

Voor blad NHD katern Waterland 24/05/08

Keurmerk geen garantie voor goede zorg

Kwaliteit op basis van vertrouwen

DOOR KOOS REITSMA

PURMEREND - Zorghandelingen formaliseren om grip te houden op de kwaliteit. Alle zorginstellingen hebben ermee te maken, maar het betekent niet dat er ook altijd sprake is van goede zorg, zo blijkt uit gesprekken met (oud) medewerkers en andere betrokkenen bij Novawhere. Deze zorginstelling maakt deel uit van de Zorgcirkel, een organisatie met 23 vestigingen.

Zorgkrachten die jaren bij Novawhere op de afdeling psychogeriatric werken, vertellen dat ze niet alleen veel tijd kwijt waren aan het bijhouden van hun zorghandelingen, maar dat ze die gegevens bovendien met enige regelmaat onjuist op de formulieren invulden.

Keurmerk

Het ging daarbij om een 'verbeterproces' in de aanloop naar het halen van het bronzen keurmerk in de zorg. Dat die lijsten door de werkdruk mogelijke onjuist werden ingevuld, was bij locatie-manager Corrie de Koning van Novawhere niet bekend. „Ik ga ervan uit dat ze die naar eer en geweten invullen.”

Het bronzen keurmerk wordt verleend aan instellingen voor verpleging en verzorging. Het is een voorwaarde die het zorgkantoor, een semi-overheidsinstelling, stelt om zorg te mogen leveren. Zonder keurmerk geen geld. „De druk om een bronzen keurmerk te halen is groot”, zegt Bert Melisse. Hij werkte jaren als rayonmanager voor Zorgcirkel. „Een grote organisatie die zich kwaliteitsmanagers kan permitteren, biedt dan voordelen. Maar het gaat ten koste van de zorg op de werkvloer.”

Klaas Kwadijk is directeur van De Tien Gemeenten in Purmerend. Bewoners van zijn zorginstelling die moeten revalideren, maken soms gebruik van de faci-

liteiten bij Novawhere. De benadering van ouderenzorg is teveel in termen van een kostenpost, vindt hij. „Het krijgt niet de waardering die het verdient. De markt erop los laten, betekent dat instellingen tegenover elkaar komen te staan. Geld wordt nog belangrijker. Daar komt bij dat de overheid toch grip wenst te houden. De zorg moet schriftelijk worden vast gelegd.”

Kleinschalig

Ook De Tien Gemeenten beschikt over een bronzen keurmerk. „Maar een keurmerk wil niet zeggen dat de zorg ook daadwerkelijk goed is”, zegt Kwadijk. Hij kiest heel bewust voor kleinschaligheid. „In een grootschalige organisatie loopt de informatie over veel schijven. Het is controle van bovenaf, niet op basis van vertrouwen. „Als je het niet goed doet in de dagelijkse zorg komt dat in een kleine organisatie direct het licht.”

→ Reportage: 'Geld, papierwerk en geen goede sfeer'

Inspectie

PURMEREND - De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft op zondag 4 mei voor het laatst een controle bij zorginstelling Novawhere uitgevoerd. Dat was vlak voor de uitzending 'Wie verschoont moeder?' van Zembla (op 11 mei). Volgens woordvoerder Wouter van der Horst van de inspectie gebeurde dat onaangekondigd.

De conclusie van dat rapport luidt: „Er werd voldaan aan de interne normen voor een verantwoord zorgniveau met betrekking tot de kwaliteit en kwantiteit van de personeelsbezetting. De psychogeriatrische afdelingen en de bewoners maakten een verzorgde indruk. Er is nog wel extra aandacht nodig voor hygiëne van door medewerkers of bewoners gebruikt wasgoed.” In de uitzending van Zembla werd de Inspectie verweten dat ze aangekondigd komen controleren. De inspectie laat weten dat ze jaarlijks negentig onaangekondigde bezoeken heeft gebracht aan verpleeghuizen, en instellingen in de gehandicaptenzorg. De IGZ maakt zich zorgen over negen verpleeghuizen en daar is Novawhere niet bij. De inspectie ziet geen aanleiding om bij Novawhere andere of meer controles uit te voeren dan te doen gebruikelijk. „Op basis van het laatste onderzoek is niet de indruk ontstaan dat er sprake is van een uit de hand gelopen situatie.”

