

‘Zuster, help me toch’

2008 moet het jaar worden dat de kwaliteit van de ouderenzorg eindelijk weer op het gewenste niveau komt. Na twee weken werken in de ouderenzorg is de conclusie dat die kwaliteit nog ver te zoeken is. Verzorgende Janine: ‘Sommigen doen voor elk plasje een schone luier om. Zo werkt het niet.’

DOOR IVO VAN WOERDEN

ROTTERDAM ‘Help me dan toch. Ik word hier mishandeld’, roept de licht demente Mevrouw Huijgens vanuit haar bed in het Rotterdamse verzorgingshuis Hoppesteyn. Haar lakens zijn geel van de urine. Ze huilt: ‘Ik lig al de hele nacht in mijn eigen pies en ik bel om hulp, maar de bel doet het niet. Als mijn kinderen komen, gaan we een klacht indienen. Het enige dat ze hier doen, is roken en boekjes lezen. Ik wil weg.’ Even later is de vrouw het vergeten en nipt ze rustig aan haar kopje thee in de huiskamer. De klacht zal er niet komen.

Het is mijn derde dag dat ik terug ben in de ouderenzorg. Tijdens mijn opleiding tot verpleegkundige deed ik ervaring op met dementerende ouderen in verzorgings- en verpleeghuizen. ‘Als ik zo oud moet worden, geef me dan maar een spuitje’, zeiden mijn collega’s over de leefsituatie van dementerenden. Het werk was zwaar en uitzichtloos, daarom koos ik voor een overstap naar de journalistiek.

De Nederlandse verpleeginstellingen kwamen eind 2004 slecht in het nieuws. Ze kregen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg tot eind 2007 de tijd om de kwaliteit te verbeteren. Enkele maanden geleden besloot ik undercover terug te gaan en zelf de proef op de som te nemen. De centrale vraag die ik mezelf stelde, is: Wat kun je als demente oudere verwachten als je nu in een verpleeginstelling terecht komt? De Stroom is met meer dan vijftien tehuizen één van de grootste zorgaanbieders voor ouderen in de omgeving Rotterdam. Via hun flexbureau, een intern uitzendbureau, werd ik als oproepkracht twee weken lang in drie tehuizen ingezet: de Charlie Toorop Toren, De Nieuwe Plantage en Hoppesteyn.

Mijn eerste dienst draai ik op een zondagmorgen in Hoppesteyn. ‘Zuster...Zuster...’, galmt het over de afdeling. Er is geen zuster te bekennen in de beige en zalmroze gekleurde gang die vol hangt met foto’s en tekeningen van het Rotterdam van voor de oorlog. Voor de zusterpost ligt een mevrouw op de bank. Ze ruikt licht naar urine. ‘Aangenaam’, zegt ze als ik me voorstel. Heeft ze een zuster gezien? Ze schudt haar hoofd: ‘Weet ik niet.’

Wat zijn uw ervaringen?

Omdat DAG helaas niet in alle Nederlandse verzorgings- en verpleeghuizen kan kijken, vragen wij u uw positieve en negatieve reacties op een speciale site te plaatsen. Op www.zorgoverdeezorg.nl kunt u – desnoods anoniem – melden wat u of uw familie heeft meegemaakt. Op de kaart van Nederland kunt u de gewenste instelling zoeken en leest u bovendien de ervaringen van anderen.

Laat uw reactie achter of lees die van anderen op www.zorgoverdeezorg.nl

Later kom ik erachter dat er ‘s nachts twee medewerkers voor het hele tehuis aanwezig zijn. Samen bestrijken ze 141 bewoners, inclusief de 14 dementerenden die op de tweede etage wonen. ‘Maar we hoeven in de nachtdienst niet alle bewoners te zien’, legt verzorgende Laila me uit. Ze werkt in het team dat in Hoppesteyn de ‘gewone’ bewoners verzorgt. Met de dementen zegt ze niets te hebben.

