenen. Om dat te kunnen, moet je van mensen houden en je in hen kunnen inleven. Dat vraagt iets van jezelf: in balans zijn, ruimte voor de ander hebben, je hart kunnen openen, niet onmiddellijk een oordeel klaar hebben, begrip kunnen tonen. Dat is zo belangrijk.

Marieke ¹

Als je praat met verzorgenden die al wat langer in het vak zitten, dan vertellen ze je dat het beroep een deel van zijn glans heeft verloren. De zorg wordt hoe langer hoe meer bedrijfsmatig georganiseerd. Het werk moet met steeds minder -en vooral steeds minder goed opgeleide- mensen gedaan worden, terwijl bewoners steeds meer zorg nodig hebben en het papierwerk steeds meer tijd vraagt. Tijd die ten koste gaat van zorg en aandacht voor de bewoners.

Wie zijn de veroorzakers van deze problemen? Niet de verzorgenden. Het zijn de bestuurders van de zorginstellingen en de overheid, in die volgorde.

Het zijn bestuurders die er voor kiezen om geld dat bestemd is voor het geven van zorg te besteden aan fusies en reorganisaties, aan marketingafdelingen en interim-managers en aan hun eigen beloning en vertrekpremie. Het zijn bestuurders die hun instellingen runnen alsof het bedrijven zijn, die van zorg een product maken, die functies opsplitsen om efficiënter te kunnen werken, die onvoldoende oog hebben voor de lange termijn en daardoor niet voldoende investeren in opleiding en persoonlijke vorming van zorgverleners.

Het is de overheid die voor de verzorging van een doorsnee verpleeghuisbewoner niet meer dan € 160 per dag beschikbaar wil stellen, die zorginstellingen risicodragend maakt waardoor ze zich noodgedwongen moeten indekken en tijdelijk personeel moeten inzetten, die zorgbestuurders aanspoort om de concurrentie aan te gaan en doelmatiger te gaan werken, die propageert dat de garantie voor kwaliteit gezocht moet worden in procedures en systemen in plaats van in mensen.

En als klap op de vuurpijl is het de overheid die de ondergrens van de kwaliteit van leven in verpleeghuizen onvoldoende bewaakt en daarmee toestaat dat steeds nieuwe instellingen jarenlang ellende kunnen uitstorten over de hoofden van bewoners en hun naaste familieleden, voordat dat er -altijd pas na veel lawaai in de media- paal en perk aan wordt gesteld. Ik begrijp dat niet.

Verpleeghuizen die in een spiraal naar beneden zitten, kan je in een vroegtijdig stadium opsporen, doorlichten en verbeteren. En daar kunnen we morgen mee beginnen!

Wat we daarvoor nodig hebben is een inspectie die risicohuizen actief opspoot en onmiddellijk in actie komt als daar aanleiding toe is. Als het management in een verpleeghuis met regelmaat wisselt, als er een paar keer achtereen gereorganiseerd is, als het ziekteverzuim en het verloop onder het personeel opvallend hoog is, als er relatief weinig zorgverleners van niveau 3 en 4 in huis zijn, als er veel afroep- en uitzendkrachten worden ingezet, als bewoners en hun naasten opvallend ontevreden zijn, als zij geen vaste aanspreekpunten hebben, als klachten doorgaans niet naar behoren worden afgehandeld, als er financieel verlies wordt gedraaid: dan heb je een risicohuis te pakken en daar moet je direct polshoogte gaan nemen.

Niet alles wat gemeten wordt is waardevol
en niet alles wat waardevol is, kan gemeten worden.

Albert Einstein

Wat we daarvoor nodig hebben is een inspectie die niet alleen let op meetbare gezondheidsrisico's, maar die toezicht houdt op de (niet altijd meetbare) kwaliteit van leven. Mensen te lang laten wachten als ze naar het toilet moeten, bejegening die niet door de beugel kan, te laat reageren op bellen, eten dat niet te pruimen valt, dagen die zinloos worden doorgebracht, eigendommen van bewoners die om de haverklap zoek raken. Ook daar moet toezicht op gehouden worden. Niet alleen op doorligwonden, valincidenten en medicijnfouten.

Wat we daarvoor nodig hebben is een inspectie die een risicohuis niet van buitenaf maar van binnenuit doorlicht. Dat doe je door een participierend inspectieteam, bestaande uit drie of vier excellente verzorgenden uit verpleeghuizen in de omgeving, een weeklang te laten meewerken in de zorgverlening. Aan het eind van die week weet je tot achter de komma hoe de vlag er in dat verpleeghuis voor hangt.

Wat we daarvoor nodig hebben is een inspectie die zo nodig verder gaat dan het opleggen van verscherpt toezicht. Als vastgesteld is dat een verpleeghuis slecht presteert en er staat een bestuurder aan het roer die aantoonbaar het verschil niet weet tussen lopende band zorg en menslievende zorg, dan moet het mogelijk zijn om een bewindvoerder in te zetten. Een mooie klus voor een excellente bestuurder die na zijn of haar 65^e nog twee jaar wil doorwerken.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) schiet als ziekenhuisinspectie schromelijk tekort. Verpleeghuizen zijn toe aan een eigen inspectie: de Inspectie voor de Ouderenzorg (IOZ).

¹ Citaat uit het boek "Wie zorgt er straks voor mij? Portretten van verzorgenden" van Ad de Jongh en Hans Hoogerheide, uitgegeven bij Kavanah.