

Toch weer een manifest voor onze ouderen NRC 6 september 2019

Ouderenzorg Het geld klotst tegen de plinten, maar kwetsbare ouderen krijgen nog altijd onvoldoende aandacht. En dus spijkeren *Wanda de Kanter*, *Carin Gaemers* en *Hugo Borst* opnieuw een manifest aan de deur.

Bron <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/09/06/toch-weer-een-manifest-voor-onze-ouderen> dd

6 september 2019



Foto Niels Blekemolen

Weer een manifest? We horen de lezer zuchten. En wij steunen met u mee. Maar zwijgen beschouwen we als opgeven.

Een van ons drieën, longarts *Wanda de Kanter*, zei deze zomer in het tv-programma *Zomergasten* dat er 'tien geboden' voor goede ouderenzorg zouden moeten komen, waarna *NRC* ons vroeg hoe die stellingen zouden kunnen luiden. Op het gevaar van *overkill* af spijkeren wij daarom weer een manifest op de deur.



Lees ook: **Neoliberale managers ondermijnen het morele kompas van zorgverleners, leraren en politieagenten**

Bijna drie jaar geleden luidde het manifest 'Scherp op Ouderenzorg' de noodklok. Veel kwetsbare ouderen in een verpleeghuis kregen niet de zorg en de aandacht die zij verdienden. Meer dan honderdduizend mensen ondertekenden de tien actiepunten, waarvan punt drie essentieel was: minimaal twee bevoegde en bekwame zorgmedewerkers op een groep van maximaal acht bewoners.

De Tweede Kamer omarmde het manifest unaniem. De inhoud ervan maakt deel uit van het bestaande regeerakkoord. Om meer zorgmedewerkers in dienst te nemen, wordt jaarlijks meer geld beschikbaar gesteld, tot over drie jaar het volledige bedrag van 2,1 miljard euro is bereikt.

Met Hugo de Jonge (CDA) als minister van Ouderenzorg heeft Nederland niet te klagen. Zijn primaire boodschap: de patiënt staat voorop. De Jonge daagt bestuurders in de zorg uit 'verbeterplannen' te maken. Tijdens zijn vele bezoeken aan verpleeghuizen moedigt hij zorgmedewerkers aan overbodige regeltjes te schrappen en jut hij ze als een vakbondsman op. „Als je ergens tegenaan loopt,

trek aan de bel! Accepteer het niet. Iedere organisatie heeft een eindbaas.
Desnoods bel je die!”

Ondanks zoveel daadkracht en wetende dat het geld tegen de plinten klotst, gaat het in vergelijking met drie jaar geleden maar een ietsiepietsie beter.

Wij spreken bestuurders, (locatie)managers, teamleiders,
kwaliteitsmedewerkers, verpleegkundigen en vooral veel verzorgenden.

Eerder uitzondering dan regel

Wat blijkt: die noodzakelijke twee op acht is eerder uitzondering dan regel. Dat (en dat niet alleen) is in strijd met wat de Tweede Kamer wil, en het is in strijd met wat het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017](#) voorschrijft, een document waarin beschreven staat waar de zorg volgens de nu geldende kennis en beroepsstandaarden aan moet voldoen en dat de zeggingskracht heeft van een wet.

Deze week meldde adviesbureau EY dat het aantal werknemers in heel de zorg dat zich ziek meldt in 2018 is gestegen naar 5,9 procent. In de ouderenzorg is dat 6,2 procent. In het algemeen geldt een verzuim van boven de 4 procent als zorgelijk.

Het verloop van zorgpersoneel bedraagt 15,7 procent. Ook dat percentage ligt in de ouderenzorg hoger, maar liefst 17 procent. In de *Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019* valt te lezen dat deze percentages ook in de geestelijke gezondheidszorg en de gehandicaptenzorg hoog zijn.

De oorzaak van de uitstroom en het ziekteverzuim is pijnlijk: zorgpersoneel gaat gebukt onder steeds meer regels, er is sprake van een te grote werkdruk. Dat veroorzaakt stress en uiteindelijk ontstaat meer ziekteverzuim en meer verloop.

Gelukkig zijn er bestuurders die het gebrek aan gediplomeerd zorgpersoneel knap tackelen. Om- en bijscholing zetten zoden aan de dijk. Naast zij-instromers zijn gastvrouwen (zorgassistenten) een groot succes. Als de nieuwe aanwas echter via de zijdeur binnenkomt, moet je zorgen dat je oudgedienden niet gedesillustreerd voorgoed door de hoofdingang vertrekken.

Wij durven de stelling aan dat het tekortschieten van goed werkgeverschap een van de hoofdoorzaken is van het gebrek aan vooruitgang. Ervaren zorgmedewerkers klagen al jaren dat zij ‘hun vak kwijt zijn’. Zij weten wat er nodig is om de juiste kwaliteit van zorg te verlenen, maar hun schitterende ambacht is te ingewikkeld georganiseerd.

In de zorg voor kwetsbare demente ouderen heeft dat geleid tot het verdwijnen van persoonlijke aandacht. Een praatje, een wandelingetje, een spelletje, een zorgmedewerker die de tijd kan nemen om bij een bewoner te gaan zitten die onrustig of verdrietig is. Essentiële begeleiding voor iemand die niet meer in staat is om er zelf voor te zorgen dat de dag een beetje leuk verloopt.

