

Zorginstellingen zijn geen bedrijven

De reactie van de staatssecretaris (“er is genoeg geld voor kwaliteitsverbetering in verpleeghuizen”) is een sprekend voorbeeld van hoe verschillend mensen de werkelijkheid kunnen beleven. Binnen de ouderenzorg bestaan twee werelden: de wereld van het papier en de wereld van de zorg. Tot de wereld van de zorg horen de verzorgenden, hun teamleiders, de cliënten en hun mantelzorgers. Zij ervaren elke dag hoe het werkelijk toegaat in de ouderenzorg. Beleidsmakers, managers en inspecteurs behoren tot de wereld van het papier. Zij doen soms uitspraken die ver afstaan van de werkelijkheid van de mensen die dagelijks in de wereld van de zorg verkeren. Dat fenomeen doet zich overigens niet alleen voor in de wereld van de zorg, maar bijvoorbeeld ook in de wereld van het onderwijs (rapport commissie Dijsselbloem).

Verzorgenden en cliënten zien teveel mis gaan. Ze willen merkbare verbeteringen zien. Wat schieten zij er mee op als mensen uit de wereld van het papier elkaar de zwarte piet toeschuiven. Natuurlijk is het ook een kwestie van geld. Als je elk jaar betere zorg voor minder geld verwacht, dan blijft dat niet zonder gevolgen. Maar er speelt meer. Zoals de veronderstelling dat het verstandig is om instellingen voor ouderenzorg te runnen alsof het bedrijven zijn. En de opvatting dat het verstandig is om de zorg in kleine stukjes te knippen en elk stukje apart te normeren, te indiceren, te beprijzen, te registreren en te verantwoorden. Zorginstellingen zijn geen bedrijven en zorg is geen product. Hoe moeilijk kan je iets maken dat in de kern zo simpel is?

Ondertussen is er geen enkele reden om niet zoveel mogelijk te doen met de middelen die wel beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld door als zorgaanbieder maximaal te investeren in de deskundigheid en de persoonlijke ontwikkeling van verzorgenden. Op dat vlak zie je grote verschillen. Van verpleeghuizen waar een substantieel deel van de verzorgenden is doorgeschoold naar niveau 4 tot thuiszorgorganisaties die hun medewerkers de wacht aanzeggen met de mededeling dat ze tegen een lager salaris terug mogen komen. Als je van je werkgever zo'n signaal krijgt, dan weet je genoeg.

De problematiek in de ouderenzorg is complex. Verbeteringen kunnen alleen stapsgewijs gerealiseerd worden. Ik zou al heel blij worden als er volgende week tientallen leden van Raden van Bestuur met spandoeken op het Binnenhof staan: Help de marktwerking de zorg uit, om te beginnen uit de ouderenzorg.

Samen met Ad de Jongh heb ik het boek: “Wie zorgt er straks voor mij?, Portretten van verzorgenden” geschreven. Een boek dat de lezer de kans geeft om door de bril van verzorgenden naar de zorg voor ouderen te kijken en zo het eigen beeld van de ouderenzorg bij te stellen. Ja, er gaat regelmatig van alles mis. Ja, er is nog veel te verbeteren. Maar er gebeuren ook dagelijks heel veel goede en mooie dingen. Ook dat mag gezien en gehoord worden.

We werken aan een tweede boek waarin we de complexiteit van de ouderenzorg inzichtelijk willen maken. Elke dag zetten tienduizenden verzorgenden zich met hart en ziel in voor de zorg aan hun cliënten. Hoe kan het dan dat in de samenleving zo'n armzalig beeld van de ouderenzorg bestaat? Wij willen een antwoord op die vraag geven. En perspectief naar de toekomst bieden. Voor al die hardwerkende verzorgenden. Maar ook voor onszelf. Als voorhoede van de grijze golf zou het zo maar kunnen dat we over 15 of 20 jaar zelf cliënt zijn.