

# ‘Acht minuten om te douchen’

**De zorg aan mensen met dementie is volop in beweging. Het kan anders, beter, de cliënt moet centraal staan. Maar wat betekenen deze eisen voor het werk van de verzorgenden? Krijgen zij de gelegenheid om betere zorg te leveren?**

Tekst: Stella Braam

Een keuken in een verpleeghuis, ergens in Nederland. Anita, gediplomeerd verzorgende, tuurt naar het prikbord aan de muur. Haar gezicht betreft. “Moet je kijken,” zegt ze bezorgd, “de temperatuurlijst van de ijskast is niet ingevuld. Als de inspectie komt, dan hangen we.”

De Inspectie voor de Gezondheidszorg sloeg in 2004 alarm over de povere kwaliteit van de verpleeghuiszorg. In bijna 80 procent van de verpleeghuizen is de basiszorg in gevaar, kopten de kranten. Sindsdien is de zorg aan ouderen met dementie – Nederland telt er nu al 250 duizend – met stip gestegen op de maatschappelijke agenda. De verzorgings- en verpleeghuizen moeten bewijzen dat ze goede zorg leveren. Daarom dient Anita nu ook de ijskast in de gaten te houden, het gewicht van haar bewoners nauwlettend op te tekenen en nog ‘tig’ andere dingen waarvan zij de noodzaak betwijfelt. Anita: “De puntjes moeten op de i. Alles moet perfect, maar daar hebben we de tijd niet voor.”

In een ‘huiskamer’ verderop staat voedingsassistente Ellen met de handen in het haar. Tien ouderen worstelen met de maaltijd. Ellen moet deze tien bewoners in haar eentje bijstaan met het eten. Maar daar heeft ze slechts dertig minuten voor. Dertig minuten voor een taak waar vijf uur voor staat, want wil een dementerende goed en enigszins relaxed eten, dan is daar minstens een half uur hulp per persoon voor nodig.

“Sodemieter op!”, galmt het voortdurend door de huiskamer. Een oudere, getergd kijkende man weet haar hulp niet te waarderen. Na de vierde keer geeft Ellen het op. Spijtig, maar deze bewoner krijgt vandaag geen warme maaltijd. “Ik moet ook nog die negen anderen helpen”, verontschuldigt Ellen zich. “Het is zó frustrerend. Je krijgt de kans niet om er voor je bewoners te zijn.”

## **Complex vak**

“Wat het werk leuk maakt? Het contact met de bewoners. De voldoening dat je wat voor ze kunt betekenen”, zegt een leerling-verzorgende enthousiast. Maar er zijn ook moeilijke kanten: omgaan met bewoners die ‘vreemd’ gedrag vertonen. Bij 90 procent van de mensen met dementie doen zich vroeg of laat psychiatrische verschijnselen voor, zoals ernstige onrust en agressie.

De zorg voor mensen met dementie is een complex vak, maar dat wordt niet onderkend. Sterker: het vooroordeel dat iedereen het zou kunnen, is nog springlevend. Onder invloed van de bezuinigingen zijn goed opgeleide en dus relatief dure zorgwerkers in snel tempo vervangen door lager opgeleide ziekenverzorgers en helpenden. Gevolg? Zeventig procent van het personeel in verzorgings- en verpleeghuizen is zonder gekwalificeerde opleiding aan het werk.

In vijftien jaar tijd is het aantal gediplomeerde verpleegkundigen voor de zorg aan dementerenden zowat gehalveerd – als nodig met de botte bijl, zoals verpleegkundige Caroline heeft ervaren. “Na een fusie en functieherwaardering in mijn verpleeg-

huis”, vertelt zij, “vond het management dat medewerkers van niveau vier of vijf niet meer nodig zijn. Zodoende werd ik van verpleegkundige gedegradeerd tot ziekenverzorgende.” Ze protesteerde tevergeefs.