Nrd.-holl. Dagblad
katern Waterland
24 mei 2008

Novawhere

Cliëntenraad

PURMEREND - In een open brief, ondertekend door secretaris Ton Ebbinkhuijsen, heeft de Cliëntenraad van Novawhere stelling genomen tegen het beeld, dat bij Novawhere de zorg te wensen over laat. „Hoe serieus moet je een programma nemen dat uitsluitend twee families aan het woord laat die negatieve zaken - zoals zij die beleven - naar voren brengen en daarbij ook nog twee ex-medewerkers het woord geeft die vanwege onvoldoende functioneren zijn ontslagen?”

„Hoezo natrappen, hoezo rancune”, gaat de brief verder.

De Cliëntenraad neemt het de dochter van een bewoonster kwalijk dat ze lange tijd alle incidenten noteert, fotografeert en met een verborgen cameraatje opnamen maakt. Haar wordt ook verweten dat ze niet ingaat op het aanbod om haar moeder in een andere zorginstelling onder te brengen. Ebbinkhuijsen schrijft: „Hoe serieus moet je foto's en films nemen van zogenaamde wantoestanden? Een volle luier op een emmer, een rondslingerend washandje, een niet doorgetrokken wc, een plasje op de grond. Dingen gebeuren, zeker in een verpleeghuis, maar voor hetzelfde geld is een minuut later de boel weer opgeruimd, maar daar worden geen opnames van gemaakt!”

De beide ex-medewerkers van Novawhere zijn, anders dan de heer Ebbinkhuijsen beweert, niet ontslagen, maar hebben aantoonbaar zelf ontslag genomen.

Twee keer weggelopen

'Een foto met zijn broer erop droeg hij bij zich'

Cees Dubbeld (68) uit Middenbeemster verblijft sinds januari in het Purmerendse Novawhere. „Hij loopt soms na een week nog in dezelfde kleren”, zegt zijn vrouw Joke (61). Haar man heeft de ziekte van Pick, een progressieve vorm van dementie. Kenmerkend zijn een verandering van karakter en sociale desoriëntatie. De ziekte leidt tot afname van verstandelijke vermogens, geheugen en taalgebruik.

„Ik zag hem daar na een week nog in dezelfde kleren lopen. Is hij dan al die tijd niet onder de douche geweest? Ik moet het wel aannemen. Hij wordt soms wat agressief. 'Doe nou rustig en laat 'm gaan', zeg ik dan. Wil hij iets niet, dan is het verstandig om even afstand te houden. Dan geeft hij zomaar een klap, dat hoort bij zijn ziekte. Geen frisse lucht, geen activiteiten. Er wordt helemaal niets meer gedaan. Hij kan nu ook niks meer. Eerder heeft hij nog een mooi schuurtje gebouwd, een molen op schaal gemaakt en vogelhuisjes. Dat had hij daar ook wel kunnen doen, en wat knippen en plakken. Hij was ook altijd bezig in de tuin. Dat gaat daar niet. Het was één, twee, drie afgelopen.”

Cees is van de instelling weggelopen. Twee keer al. De eerste keer, in januari, liep hij helemaal naar huis terug, van Purmerend naar Middenbeem-

ster. Ik zag 'm in de straat. 'Waar is iedereen?', vroeg ik. Ik dacht: hij is hier in een groepje, onder begeleiding. Hij had de lift open zien staan, is erin gestapt en naar huis gelopen. De tweede keer was 10 april. Hij wilde zijn broer gaan zoeken en loopt dan zo de deur uit. Op de Overweesepolderdijk zag iemand hem lopen. Een foto waar hij samen met zijn broer op staat, droeg hij bij zich.”

„Ik weet wel hoe dat gaat. Zo'n zuster is bezig met wat anders. Hij zegt: 'Ik wil mee met de lift'. De medicijnen die hij gebruikt zijn haldol en oxazepam. Overdag is hij sloom, 's nachts kan hij niet slapen. Dan krijgt hij maar weer een slaappil. Zo zit Cees Voogd dag en nacht onder de medicijnen. Ik krijg bijna geen contact meer met 'm. Dat komt door de ziekte, maar die medicijnen helpen ook niet. Hij ziet niet veel, herkent mij wel, als ik iets zeg. Soms geeft hij me een zontje.”

Cees Dubbeld knipt stukjes uit de krant die hem doen denken aan vroeger. Een foto van de nieuwe Friese brug. Daar loopt hij dan mee in zijn zak. „Vroeger, dat weet hij nog enigszins”, zegt Joke. „De opening van het spoorstation in Weidevenne, dat bericht heeft hij ook uitgeknipt. Hij heeft jaren bij de spoorwegen gewerkt.

Hij gaat zo zelf wel een schone broek aandoen', zegt een verpleegkundige, als ik mijn

man met een volle luier aantref. 'Zodra hij het voelt, weet hij het wel.' Ik wil dat niet. Daarop wachten. Maar ze hebben een tekort aan mensen.”

