

Wie zorgt er straks voor mij?

Als grondleggers van dit project hebben we elk meer dan 30 jaar ervaring in de ouderenzorg. De een (Ad) als directeur in het onderwijs voor verplegende en verzorgende beroepen en de ander (Hans) als hoofd personeel & organisatie in verpleeg- en verzorgingshuizen.

Bij de start in 2007 hebben we het project getypeerd als een zoektocht naar wat er werkelijk aan de hand is in de ouderenzorg. Aan de basis van het project lagen vragen als: “waarom bestaat er in de samenleving zo’n armzalig beeld van de ouderenzorg?” en “hoe kunnen we het dreigende personeelstekort afwenden?”

Het eerste tastbare resultaat van het project was een portrettenboek met levensverhalen van verzorgenden¹. Om deze verhalen te kunnen schrijven, hebben we ons grondig verdiept in de denk- en gevoelswereld van zorgverleners.

De belangrijkste conclusies uit de 26 interviews waren:

1. verzorgenden vinden dat ze een prachtig vak hebben waarin je volop de kans krijgt om dicht bij mensen te komen, jezelf te leren kennen en als mens te groeien (de ouderenzorg als “leerschool voor het leven”)
2. de ontmoeting met de mensen waar ze voor zorgen staat voor hen centraal, niet de dagelijkse verzorgende activiteiten. De handelingen weven ze als het ware tussen de contacten door
3. ze hebben schoon genoeg van de voortdurende veranderingen (fusies, reorganisaties e.d.) en de groeiende hoeveelheid administratief werk.
4. ze zijn het zat om steeds weer onmogelijke keuzes te moeten maken, te moeten schipperen zoals ze dat zelf zeggen.

Ze willen rust aan het front, beter geschoolde collega’s en meer tijd en ruimte om zorg te kunnen geven op de manier die hen voor ogen staat.

Na het portrettenboek hebben we een aantal artikelen geschreven waarin we de problemen van de ouderenzorg in beeld hebben gebracht. <http://www.wiezorgterstraksvoormij.nl/artikelen.php>

De rode draad in deze artikelen:

1. de problemen in de ouderenzorg worden veroorzaakt door bestuurders van zorginstellingen en de overheid, in die volgorde.
2. de primaire aansturing van de ouderenzorg is op alle niveaus geldgedreven.
3. bestuurders kiezen er zelf voor om geld dat bestemd is voor zorg aan andere zaken te besteden (fusies, interim-managers e.d.), hun instellingen te runnen alsof het bedrijven zijn, van zorg een product te maken en onvoldoende te investeren in scholing en vorming (focus gericht op de korte termijn)
4. de overheid stelt ontoereikende budgetten ter beschikking, maakt zorginstellingen risicodragend (waardoor ze gedwongen worden om steeds meer tijdelijk personeel in te zetten), prikkelt zorgbestuurders om te concurreren en steeds efficiënter te werken en bevordert dat ze de garantie voor kwaliteit steeds meer zoeken in procedures en systemen in plaats van in mensen
5. en -last but not least- de overheid schiet volledig tekort in het bewaken van de ondergrens van de kwaliteit van leven in verpleeg- en verzorgingshuizen en staat daarmee toe dat steeds nieuwe instellingen soms jarenlang ellende kunnen uitstorten over de hoofden van bewoners en hun naaste familieleden

Geleidelijk aan heeft er binnen het project een verschuiving plaatsgevonden van het in kaart brengen van oorzaken en onderliggende mechanismen naar het ijveren voor verbeteringen. Daarmee is het project uitgegroeid tot meer dan een zoektocht.

