

1 Mijn moeder in het verzorgingshuis

Een jaar of vijf geleden verhuisde mijn moeder, toen 90 jaar, vanuit haar eigen appartement naar een verzorgingshuis. Haar gezichtsvermogen was zo slecht dat zelfstandig wonen niet langer verantwoord was. Een voor haar ingrijpende gebeurtenis, wanneer je bedenkt dat ze het liefst zelfstandig was blijven wonen en dat zij van die negentig jaar leven toch zeker zeventig jaar lang de eigen regie gevoerd heeft. Ingrijpend ook omdat een leefwereld van honderd vierkante meter van vandaag op morgen moest worden ingeruild voor een zit/slaapkamertje van 28 vierkante meter en ze op korte termijn afstand moest doen van veel vertrouwde meubels en andere bezittingen. Om nog maar te zwijgen van al het andere dat vertrouwd was: de burens, haar hond en ga zo maar door.

De eerste dagen gingen wij veel op bezoek om de overgang voor haar zo comfortabel mogelijk te maken. Ook haalden we haar 's zondags op om bij ons te eten. De volgens haar eigen recept gemaakte, ouderwetse tomatensoep was natuurlijk niet te evenaren door de soepjes in het verzorgingshuis met fantasienamen waar zij nog nooit van gehoord had. . .

Kennismaking

Na verloop van tijd werd aan haar een zogenaamde contactverzorgende toegewezen. Carla, een lief, bescheiden meisje, zoals mijn moeder ons vertelde, zou binnenkort het initiatief nemen om ook met ons, mijn vrouw en mij, kennis te maken. Deze kennismaking bleef uit, ook al omdat na enkele maanden Carla werd vervangen door een andere contactverzorgende, Mies.

De kennismaking met Mies kwam op een wel heel bijzondere manier tot stand. Op een avond trof ik bij het leegmaken van de brievenbus een vodje bedrukt papier aan bij de post, waarop aan de ene kant weekmenu's stonden afgedrukt en op de blanco kant een paar zinnen waren gekriebeld. Dit is waar gebeurd!

Meneer Spätjens, moet uw moeder gereanimeert (met een t!) worden wanneer haar bij ons iets overkomt?

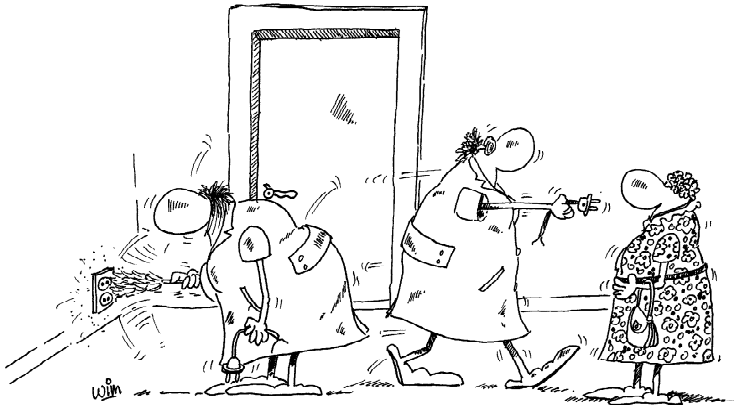
Ik moet dit opschrijven in het zorgdossier.

Groetjes Mies, contactverzorgende

Wij hebben Mies daarna gebeld voor een afspraak. Dat lag toch al in de bedoeling. We maakten kennis met een heel aardige meid die haar uiterste best deed het mijn moeder naar haar zin te maken. Wanneer wij vragen hadden over de zorg of het wonen, konden we haar altijd bellen, zei ze.

Dat hebben we geweten. Inmiddels is ook Mies weer vervangen, maar opvallend was dat ze, in de tijd dat ze als contactpersoon voor mijn moeder en voor ons optrad, maar zelden aanwezig was.

Nu schets ik misschien als niet-leek een wat bevooroordeeld beeld, maar nachtdiensten, vakanties en een periode van zwangerschap zorgden ervoor dat zowel mijn moeder als wij weinig plezier hebben kunnen beleven aan Mies in gevallen dat we haar echt nodig hadden. En ik geef het je te doen wanneer je dan afhankelijk bent van informatie van andere medewerkers! Natuurlijk, waar gewerkt wordt, vallen spaanders en werken in de zorg blijft mensenwerk.



Figuur 1.1

Contactverzorgende ('contactdoos')

Onder druk

Wij maken rond mijn moeder gelukkig ook veel voorbeelden mee van goede zorg en dienstverlening, van echte betrokkenheid en menselijke belangstelling. Toch valt me ook hier weer op – uiteraard niet te vergelijken met de situatie in ‘het kasteel’ van vroeger – dat mensen die werken in de zorg kennelijk vaak sterk onder druk staan om dingen te (moeten) regelen en te doen. Zou dat hen vanuit het werksysteem worden opgelegd of zou het zelfbedacht zijn en door henzelf als plezierig worden ervaren?

Deze druk komt bij degene die afhankelijk is van de zorgverlener over als machinaal en onpersoonlijk. Daarbij komt dat vragen om iets extra’s van de kant van de klant achterwege wordt gelaten omdat de klant denkt dat het druk is, dat er waarschijnlijk toch geen ruimte is en ga zo maar door. Eigenlijk moeten klanten voortdurend ‘opofferen’, omdat datgene wat ze werkelijk willen en verwachten maar zelden verwezenlijkt wordt. Je kent de ‘ja, maar’-cultuur vast wel uit je eigen praktijk.

Opvallend is dat zo’n houding bij de vrijwilligers in mijn moeders verzorgingshuis in het geheel niet aanwezig is. Bij hen is juist wel sprake van een rustige bejegening, ruimte voor extra’s en ook oprechte belangstelling voor dagelijkse en niet-dagelijkse dingen.

Die hebben ook tijd genoeg, hoor ik verzorgenden denken. Maar daar kan het niet alleen in zitten! Kennelijk is er meer.