

'Laten we alsjeblieft de verzorgenden niet vergeten'

Gerke de Boer was betrokken bij het opstarten van vijftien kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie. Hij heeft er veel zien slagen, maar ook een paar zien mislukken. "Het is essentieel dat je het van tevoren eens bent over de zorgvisie", zegt hij. "Het gaat veel meer om een mentaal model dan om een logistiek model. Ik ken kleinschalige woonvormen waar gewoon volgens het medisch model wordt gewerkt." En de organisatie moet alles in het werk stellen om de verzorgenden te ondersteunen. "Zes uur alleen op een groep met zes mensen met dementie is slopend."

Gerke de Boer heeft een lange ervaring als verpleegkundige. Hij werkte in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap, in de psychiatrie en met moeilijk opvoedbare jongeren. Hij was praktijkbegeleider in een psychogeriatrisch verpleeghuis en werkt nu voor het stafbureau Ouderenzorg van Noorderbreedte Leeuwarden. Daarnaast is hij freelance docent verpleegkunde.

Focussen op het welzijn

"Ik heb kleinschalige woonvormen meegemaakt waar nog steeds elke ochtend de dokter langskwam. Waar op de douchedeur aan de buitenkant een lijst hing: 'Meneer W. van onderen goed wassen, gebruikt die en die shampoo.' Dan heb je het kleinste verpleeghuis van Nederland, maar met kleinschalig wonen heeft het niet zo veel te maken. Verzorgenden zijn gewend om iets te doen met problemen. In veel hoofden brandt nog het verlangen om het hulpje van de dokter te zijn. Terwijl verzorgenden het hulpje van de bewoner moeten zijn.

"Ik begrijp het ook wel: we willen het graag goed doen. Als een bewoner elke ochtend vier boterhammen met suiker wil, wordt de diëtist in het hoofd van de verzorgende wakker: 'Al die suiker is niet gezond'. Maar we moeten ons veel meer afvragen wat mensen gewend waren, hoe ze hebben geleefd. We moeten het hen mogelijk maken dat af te wikkelen. Ook al vinden we het niet verstandig, we moeten hen er wel mee helpen.

"Op het moment dat iemand in een verpleeghuis komt, is-ie de pineut. Dan wordt hij langs de meetlat der gezondheid gelegd. Als iemand drie keer per week patat met frikadel eet, krijgt hij te maken met de diëtist. Ik vind dat je dan als deskundige de snackbareigenaar moet uitnodigen; die weet hoe je de lekkerste patat kunt bakken. Daar gaat het om. Niet om wat iemand mankeert, maar om wat iemand nodig heeft. We moeten meer focussen op het welzijn van mensen. Dat is het startpunt.

"De dokter moet uit het hoofd van de verzorgende. Natuurlijk moet je de gezondheid van bewoners wel in de gaten houden, en als iemand ziek wordt, moet je de dokter erbij halen. Zoals je dat thuis ook doet. Dat vergt een goed observatievermogen van de verzorgende."

Zorgvisie duidelijk maken

"Voordat je begint met een kleinschalige woonvorm, moet je goed weten welke zorgvisie je hanteert. Het is verstandig om een paar dagen door te kauwen hoe je wilt gaan werken, wat je gaat doen en wat je niet gaat doen. Er wordt vaak wat meewarig gedaan als je met een team een paar dagen de hei op wilt, maar een grondige discussie is cruciaal voor het slagen van een kleinschalige woonvorm. "Bij dit soort sessies merk ik vaak dat er grote verschillen zijn tussen wat managers verstaan onder vraaggericht werken en wat verzorgenden eronder verstaan. En dan zijn er ook weer grote verschillen tussen verzorgenden onderling. Die verschillen moeten helder zijn en er moet overeenstemming zijn: wat bedoelen we precies als we het over klantgericht werken hebben. De fiasco's die ik heb meegemaakt, waren te herleiden naar een slecht begin. Er liepen verschillende zorgvisies door elkaar en daardoor was het onduidelijk hoe er gehandeld moest worden. Als je vooraf met elkaar de uitgangspunten vastlegt, heb je houvast.

"Ik moet altijd erg lachen om managers die zeggen dat de verantwoordelijkheden laag in de organisatie moeten liggen. Daar liggen ze al! Die verzorgenden moeten het doen met de bewoners. Managers moeten zich vooral afvragen wat die verzorgenden nodig hebben om hun werk te kunnen doen en goed naar ze luisteren. Er zit heel veel creativiteit bij de verzorgenden, daar moet je gebruik van maken.

