



Illustratie: Guido van Driel

Zorgen om de zorg

AUTEUR

Ivo van Woerden

Ivo van Woerden is verslaggever bij de krant *DAG* en verpleegkundige. Hij werkte begin december twee weken undercover in de zorg voor dementerenden in drie Rotterdamse instellingen met het Bronzen Keurmerk van Stichting Perspekt. Hij schrok van wat hij aantrof.

>> 'Als ik later zó oud moet worden, geef mij dan maar een spuitje', zeiden collega's in verschillende zorginstellingen waar ik heb gewerkt. Vooral in de verzorgingshuizen waar ik voor dementerenden zorgde, hoorde ik dat vaak. Te weinig tijd, te weinig personeel, te weinig materiaal, te weinig creativiteit en geld maakten dat ik het met hen eens was. Uit frustratie dat ik niet de zorg kon leveren die ik wilde geven, besloot ik een ander beroep te kiezen, ik werd journalist.

Kwaliteitsverbetering?

In 2004 kwamen verpleeginstellingen slecht in het nieuws. Het was voor veel tehuizen

Het plaatsen van een brief of ingezonden opiniërende bijdrage betekent niet dat de redactie de inhoud ervan onderschrijft. De redactie behoudt zich het recht voor deze bijdragen in te korten.

onmogelijk om minimale zorg te leveren. De Inspectie voor de Gezondheidszorg deed onderzoek en vond dat er van de 640 Nederlandse verpleeginstellingen slechts 42 goed functioneerden. De rest moest met een verbeterplan komen om de kwaliteit van de zorg op te krikken.

De inspectie vermeldde in veel van haar rapporten wel dat de betreffende instelling het voornemen had een kwaliteitsverbetering door te voeren, bijvoorbeeld door het behalen van een keurmerk zoals dat onder andere door stichting Perspekt wordt uitgereikt. Inmiddels heeft deze stichting al meer dan 250 instellingen van het bronzen keurmerk voorzien, wat je zou kunnen zien als de afronding van de inhaalslag die een zekere mate van kwaliteit zou moeten garanderen. Dit jaar moet dan ook het jaar van de waarheid worden. De inspectie doet een nieuwe nulmeting om te zien of alles inmiddels daadwerkelijk op orde is. Vooruitlopend op dit onderzoek ging ik 'onaangekondigd' terug de zorg in om te zien wat een dementerende oudere aan die verbeterde kwaliteit heeft.

Het resultaat schokte mij. De bewoners in een van de instellingen moesten het doen met twee pakken incontinentiemateriaal per twee weken, wat neerkomt op twee stuks per dag. Ik vond 's ochtends en 's avonds mensen die huilend in hun eigen ontlasting en urine lagen. Ook werd gerapporteerd op een manier die volgens Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN) absoluut niet in de haak is: de zorgmappen van de bewoners werden verdeeld en daarna werd gezegd wat erin opgeschreven moest worden, ook als je die persoon niet zelf had geholpen of gezien. Er waren ook bewoners die zich vervelden, wat tot agressie leidde, die amper werd beantwoord door verzorgenden. Ook maakte het flexbureau van de organisatie bezwaar tegen mijn voorkeur voor psychogeriatrische afdelingen. Hun wens om mij zo breed en flexibel mogelijk in te kunnen zetten werd belangrijker gemaakt dan mijn intentie om me te hechten aan bewoners en collega's om continuïteit te waarborgen.

Keurmerk

Vergeleken met mijn ervaringen van jaren geleden lijkt er weinig veranderd. Ja, er prijkt nu een bronzen keurmerk achter de naam van deze instellingen. En ja, er wordt beweerd dat er anders wordt gerapporteerd in de zorg-

dossiers. De tehuizen hadden tot eind 2007 gekregen om alle oude mappen in nieuwe om te zetten die barsten van de tabbladen en vragenlijsten en die een beter inzicht in de achtergrond van een bewoner moeten bieden. De verzorging zou zo belevingsgerichter op iemand kunnen worden afgestemd. Maar over juist die verandering liet de verzorging weten er het nut niet van in te zien: 'Zelfde informatie, meer papier'. Een verantwoordelijke voor de zorg meldde zelfs dat het omgaan met de nieuwe bulk aan informatie nog niet echt leefde bij het personeel, waardoor er nog steeds op de ouderwetse wijze werd gerapporteerd. De mappen lijken dan ook eerder een manier om aan de buitenwereld te laten zien dat er over de zorg wordt nagedacht. Een manier om tegen betrokkenen en verzekeraars te zeggen: wij werken volgens deze vragenlijsten, dus er is hier wel degelijk kwaliteit van zorg. Op de door *DAG* opgerichte site zorgoverde-zorg.nl laten verschillende bezoekers weten dat die mappen een façade vormen. Een bezoeker schrijft daar bijvoorbeeld het volgende. 'Er worden een aantal verzorgenden uit de zorg geplukt die de opdracht krijgen om een mooi praatje te houden met de mensen die ons het certificaat gaan bezorgen. Vervolgens gaat er naar de rest van al het personeel dat er werkt een mooie mail met een heel mooi verhaal dat we bijvoorbeeld 1 EHBO koffer op orde moeten hebben, zodat ze die kunnen tonen. Dat er minimaal 1 map van een zorgvrager op orde moet zijn, zodat ze die kunnen tonen (...). Vervolgens wordt er vriendelijk maar dringend gevraagd de mail te verwijderen nadat je 'm gelezen hebt. Wij hebben het certificaat gekregen want het blijkt erg goed bij ons te zijn! Waar het zo goed is dat weet ik niet, maar niet op onze afdeling voor dementerende bewoners.'

Randvoorwaarden

De vraag is dus vooral: wat zeggen die randvoorwaarden over de directe zorg? Als het schoon is, de mappen kloppen en de medicijnen veilig opgeborgen zijn, gaat het welbevinden van (dementerende) ouderen er dan daadwerkelijk op vooruit?

De aandacht voor dergelijke randvoorwaarden, nodig om goede zorg te verlenen, is mijns inziens terecht: dit moet minimaal in orde zijn. Maar om daaraan te verbinden dat er dus kwaliteit geleverd wordt, gaat me veel te ver. Hoe kun je van kwaliteit spreken als de zorg op een