„Ik was laatst wezen lopen met hem. Hij zou daarna eten krijgen in de huiskamer, maar wilde niet. Deed zo, wees naar achteren. Er zit wat in m'n broek. Ik heb hem eerst schone kleren gegeven.”

Ze vraagt zich af: wat was er gebeurd als ik hem niet geholpen had. „Ik wil dat hij om de twee of drie dagen schone kleren aan krijgt. Je voelt je een zeur, op een gegeven moment. 'We doen wat we kunnen', zeggen ze.”

In een paar maanden tijd is hij tien kilo afgevallen. Nu is er weer iets bij gekomen. 'Kan ook in de ziekte zitten', zeggen ze. Zelf heb ik soms last van epileptische aanvallen. Al dat druk maken om de goede zorg voor mijn man kan ik maar moeilijk gebruiken. Hij mag maar twee of drie luiers op één dag. Soms krijgt hij er maar één, daar moet hij de hele dag in zitten. Ik heb het wel gezegd, maar ze zeggen: hij wil het zelf niet. In juli komt hij naar Middenbeemster. Er is een plek vrij in het Beatrixpark. Daar zijn dit jaar twee groepswoningen voor acht psychogeriatrische patiënten gebouwd. Ik hoop dat het daar anders gaat. Misschien kan ik dan ook een beetje helpen.”

'Even mijn leugenbriefje invullen'

„Als je aan iemand die dement is vraagt: 'Wilt u die boterham?', en hij reageert niet, kun je dat interpreteren als een ontkenning." Ineke Wolfswinkel werkte er tot 18 december 2007 als verpleegkundige/zorgcoördinator. Nives van Vliet was er van 1 september 2002 tot 1 maart 2006 hoofdzuster voor de avonden, nachten en weekeinden.

„Ik was altijd blij met de aanwezigheid van een voedingsassistente", zegt Wolfswinkel. „Anders moet je dat ook nog doen." Twee verpleegkundigen op tien bewoners vindt ze te weinig. „Het is belangrijk om goed aandacht te besteden aan het eten. Als je dement bent, meestal ook heel langzaam. Ze liggen de hele nacht in een luijer. Als ze wakker zijn, wil je ze verschonen. Maar daar is geen tijd voor."

„Iemand die mobiel is, kun je nog aan de hand meenemen. Een rillift is tijdrovend. De ouden voor wie dat nodig is, gaan niet dagelijks onder de douche. Gewassen worden ze wel. Het streven is eens per week en slechts bij hoge uitzondering gebeurt dat niet. Op zeker moment moeten we douchelijsten gaan bijhouden. We werken hard in de periode naar het bronzen keurmerk toe. Aan het einde van de dag moet iedereen een lijst invullen. Is iedereen gewassen? Hebben ze voor tien ontbijt gekregen? Als iemand niet voor half tien gegeten had, dan luidde de vervolgvraag: was dit zijn of haar eigen keuze? Ja, vul je dan in. Als je aan iemand die dement is

armen en breng ze omhoog. Een ander trekt dan de broek omlaag en begint met wassen. Soms ook knijpen en vechten ze bij het aanbrengen van het incontinentiemateriaal. Dat geeft een gevoel van schaamte. Ze snappen het niet."

Het is vooral een kwestie van persoonlijkheid, vinden Nives en Ineke. „De zorgcoördinator telt ook mee, maar verlaat om tien uur 'de zorg', voor overleg, opnamesprekken, de zorgplannen bijwerken, er is altijd wat. Tegen de tijd dat de warme maaltijden op tafel komen zijn ze weer terug. Altijd. Voor de warme maaltijd is het alle hens aan dek", zegt Nives. „Iedereen moet meehelpen. Je zit dan bij drie ouderen die je om beurten een hapje eten geeft."

Beiden verlieten Novawhere uit onvrede. Het was een combinatie van factoren, zegt Ineke. „Geen waardering krijgen en het gevoel dat je niet dat voor ze kunt betekenen wat je zou willen. Is iemand verdrietig? Dan moet je even bij ze gaan zitten. Maar daar is geen tijd voor." Nives zegt dat een 'inmidders sfeer' op de pg-afdeling in Novawhere ook een belangrijke reden was om te stoppen. „De sfeer in De Molen- tocht (ook Zorgcirkel), waar ik van 2000 tot 2002 werkte was heel anders. In Novawhere heb ik veel huilbuien gezien."

Ineke werkt nu bij de Prinsensichting in Zaandam en Inez heeft een baan gevonden bij Amsterdam Thuiszorg. Ze vertellen dat ze regelmatig hun ongenoegen over de gang van zaken kenbaar hebben gemaakt, maar dat daar nooit iets mee werd gedaan.



