

## Zorgen in Zoetermeer

Met enige regelmaat slagen verpleeg- en verzorgingshuizen er in om het nieuws te halen. Recent nog in Hart van Nederland het verpleeghuis “Monteverdi” in Zoetermeer, dat geconfronteerd is met een hoger beroep in een rechtszaak over een vrouw, die in 2007 in dat verpleeghuis in een koelcel zou zijn overleden. Bij elk voorval dat zich via de media aandient, vraag ik me af: hebben we hier te maken met een betreurenswaardig incident of is hier meer aan de hand?

Om die vraag te beantwoorden, raadpleeg ik om te beginnen de gegevens van het betreffende verpleeghuis op de website “kiesBeter”. Als ik daar de naam “Monteverdi” invoer en een kijkje neem onder het kopje “kwaliteit” dan schrik ik. In januari 2008 is de tevredenheid van de bewoners gemeten. De scores die uit deze meting komen, kunnen variëren van 1 ster tot 5 sterren. En wat zie ik: van de 25 beoordeelde aspecten scoren er 19 niet hoger dan 1 ster! Dat is een hele dikke onvoldoende. Met 1 ster hoor je tot de 10% minst goed scorende zorgorganisaties in de vaderlandse ouderenzorg.

Wat me gelijk opvalt, is dat de familieleden van de dementerende bewoners beduidend milder scoren. Veel 3 sterren met alleen 1 ster voor het vastleggen van afspraken over de zorg en het bespreken daarvan met de familieleden. Uit ervaring weet ik dat er twee mogelijke verklaringen zijn voor het verschil in beleving tussen de (somatische) bewoners en de familieleden van de dementerende bewoners. Het kan zijn dat er destijds sprake was van gescheiden personeelsformaties, die door verschillende managers werden aangestuurd. Het is ook mogelijk dat de familieleden in “Monteverdi” teveel op afstand van de dagelijkse zorg stonden, waardoor hen veel ontging.

Vervolgens vraag ik me af wat de Inspectie voor de Gezondheidszorg met deze uitkomst gedaan heeft. Aan de website hangt keurig het rapport van het bezoek dat de Inspectie aan het verpleeghuis heeft gebracht. Je zou verwachten dat de Inspectie direct na het publiceren van de uitkomst van het tevredenheidsonderzoek onder de bewoners op de stoep van “Monteverdi” zou hebben gestaan. Niet dus. De Inspectie focust zich op gezondheidsschade, niet op onvrede onder bewoners.

Het bezoek van de Inspectie heeft plaatsgevonden in maart 2009. In het rapport komt men met geen woord terug op de scores uit het tevredenheidsonderzoek. Dat heeft te maken met de focus van de Inspectie, maar mogelijk ook met het verbeterplan dat het verpleeghuis naar aanleiding van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek had opgesteld. Als er een stapel papier ligt in de vorm van een verbeterplan, dan is er geen probleem meer, toch? Hoewel, geen probleem?

In het rapport van de Inspectie komen uitspraken voor als: “de onderzochte zorgdossiers zijn niet volledig en er ontbreekt informatie ten behoeve van de continuïteit van de dagelijkse zorg”, “de personele inzet is niet afgestemd op de doelgroep”, “de hoeveelheid personeel die daadwerkelijk aanwezig is, is kwetsbaar”, “in het algemeen is er een tekort aan medewerkers met kwalificatieniveau 3”, “personeel wordt niet ingezet op basis van de zorgzwaarte van het cliëntenbestand” en “het komt voor dat een hofje onbemand is, bijvoorbeeld door rookpauzes van medewerkers”. Niet erg geruststellend allemaal.

Tenslotte kijk ik naar het voorval zelf. Primair bestaat er onduidelijkheid en verschil van mening over de vraag of de bejaarde vrouw in kwestie overleden was, toen ze naar het mortuarium werd gebracht of niet. Haar dochters meenden nog een polsslag te voelen, maar de nachtzuster had in de wang van mevrouw geknepen [nadat ze geweigerd zou hebben een arts te laten komen] en de dood geconstateerd. Pas de volgende ochtend kwam er een arts kijken.

Dat laatste is niet ongewoon in het verpleeghuis. Volgens Verenso, de vereniging van verpleeghuisartsen, kan de dood prima vastgesteld worden door verplegend of verzorgend personeel. Sterker nog, Verenso heeft zich bij het invoeren van de gewijzigde Wet op de lijkbezorging per 1 januari 2010 enigszins bezorgd afgevraagd of verpleeghuisartsen in het vervolg

nu ook 's-nachts moesten gaan schouwen. Als de verpleeghuisarts gewoon was gekomen, was alle betrokkenen [familie en zorgverleners] veel leed bespaard gebleven.

Alles overziende lijkt het voorval mij absoluut betreuenswaardig, maar als een incident zou ik het niet direct willen kwalificeren. In deze instelling was ten tijde van het voorval duidelijk meer aan de hand. Al vond het verpleeghuis zelf dat er best verantwoorde zorg werd geleverd. Ze gaven zich in april 2009 gemiddeld 3 sterren. En op de vraag of er altijd een arts in de buurt was, werd volmondig met "ja" geantwoord.

Ik hoop dat het inmiddels in dit verpleeghuis een stuk beter gaat. Je kunt als instelling ook de ambitie hebben om bij de 10% best scorende zorgorganisaties te horen. Als je een verpleeghuis wil uitbaten, doe het dan ook goed. In dat licht vind ik het jammer dat de scores van het tevredenheidsonderzoek uit 2010 nog niet op de website van "kiesBeter" staan. Ik ben daar heel benieuwd naar.

Mocht het inmiddels niet beter gaan, dan hoop ik dat er dan een krachtige cliëntenraad is die strijdbaar en vasthoudend voor de belangen van de bewoners opkomt!

Hans Hoogerheide