"Een verzorgende wilde een schemerlampje ophangen van een bewoonster. Dat mocht ze niet zelf doen, want daar moet de technische dienst voor komen. Maar die wilde het lampje niet ophangen, want er waren al twee lichtpunten aan die muur. Toen de verzorgende dat vertelde bij een bespreking

in de instelling, moest iedereen lachen. Maar toen ik vroeg wat ze er echt van vond, kwamen de tranen. 'Ik ben 48 jaar, heb drie kinderen grootgebracht, en nu komt zo'n eikel vertellen dat het lampje van die mevrouw er niet mag hangen.' Zo krijg je ongelukkige verzorgenden, en dat is funest. En het is niet alleen die man van de technische dienst, het is ook de inspecteur Volksgezondheid en het afdelingshoofd. We moeten veel meer ons best doen om het die verzorgenden naar de zin te maken."

Ondersteuning voor verzorgenden

"Soms ben ik bang dat we te veel vragen van de verzorgenden. Mensen als Bère Miesen hebben fantastisch werk gedaan. Ze hebben inzicht verschaft in de belevingswereld van mensen met dementie. Dat heeft het hele denken een enorme impuls gegeven. Belevingsgerichte zorg is een grote vooruitgang in vergelijking met de vroegere verpleging. Maar tegelijk heeft het de normen en de verwachtingen gigantisch opgeschroefd. De bewoner is gesacraliseerd, heilig verklaard. Maar zes uur met zes mensen met dementie op een groep, dat is uitputtend. Dan moet je over bijzondere talenten beschikken. Als je die niet hebt, is het buffelen.

"Het is vloeken in de kerk van hardliners, maar ik ben voor kleinschalig wonen in een grootschalige omgeving. Er zijn mensen die vinden dat woongroepen van zes mensen zoveel mogelijk los in de wijk moeten staan. Als verzorgenden van verschillende groepen contact met elkaar kunnen hebben, zo redeneren ze, dan zoeken ze elkaar op en hebben ze geen aandacht voor de bewoners. Als ze alleen zijn, zijn ze gedwongen om met de bewoner om te gaan. Ik vind dat een grimmig uitgangspunt, alsof je je mensen niet vertrouwt.

"Ik ben het wel een met het idee dat verzorgenden zich op de eerste plaats op bewoners moeten richten, maar ik wil daar toch wel een speld tussen steken. Als je zes uur op zo'n groep met ernstig zieke mensen zit, waar mevrouw Jansen voor de honderdste keer vertelt dat ze naar moeder gaat en meneer Van Dam voor de duizendste keer zijn liedje zingt, dan heb je een vluchtheuvel nodig, even tien minuten een normaal gesprek.

"Die vluchtheuvel wordt nog belangrijker als we het aantal kleinschalige woonvormen de komende jaren fors gaan uitbreiden. Ik ben daar een groot voorstander van. Het kleinschalig wonen, onderbouwd met een goede zorgvisie, is oneindig veel beter dan het traditionele verpleeghuis. Maar het stelt hoge eisen aan de verzorgenden. In de kleinschalige projecten die er nu zijn, vind je de room van het personeelsbestand. Maar als we de 200 projecten willen uitbreiden tot 2000, moeten daar ook verzorgenden in. Die hebben misschien wat minder talent en bagage om het hoge niveau van de eerste projecten te halen. Zij hebben veel ondersteuning nodig, ook van elkaar. Dat onderlinge contact moet je niet uitsluiten. Daarom pleit ik voor kleinschalig wonen in een grootschalig verband te werken, minstens met 6 keer 6 bewoners.

"Verzorgenden moeten plezier in hun werk hebben en het gevoel dat ze gesteund worden. En misschien moet je accepteren dat bewoners niet altijd direct geholpen worden. Ze waren ook gewend om te wachten op de bus of in de kassarij bij Albert Heijn. Als managers moeten we ons afvragen wat ze nodig hebben, en ervoor zorgen dat ze dat krijgen. Het is goed dat er veel aandacht naar de bewoners gaat. Maar laten we alsjeblieft de verzorgenden niet vergeten."

Reacties: www.gerkedeboer.nl