Ze zijn er hoor, verpleeghuizen waar voortreffelijke zorg wordt geleverd. Woensdag waren we in Harmelen. Mooie, ruime locatie. Het stinkt er niet naar urine, de bestuurder staat open voor kritiek van de werkvloer en van mantelzorgers. Er is vertrouwen in elkaar. De zorginstelling is trouwens klein, telt maar vijf verpleeghuizen. Het spook van een gebrek aan personeel doemt wel eens op, maar vooralsnog gaat het allemaal net goed.

Donderdag waren we in Hoorn en omstreken. Een iets grotere zorginstelling, maar hetzelfde beeld.

Onleesbaar document

Als het op die plekken kan, waarom dan ergens anders niet? Te veel zorginstellingen slagen er niet in om het extra geld uit Den Haag om te zetten in extra zorgmedewerkers op woongroepen en afdelingen. Aan de top lijdt men aan ideeënarmoede, er heerst een chronisch gebrek aan wederzijds vertrouwen, er bestaat een angstcultuurtje, de zorginstelling is zo groot dat er andere prioriteiten bestaan dan te kiezen voor de menselijke maat.

Wat nou precies die menselijke maat is, valt te lezen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat sinds januari 2017 van kracht is. Maar dat document leest voor mensen die zoals wij zijn opgegroeid met Annie M.G.Schmidt niet lekker weg. Omdat een kwaliteitskader de zeggingskracht heeft van een wet, hebben we gemeend een Jip en Janneke-vertaling te maken en het te promoveren tot manifest.



Lees ook: [Wij willen vonken, niet meer vinken, zingen de verzorgers](#)

Dat dit nodig is, vinden we wel een beetje treurig. De zorgsector is zo ingewikkeld gemaakt dat dik twee jaar later nog steeds niet ieder verpleeghuis de zorg levert die in het Kwaliteitskader staat beschreven. Het aantal regels, beleidsnota's en rapporten is zo groot dat niemand door de bomen het bos nog ziet.

Mocht er sleet zitten op het woord manifest, dan maken we er met liefde een tien geboden van: 'De Tien Geboden voor de zorg voor ouderen die vanwege dementie in het verpleeghuis zitten'. Per slot van rekening is het ook een vertaling van het Kwaliteitskader. Het zijn dus geen vrijblijvende adviezen. Er staat in het Kwaliteitskader wat móet, er staat waar bewoners van een verpleeghuis recht op hebben.

Laten we afspreken dat iedereen die bij verpleeghuiszorg betrokken is, zich aan De Tien Geboden houdt. Hang ze op in de lift, plak ze op de deur van de woongroep, op de kamers van teamleiders en locatiemanagers, stop ze in de binnenzakken en de handtassen van de zorgbestuurders.

Er knaagt trouwens iets. Eigenlijk zouden we dit 'De Tien Geboden voor de zorg van kwetsbare ouderen' moeten noemen. We spreken ook medewerkers van wijkzorg. Veel oude(re) mensen wonen nog thuis, ze kampen met vergeetachtigheid, sommigen lijden aan vergevorderde dementie. Deze Tien Geboden zijn voor hen misschien niet op maat gesneden, maar ruim geïnterpreteerd gelden ze natuurlijk ook voor mensen die thuiszorg krijgen.

1

Ieder mens is uniek, ook in een verpleeghuis. Hij/zij wordt gezien. Iedereen die zorgt, verdiept zich in de problemen en de klachten van de verpleeghuisbewoner en geeft zorg op maat.

2

Iedere bewoner die daartoe in staat is, komt dagelijks uit bed en wordt geholpen de dag aangenaam door te brengen. Er is altijd iemand die een oogje in het zeil houdt. Gedurende de dag is er regelmatig persoonlijk contact met een zorgverlener of begeleider. Langer dan twee uur zonder persoonlijk contact is onacceptabel.

3

Een bewoner kan rekenen op veiligheid. De verzorging, de verpleging en het geven van medicijnen gebeurt met de grootste nauwkeurigheid.

4

Er zijn altijd zorgmedewerkers in de buurt die de bewoner goed kennen en weten wat diens levensgeschiedenis is. Zij weten wat de bewoner fijn of vervelend vindt en houden daar rekening mee.

5

Als een bewoner naar de wc wil, is er iemand in de buurt om mee te gaan. Als een bewoner bang of onrustig is, is er iemand die geruststelt of troost. Als een bewoner iets wil doen, is er iemand die daarbij helpt.

6

Een verpleeghuisbewoner heeft elke dag recht op een dagbesteding. Dat kunnen gezamenlijke activiteiten zijn, maar ook persoonlijke aandacht of even samen met een zorgmedewerker iets alledaags doen.

7

Net als iedereen kan een bewoner van een verpleeghuis worstelen met levensvragen. Daarom heeft hij/zij recht op steun van geestelijk verzorgers, ook als een bewoner niet in staat is om net als vroeger in heldere taal uit te leggen wat hem/haar precies dwars zit.

8

Van iedere bewoner is bekend wat diens wensen waren met betrekking tot het levenseinde. Die wensen stammen uit de tijd dat de bewoner voor de wet wilsbekwaam was.

9

Zorgmedewerkers zijn er om bewoners te begeleiden en te verzorgen, niet om de administratie te doen.

10

Ook iedere bestuurder houdt zich bij alles wat wordt beslist aan voorgaande geboden en luistert altijd naar wat zorgmedewerkers nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.