Toch krijgt ze wel met dementerenden te maken. Tussen de gewone bewoners zijn er steeds meer, omdat de doorstroom naar speciale zorgafdelingen vastloopt. ‘Het is hier net een verpleeghuis’, zegt verzorgende Janine. In 2050 zullen er volgens Alzheimer Nederland meer dan 500.000 dementerenden zijn, nu zijn dat er 270.000. Volgens de organisatie is demantie nu al ouderdomsziekte nummer één.

‘We zitten om verzorgenden te springen. Die zijn nergens te krijgen’, zegt Anita van het flexbureau. Ze bedoelt me veel werk en dat voor 11 euro 56 bruto per uur. Maar als ik zeg met dementerenden te willen werken en het liefst in Schiehovden-de Wilgenplas, waarvan ik weet dat ze nog mensen zoeken, zegt ze: ‘Nou niet ineens idealistisch worden hè. Ze wil me overal naartoe kunnen sturen.’ Geen

voorkeuren hoor’, zegt Anita. ‘Dan gaan ze om jou vragen en jij om hun en dan kunnen we je nergens anders meer inzetten.’ De verzorging kan dus overall aan de slag, maar ziet den dezelfde bewoners een paar dagen achter elkaar.

Mensen die nog bij monde zijn, ergeren zich groen en geel aan alle vreemde flexwerkers die hen onwilling komen wassen en aankleden. ‘Waar we nu heen gaan, dulden ze geen vreemden’, zegt Ellen in de Charley Toorop Toren. Deze instelling is een nieuw initiatief om dementerenden samen met hun echtgenoot in een ‘normaal’ appartement te laten samenwonen. De zusterpost is in het gebouw gevestigd. Ellen deelt de lakens uit als ik er werk. Ze is er naar eigen zeggen pas twee weken aan de slag, ook via het flexbureau. De deur gaat open. ‘Weer een vreemde’, brult de man als hij mij ziet. ‘Ik ga een klacht indienen. Dit kan toch niet. De zorg hier is echt slecht.’

Ellen negeert hem en gaat naar de kamer van zijn vrouw die we moeten verzorgen. Ze fluistert: ‘Pas op, hij komt straks een paar keer de douche in om te controleren. Hij houdt echt alles in de gaten en als het niet goed is, krijg je ervan langs.’ We wassen zijn vrouw heel precies en zetten haar aangekleed en wel in haar stoel aan het ontbijt. Pas als hij hoort dat ik een gediplomeerde verpleegkundige ben, klaart hij wat op en wil hij zijn verhaal kwijt. ‘De communicatie is hier vooral heel slecht’, zegt hij.

Hoewel de Charley Toorop Toren als vernieuwend concept is opgezet en alles er mooi uitziet, hoor ik van de verzorging eigenlijk dezelfde klachten als in de andere tehuizen. ‘Het is hier net een fabriek’, zegt Ellen. ‘Het zijn allemaal nummers. Er is wel geld, maar dat blijft hangen in de top. We hebben hier ook weer een interim-manager met nieuwe ideeën en ondertussen loopt het in de onderste lagen leeg omdat ze het niet meer aankunnen.’

Ook Betty heeft eerder die week op het management afgegeven. Ze werkt in Hoppesteyn en neemt er ontslag omdat ze het niet eens is met de kwaliteit van zorg die ze levert. ‘Kwaliteit? Mijn reet!’ zegt Betty tijdens de pauze. ‘De managers lunchen in dure hotels

en de mensen moeten het ‘s avonds doen met drie stukjes kroepoek bij de nasi.’ Ze ergert zich aan het gebrek aan respect dat er is voor de bewoners en aan de bezuinigingen. Ze vertelt dat op de afdeling waar ze werkt in Hoppesteyn eerst nog voor 18 bewoners dagelijks 57 uur aan zorg mocht worden ingeschakeld, wat neerkomt op meer dan drie uur per persoon. Dat is nu al afgebouwd naar 46 uur. ‘En dat wordt 36’, zegt Betty geïrriteerd. Dat betekent dat de dementerende bewoners op twee uur zorg per persoon per dag kunnen rekenen. En daar hoort wassen, aankleden, eten, drinken en toiletbezoek bij. Verzekeraars hebben verpleeg-