Scholing was jarenlang een ondergeschoven kindje. In menig verzorgings- en verpleeghuis heette dat ‘te duur’. Nu begint door te dringen dat scholing een noodzaak is. Want wat is de praktijk? Er wordt steeds meer van verzorgenden verwacht. Zo is belevingsgerichte zorg razend populair, zorg waarbij aangesloten wordt op de veranderende belevingswereld van de bewoner. Ook ‘communicatie en bejegening’ staan hoog in het vaandel. En natuurlijk moet ‘de cliënt centraal’. De individuele behoeften van de bewoner, dáár gaat het om. Voor verzorgende Joke is dat allang vanzelfsprekend. Zij raakte daardoor in conflict met haar vorige werkgever. “Bij een bedlegerige patiënte moest ik het eten er snel induwen, terwijl zij duidelijk niet meer wilde eten”, zegt zij verontwaardigd. “Haar lippen waren kapot van de lepels die er met geweld werden ingeduwd. Ik zei: ‘Ik weiger, zo voed je een hond nog niet!’”

Volgens Joke hebben veel werkgevers geen visie. “Zij verschuilen zich achter argumenten als: ‘Het moet van Den Haag’. Of: ‘Geen geld’. Of: ‘Als we het maar niet slechter dan de buurorganisatie doen’.” Maar ook de werknemers moeten de hand in eigen boezem steken, vervolgt zij. “We moeten leren dat de bewoner nummer één staat. Wij zijn er voor de bewoners en niet andersom.”

### **Ochtendspits**

Hoe kun je de cliënt centraal stellen, als je met te weinig en onvoldoende opgeleide collega’s de klus moet klaren? Dat is de vraag. In menig verpleeghuis krijg je te horen dat ze de bewoners wel kunnen verzorgen. Maar een praatje maken, is er niet bij. “We redden het nét als ons team op sterkte is. Maar bij ziekmeldingen gaat het mis.” En Caroline: “Ik heb precies acht minuten om een bewoner te douchen. Hoe kan ik hem persoonlijke aandacht geven?”

Bovendien is de sector in een ijzeren greep geraakt van beheersing, registreren, controleren en protocollen. Dat staat haaks op belevingsgerichte, warme zorg, constateert verzorgende Nico. Hij werkt in een kleinschalig woonhuis voor dementerenden in het midden van het land, met zeven bewoners per huiskamer. Nico: “Het lukt ons goed, ook al wil de inspecteur voor de gezondheidszorg ons overstelpen met protocollen. Maar als je belevingsgericht wil werken, heb je fantasie nodig en improvisatietalent. Geen protocollen dus.”

### **Kleinschaliger**

De verzorgenden staat nog meer te wachten; de komende jaren gaat het organisatiemodel op de schop. De zorg aan dementerenden moet kleinschalig en huiselijk. Het ‘medische model’, alles volgens klok en schema, staat ter discussie. Aan een grote cultuurverandering is niet te ontkomen. Anita is het daar mee eens. “’s Ochtends is het altijd spits: vóór de koffie moet het klaar zijn. Belachelijk, omdat het zo veel te snel moet. Onze bewoners worden onrustig als je haast hebt. En zo heb je geen tijd om de bewoner persoonlijke aandacht te geven. Maar je loopt aan tegen het arbeidsethos: zó doen wij dat in ons huis.”

Ellen: “Je wilt de bewoners goed helpen bij het eten, maar om klokslag half 2 moet de etenskar weer terug; dan staan de afwassers klaar.” Tenslotte rijst de vraag: wie zorgt voor de verzorgenden? Waar kunnen zij hun verhaal kwijt als ze een klap van

een bewoner krijgen? Scholing en intensieve begeleiding, de werkgevers zullen er niet aan kunnen ontkomen. Investeren in het personeel is nodig om het vak aantrekkelijk te maken én te houden. Anita: "Wie zal anders in de toekomst nog voor onze demente ouderen willen zorgen?"

***Stella Braam is schrijfster van het boek 'Ik heb Alzheimer', waarin zij de dementie beschrijft van haar vader, René van der Meer.***