

De praktijk van **alledag**

OPINIE: GRETE VISSER

Op 2 september jl. stond er een artikel in *de Volkskrant* over 'verwaarlozing van bewoners' in een verpleeghuis. Een week later, op 9 september, waren familieleden van cliënten van een verpleegunit binnen onze locatie uitgenodigd om hun bezorgdheid over de kwaliteit van zorg te uiten. Op 10 september was er de kwaliteitsconferentie van IQ Healthcare in Nijmegen. Een week om van in de war te raken. Een week om cynisch van te worden, misschien zelfs moedeloos. Of juist een week om met inspiratie en energie ervoor te zorgen dat de kwetsbare ouderen in Nederland niet de dupe worden van regelgeving en politieke keuzes?

In *de Volkskrant* van 2 september werd het volgende gerapporteerd: 'De SP wil dat alle verzorgings- en verpleeghuizen in Den Haag zo snel mogelijk worden onderzocht op misstanden. Aanleiding hiervoor is een woensdag aan het licht gekomen schandaal in een Haags zorg- en verpleegcentrum. Uit een intern onderzoeksrapport blijkt dat dementerende bejaarden in deze instelling ernstig zijn verwaarloosd. Zo werden hun incontinentieluiers niet vervangen, werden toiletrondes overgeslagen en werden ze afgesnauwd door hun verzorgers. De staat van de kamers waarin de dementerenden verblijven zou 'hemelsgeweldig' zijn: kapotte stekkerdozen, postoele zonder rem, vervuilde toiletten en schimmel op de muren. Ook een ander Haags huis kwam negatief in het nieuws, aldus het artikel: 'de verzorging van een bewoner werd anderhalf jaar lang aan diens echtgenote overgelaten'.

Zorgzwaartepakketten

Binnen onze locatie heeft op 9 september een gesprek plaatsgevonden met familieleden van cliënten over de mogelijkheden tot zorg met de nieuwe ZZP's (zorgzwaartepakketten). Een verpleeghuis krijgt zijn geld niet langer per bezet

bed per dag maar er wordt gekeken naar de zorgzwaarte van wie er in dat bed ligt. Afhankelijk daarvan krijgt een instelling meer of minder uren betaald om zorg te verlenen. Vrijwel elke instelling heeft ondertussen per cliënt in kaart gebracht hoeveel uur zorg een cliënt in werkelijkheid krijgt. Vervolgens is gekeken naar hoeveel uur er geïndiceerd is volgens het toegewezen ZZP. Vaak is dit beduidend minder dan de zorg die de cliënt gewend was te krijgen. Noodzakelijkerwijs worden ook de werkprocessen aangepast. Zo ook op de verpleegunit van ons woonzorgcentrum. Op 1 juli jl. vond een roosterwijziging plaats: op de 22 cliënten wordt 10 uur minder verzorging ingezet per etmaal, conform de ZZP's van alle cliënten opgeteld. Hiertoe zijn de werkzaamheden gedetailleerd opnieuw gewogen, zijn elementen van kleinschalig wonen ingevoerd en heeft een aantal medewerkers die voorheen de huiskamerdiensten deden, een bijscholing gevolgd om nu ook lichte zorg te kunnen verlenen. Zorgcoördinatoren moeten nu met de familie op zoek naar oplossingen en samen stellen ze prioriteiten waaraan de verzorgenden hun tijd voortaan zullen besteden. Daarbij wordt meer gevraagd aan familie en vrijwilligers dan men gewend is, namelijk het delen van de zorg en activiteiten en dit leidt heel begrijpelijk tot ongerustheid en vragen. Op 10 september zat ik bij het congres van IQ Healthcare in Nijmegen om over kwaliteit te praten en was ik bij een bijeenkomst over 'niet vinken maar vonken'. Tot drie jaar geleden was ik beleidsadviseur kwaliteit, in gezondheidszorginstellingen en bij adviesbureaus. Nu ben ik locatiemanager van een ouderenzorginstelling. Ik ben zo'n locatiemanager die het Volkskrantartikel uitknijpt en kopieert voor haar managementteamleden. 'Beste MT-leden, kunnen jullie mij garanderen dat wij niet de volgende zijn?' Ik ben zo'n loca-