Onderzoek Volkskrant

De Volkskrant kreeg na een rechtszaak en een beroep op de Wet Openbaarheid van Bestuur het aantal foutmeldingen in de zorg in handen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Er bleken in 2005 20 duizend fouten te zijn gemeld in verpleeghuizen, waarbij vooral medicatiefouten zijn gemaakt en ongelukken zijn gebeurd door het vastbinden van bewoners. De krant stelde een ranglijst van best en slechtst presterende instellingen samen. Daaruit bleek dat de zorg in grote steden achterbleef bij die op het platteland.

stellingen verplicht een keurmerk te behalen, waardoor een vorm van kwaliteit kan worden getoetst. Ook Hoppesteyn behaalde het Bronzen Keurmerk van Stichting Perspekt, die al ruim 250 instellingen in Nederland van dit kwaliteitskeurmerk heeft voorzien. Volgens verzorgende Betty stelt dat weinig voor: ‘Komt er een delegatie hoge piefen en die inspecteren de boel. Of het eten lekker is, of de medicijnen in een veilige kast staan, of de gangen schoon zijn. En dan krijg je je certificaat, om de verzekering mee te paaien. Maar naar de directe zorg hebben ze niet gekeken.’

Volgens de maatstaven van Perspekt moet een bewoner ondersteund worden in de zorg voor zijn of haar persoonlijke hygiëne, waaronder het toiletbezoek. Maar ‘s ochtends trek ik in Hoppesteyn veel bewoners aan die in ondergepepte en geplaste bedden liggen of drijven in verzadigd incontinentiemateriaal. Zo ook mevrouw De Weide. Ze zit op het uiterste randje van haar bed met om haar heen een chaos aan lakens, dekens, urine en ontlasting. ‘Help me dan’, zegt ze hulteloos. In de douche was ik de poep en urine van haar af. Onder het zitje verschijnt een plasstraaltje. Ik kijk en er hangt een open katheterslang langs haar benen. Normaal zit daar een zakje op. Zonder opvangzak is de verbinding met haar blaas open en loopt alles weg. In de warboel van haar bed trek ik het missende zakje aan.

De avond lijkt een herhaling van de ochtend te zijn. Bijna alle bewoners lopen verdoosd met natte, vieze kleding rond. ‘Met dank aan onze collega’s van de dagdienst’, zegt Betty als ze routinematig de poep van een meneer af wast. ‘Ze moeten ze vaker naar de wc

‘Als ik haar zoon was geweest, dan had ik u...’

Bezoeker van Hoppesteyn ziet mevrouw met natte rok rondlopen.

laten gaan.’ Als ik in de dagdienst werk, blijkt haar opmerking te kloppen. Maar een paar bewoners gaan zelf naar het toilet en de rest wordt niet voor een toiletronde uitgenodigd.

Ook op de andere afdelingen van Hoppesteyn roept het ontbreken van toiletgang veel irritatie op. ‘Ik kom hier aan en mevrouw loopt voor schande over de gang met een natte rok’, zegt een woedende bezoeker. De receptioniste stuurde me op hem af, nadat hij laaiend naar de balie had gebeld. ‘Dat kan toch niet!’ zegt hij. ‘Ik zoek naar incontinentiemateriaal en dat is er niet. Ongehoord! Als ik haar zoon was geweest dan had ik u...’ Hij maakt een snijbeweging langs zijn

keel en kijkt me vernietigend aan. Een verzorgende instrueert me dit probleem op te lossen door bij andere bewoners twee stuks incontinentiemateriaal te lenen. ‘Mensen krijgen twee pakken voor twee weken’, vertelt Janine me. Met tien tot zestien exemplaren incontinentie-luiers per pak, afhankelijk van de maat en het merk, komt dat neer op ongeveer twee stuks per dag. Janine: ‘Daar moeten ze het mee doen. Sommigen moeten ze. Die doen voor elk plasje een schoon systeem om. Zo werkt het niet.’