Voor de korte termijn maken we ons sterk voor:

1. meer besef bij beleidsmakers en bestuurders dat hun werkelijkheid doorgaans een andere is dan de werkelijkheid van zorgverleners; luister naar hun verhalen en meer nog: hecht er geloof en waarde aan
2. een eigen Inspectie voor de Ouderenzorg die toezicht houdt op de kwaliteit van leven (in plaats van alleen op gezondheidsrisico’s) en die inspecties uitvoert op de werkvloer (in plaats van alleen papieren controles); kwaliteit komt niet tot stand in een zorgdossier, maar in de ontmoeting tussen een zorgverlener en een cliënt
3. het vroegtijdig opsporen van verpleeghuizen waar de zorg door de bodem dreigt te zakken; daartoe is een risicoprofiel voorhanden
4. het verplichtstellen van een jaarlijks extern onderzoek naar de tevredenheid van bewoners in verpleeg- en verzorgingshuizen met behulp van de CQ Index

5. het toegankelijker maken van de informatie over de kwaliteit van verpleeg- en verzorgingshuizen; op vrijwel elke website met vakantiebeoordelingen kan je van nagenoeg elk hotel een totaal waarderingscijfer terugvinden; waarom kan dat niet op KiesBeter?
6. het stoppen van geldverspilling in de ouderenzorg door geld dat bestemd is voor zorg ook te besteden aan zorg en niet aan fusies, reorganisaties, interim-managers, aanbestedingen, marketingafdelingen e.d.
7. het maximaal investeren in het vergroten van de deskundigheid en vooral van de persoonlijke kwaliteiten van zorgverleners in het besef dat de garantie voor kwaliteit van zorg niet in systemen zit maar in mensen; als je niet goed voor jezelf kan zorgen, hoe kan je dan op een goede wijze zorg aan anderen geven?
8. het instellen van regionale kwaliteitsteams, een idee van Jolanda de Mooij en Milly van der Ploeg; dergelijke participerende kwaliteitsteams zouden een verbindende schakel kunnen vormen tussen het kwaliteitsinstituut dat mevrouw Veldhuijzen van Zanten voor ogen staat en de zorgpraktijk in de instellingen
9. de mogelijkheid voor schoolverlaters om rechtstreeks in te stromen in een (nieuw op te zetten) opleiding voor verzorgende op niveau 4 met differentiaties bijv. psychogeriatric
10. het laten helpen bij activiteiten in verpleeg- en verzorgingshuizen door leerlingen van groep 8 van het basisonderwijs (als we nu zaaien, kunnen we straks oogsten); een bijzonder geslaagd voorbeeld van het ontwikkelen van natuurbelevingsactiviteiten voor bewoners van verzorgingshuizen in samenwerking met leerlingen van basisscholen is terug te vinden op www.natuurcircus.nl

Op lange termijn zullen we op zodanige wijze moeten gaan bouwen dat vrijwel alle oudere mensen zelfstandig kunnen blijven wonen, ook als ze veel zorg nodig hebben. Hoe minder zorg in instituties, hoe beter het is. Door de focus te verleggen van behandeling naar preventie, door in te zetten op het creëren en behouden van sociale netwerken en door gebruik te maken van technologische ontwikkelingen kunnen we de zorg voor ouderen beter betaalbaar houden.

Voorlopig zullen we het nog een tijdje met de bestaande verpleeg- en verzorgingshuizen moeten doen. Wij pleiten er voor om bij de financiering weer uit te gaan van vaste jaarbudgetten zoals we die vroeger kenden, met dien verstande dat we nu in staat zijn deze budgetten per instelling te relateren aan de gemiddelde zorgzwaarte van de cliënten die er verzorgd worden. Als verpleeg- en verzorgingshuizen weten op hoeveel geld ze kunnen rekenen, kunnen ze hun vaste personeelsformatie daarop afstemmen. Hoe minder flexwerkers, hoe beter het is.

Onze ideeën over het organiseren en financieren van de ouderenzorg als geheel zullen we in de komende tijd nader gaan uitwerken.

Hans Hoogerheide
Ad de Jongh

¹ “Wie zorgt er straks voor mij? Portretten van verzorgenden”, Hans Hoogerheide en Ad de Jongh, uitgeverij Kavanah- Dwingeloo, ISBN 978-905740-078-0