Grete Visser

tiemanager die de zorgen hoort van de contactpersonen tijdens de familieavond op 9 september. Ik bied mijn excuses aan voor het kwijtraken van de was; deel mijn zorg over de krappe inzet van medewerkers; licht toe hoe een zorgzwaartepakket in elkaar steekt en dat de basiszorg gegarandeerd is met de invoering en uitvoering van ZZP's. Ik geef meteen toe dat ik het ook heel graag wat ruimer zou zien. Ik haal het krantenartikel aan en citeer daaruit ook de laatste zin: dat een vrouw haar man anderhalf jaar lang verzorgd heeft. En ik geef mijn mening. Een vrouw die haar partner verzorgt ook al woont hij in een verpleeghuis, dat, precies dat, is mijns inziens namelijk de toekomst.

Alleen basiszorg

Basiszorg is gegarandeerd, maar niets meer. Veel procenten van de ZZP's gaan naar overhead. Dat wat overblijft gaat naar medewerkers die basiszorg verrichten. Maar dat is niet meer dan één keer douchen per week. Als een cliënt vaker wil douchen, dan is elke naaste welkom om dat te komen doen. Ik ben één van de weinige locatiemanagers die tijd gemaakt heeft om het congres te bezoeken van IQ Healthcare. De sprekers en toehoorders zijn allemaal mensen die weten hoe het zou moeten. Tot drie jaar terug maakte ik aantekeningen van alle mooie meeneemboodschappen. Maar nu sta ik met mijn voeten in de modder: hoeveel tijd is er om feedback te geven aan leerlingen? Hoe kun je vonken als je je benen uit je lijf rent om mensen voor 10 uur aan het ontbijt te krijgen? Op welk moment van een etmaal kun je investeren in 'kwaliteit'?

Ik ben een locatiemanager die gelooft in de kracht van het individu. Ik zie verzorgenden die, ondanks de werkdruk, ondanks de boze contactpersoon omdat de was kwijt is, rust uitstralen. Ik zie ze lachen, cliënten vertroetelen, ik zie collegialiteit, ik zie passie voor de zorg. Dat is niet iedereen gegeven. Ik zie verzorgenden die zich verzetten, die zeggen en uitstralen dat het nieuwe rooster nooit kan gaan werken, ik voel de moedeloosheid in de atmosfeer.

Niet vinken maar vonken

'Niet vinken maar vonken' geldt voor verzorgenden, hun leidinggevendenden en voor contactpersonen van cliënten. De tijd dat iemand zijn moeder overdraagt aan de instelling waar zij 'opgenomen' wordt is voorbij. Het netwerk, professioneel en sociaal, is de architect van het leven van mensen die dat zelf minder goed kunnen regelen. We moeten – we mogen – weer voor elkaar zorgen. Er wordt veel ge-

klaagd over ZZP's, dat het een onverantwoorde manier van bezuinigen is. Je kunt er ook anders naar kijken: de invoering van ZZP's kan helpen de verkillig van de maatschappij en de individualisering tegen te gaan.

Tot slot: ik nodig de sprekers van het jubileumcongres uit om bij mij op de locatie een dagje mee te lopen; om de bedden op te maken, om een boodschap te doen met cliënten, om de krant voor te lezen. Om die extra's voor cliënten te doen die geen prioriteit hebben gekregen toen de zorgcoördinator en de familie keuzes maakten op het moment dat het zorgarrangement op basis van het ZZP vastgesteld werd. De kwetsbare ouderen (en zij niet alleen) zijn afhankelijk van gepassioneerde vrijwilligers, met het hart op de goede plaats, zoals u.

Informatie over de auteur

Grete Visser schreef dit artikel op persoonlijke titel.



Intranet

Kwaliteits-, Arbo- en Milieumanagement

Bezoek www.webiso.be voor meer info