Maatregelen bij incontinentie zijn terug te vinden in de zorgmappen van de bewoners. Die mappen zijn bedoeld om de continuïteit in de zorg te waarborgen. Je kunt er alles over een bewoner lezen en zien wat artsen hebben afgesproken en wat je collega’s is opgevallen. Hoppesteyn heeft tot het einde van 2007 gehad om alle oude mappen over te zetten in nieuwe. Die nieuwe mappen barsten van de tabbladen en vragenlijsten om meer inzicht te krijgen in de persoonlijke achtergronden en voorkeuren van de bewoners. Het personeel dat ik spreek, vindt de mappen maar onzin. ‘Zelfde informatie, meer papier’, zegt Janine die ‘s middags wat mappen overzet. Ook Marleen kijkt wat koeltjes voor zich uit tijdens de overdracht ‘s middags. ‘We zouden nu volgens de nieuwe persoonlijke leefplannen moeten rapporteren’, zegt ze. ‘Maar dat doen we niet, hoor. Het leeft nog niet echt, zal ik maar zeggen.’

Het rapporteren over de gebeurtenissen tijdens een dagdienst verloopt in Hoppesteyn anders dan ik gewend ben. Er ontbreekt veel informatie doordat sommige oproepkrachten een halve dag werken en al weg zijn

als de rapportages worden geschreven. De verantwoordelijke van zorg haalt haar schouders op. ‘Dan hebben we over die mensen niets te melden.’ Bovendien, als je iemand ‘s ochtends hebt gewassen en aan hebt gekleed, wil dat niet zeggen dat jij degene bent die in de zorgmap opschrijft of er bijzonderheden zoals blauwe plekken of wondjes zijn aangetroffen. In plaats daarvan wordt er gedictieerd wie wat bij welke bewoner moet neerpennen. Stagiaires verpleegkunde, huiskamerassistenten, iedereen schrijft mee. Zo moet ik over een mevrouw die minimaal is, opschrijven dat ze er wit uitziet in rode wangen heeft, terwijl ik haar nog nooit heb gezien. Volgens

Keurmerk reageert

Directeur van Perspekt Keurmerk Ike Westland herkent de bevindingen van DAG niet: ‘Onze toetsers zijn mensen die in de zorgsector werken en met hun beide benen in de klei staan!’ Tijdens de audit wordt nadrukkelijk veel aandacht besteed aan de uitvoering van de zorg. Eén van de twee onderdelen van Het Bronzen Keurmerk is de toets van Cliënt & Kwaliteit. Dat betekent dat een organisatie geen Bronzen Keurmerk kan halen zonder – landelijk gezien – over tevreden klanten te beschikken.’

Dit is de reactie van de instellingen

De Raad van Bestuur van De Stroom Opmaat Groep heeft met zeer gemengde gevoelens kennis genomen van de werkwijze en bevindingen van Ivo van Woerden. Hij schetst hierin als undercoverjournalist, maar tevens als medewerker, een beeld van de manier waarop medewerkers hun vak uitoefenen. Het staat in schril contrast met de professionaliteit en toewijding waarmee onze mensen van De Stroom, inclusief de vele vrijwilligers, dagelijks onze bewoners tegemoet treden. Zij doen dat in een context die zwaar is en waar dagelijks dilemma’s zijn over goede zorg. Voor alle duidelijkheid: wij hebben geen enkele aanwijzing dat wij niet voldoen aan verantwoorde, inhoudelijke zorg en aan de eisen die aan ons worden gesteld. Door ons worden de extreme beschrijvingen niet als feitelijk herkend. Wij realiseren ons evenwel maar al te goed dat ons werk mensenwerk is en dat het dus onvermijdelijk is dat er zaken niet goed kunnen gaan. Onze medewerkers verdienen het dat wij goed uitzoeken of er van de misstanden die in dit artikel worden gesuggereerd, sprake is. Dat zal gebeuren. Wij zullen daarbij zeker gebruik maken van de rapportages die Van Woerden als professional in de zorg verplicht was te maken, zoals ieder van onze medewerkers. Tot dusverre hebben wij van deze rapportages niets teruggevonden op grond waarvan zijn waarnemingen door ons geverifieerd zouden kunnen worden. Ook dit wordt nader uitgezocht.

beroepsvereniging Verpleging en Verzorging Nederland die ik mijn ervaring voorleg, is dat een grof schandaal. ‘Je kunt daarvoor voor de tuchtkommissie worden gedaagd’, zegt de woordvoerder. ‘Er kan ook een civiele procedure tegen je worden gestart.’

Na de rapportage is het tijd om met de bewoners iets leuks te gaan doen. In het weekend gebeurt dat in Hoppesteyn normaal gesproken door vrijwilligers. Maar daar blijkt ook een tekort aan te zijn. ‘Zondag hebben we geen activiteit’, legt verzorgende Jessica uit. ‘Dan komt er familie, maar ook niet voor iedereen. Soms zetten we een dvd op voor de bewoners, maar dat is lang geleden. Vroeger kwamen er vrijwilligers, maar dat is al tijden niet meer. Ik weet niet waar ze zijn gebleven.’

De bewoners zitten dan ook een beetje versuft in de gezamenlijke huiskamer te dutten of voor zich uit te staren. Soms is er ineens een uitbarsting van agressie. ‘Moet je hier komen, dan stomp ik je helemaal in elkaar’, snauwt mevrouw Valk met gebalde vuist naar mevrouw Schipper. Zo moet ik over een mevrouw die terminaal is, opschrijven dat ze er wit uitziet in rode wangen heeft, terwijl ik haar nog nooit heb gezien. Volgens

Marleen vertelt dat ze eigenlijk niet meer weet welke bewoners onder welke regels vallen. Sommigen mogen namelijk volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) gewoon naar buiten. ‘Maar we proberen ze met een smoes binnen te houden’, zegt Marleen. ‘Anders gaat het net als met mevrouw De Hoop. Die liep telkens weg en stak als een kip zonder kop de straat over. En toen kwam er een tram.’ Mevrouw De Hoop overleefde het ongeluk en kreeg daarna pas een indicatie om tegengehouden te worden. Marleen: ‘Soms moet er eerst iets gebeuren voordat je die krijgt.’

Hoe uitzichtloos en somber de verhalen en opmerkingen van Marleen ook zijn, er is één situatie waarin haar liefde voor het vak doorschemert en dat is juist als het goed gaat met de bewoners. ‘We gaan één keer per jaar met ze op vakantie: een midweek in een zorgboerderij’, vertelt ze glimlachend. ‘Zelf gaan we met een stuk of tien mensen mee. Dan werken we eigenlijk 24 uur per dag. Dat is zwaar, maar hartstikke leuk. Er komen allerlei optredens. De Vader Abraham-lookalike is geweldig, die betreft de mensen er echt in. En dan gaan we dansen enzo. Er is zelfs een varkensboerderij in de buurt.’

Ook Stella ziet de vakantie als hoogtepunt van het jaar. Het is haar opvallend dat de bewoners tijdens de midweek helemaal opleven. ‘Ze gaan echt voor elkaar zorgen. Geven elkaar te eten. Dat is hier wel anders. Hier zijn ze passief en wachten tot de zuster iets voor ze neerzet. Hoe dat komt? Het vakantiegevoel denk ik.’ Maar naast die ene week vakantie hebben deze dementerende ouderen weinig om naar uit te kijken. Op alle mogelijke manieren wordt bezuinigd, waardoor er straks nog minder zorguren voor hen beschikbaar zijn. Bij gebrek aan activiteiten speelt de verveling en soms de agressie op. ‘Jammer dat het vakantiegevoel hier dan niet altijd is’, zegt ik tegen Stella. Ze zucht. ‘Ja, erg jammer.’

De namen van de medewerkers en de bewoners zijn om privacyredenen gefingeerd.