Ineke Wolfswinkel (l) en Nives van Vliet zijn uit onvrede weggegaan bij Novawhere. Foto: HDOMedia

kunt voldoen, dan gaat het zo. Anders moet je op gesprek komen, dus krijgen ze wat ze willen hebben. Het is geen moorddijde je ermee pleegt. Naar waarheid invullen, betekent op het matje komen."

Ineke: „Dat invullen gaat allemaal van de tijd van de cliënten af. We houden ons bezig met de verwerking van voedsel en dus moeten we ons aan de voorschriften voor voedselverligheid houden. Ik snap dat wel. Als ziekenverzorgende is ze dan de koelkast aan het schoone maken, de keukenladen -kastjes, het aanrecht, de kra-

nen. „Dat moet ook allemaal op je met geen mogelijkheid aan

lijstjes worden ingevuld. Intrusies zitten de cliënten in de huiskamer aan tafel. Ik had in die tijd ook even met ze kunnen lopen in het park. Een kwartier of tien minuten is eigenlijk al genoeg."

„De demente ouderen willen meestal wel, maar soms ook niet geholpen worden. Ze werken wel eens tegen. Wat ik dan doe? Ik laat ze nog even met rust. Schenk koffie of thee of zet een schaalje pap neer. Later zijn ze met een grappige meestal wel over te halen om uit bed te komen of te worden verschoond. We gaan een dansje doen, zeg ik dan, neem beide

'Financiële mogelijkheden worden beperkt'

Het programma Zembla toonde twee weken geleden beelden van poepvingers en volle luiers bij een bewoner op de psychogeriatrische afdeling van Novawhere. „Daaruit kan niet worden geconcludeerd dat er van alle mis is bij de zorginstelling”, zegt locatiemanager Corrie de Koning. De beelden waren gemaakt door Marija Mombert, van haar moeder.

„Er zijn talrijke situaties denkbaar waarbij dat soort beelden zijn te maken”, zegt De Koning. „Er zijn verschillende stadia van dementie, die per persoon kunnen verschillen. Sommigen zijn zover dat ze hun ontlasting op ieder moment kunnen laten lopen. Het is altijd mogelijk om dan even snel een foto te maken. Maar een half uur later is het opgebruimd.” Dat Marija Mombert

haar moeder met poep onder de nagels aan de eettafel trof, daar wil ze om privacy-redenen niet op reageren. Bewoners die langere tijd met een volle luier rondlopen, kan voorkomen, als patiënten weerstand bieden. „Verschonen moet je bij sommige bewoners tot een minimum beperken, anders is het te belastend.”

„Het kan ook moeilijk zijn, omdat ze bij het verschonen ook een gevoel van schaamte ervaren”, zegt directeur van de Zorgcirkel Sjaak van der Linden. „Dat soort dingen bespreken we met de vertegenwoordigers van een cliënt. Moet iemand iedere dag onder de douche, of is dat zo'n kwelling dat je afspreekt om het minder vaak te doen. Dat overleggen we met de familie en de uitkomst wordt vermeld in het zorgplan.”

Novawhere hanteert 'normen voor verantwoord zorg', die zijn vastgesteld door de brancheorganisatie. „In de voorwaarden om het bronzen keurmerk te mogen dragen wordt daar ook naar gevraagd”, zegt Van der Linden. „Novawhere heeft in 2006 een verbeterproces ingezet. Hiervoor is niet meer het ritme van de zorg het uitgangspunt, maar het ritme van de cliënt.” Voor dit verbeterproces zijn briefjes ingevuld waarop de zorg nauwkeurig werd bijgehouden. Op tijd douchen, voor tijd uur ontbijten. „Dat is een goede tijd te krijgen”, zegt Corrie de Koning. „Er is tot en met januari 2008 mee gewerkt.” Nu wordt gekeken naar de afwijkingen. Iemand is misschien misselijk en heeft om die reden niet gegeten. De afwijking van het normale

wordt gerapporteerd.” Dat die lijst door de werkdruk onjuist zijn ingevuld, kan ze zich niet voorstellen. „Ik ga ervan uit dat ze die naar eer en geweten invullen.”

In april is een bewoner weg van de 'beschermd' pg-afdeling weggelopen. „Weggelopen is een groot woord”, zegt De Koning. „Er was direct zorg voor de cliënt. Zoiets kan gebeuren. Je neemt maatregelen nemen die het minst ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer. Er zijn individueel wel verregaande maatregelen te nemen, maar die bespreek je met de familie. Kiezen voor meer bewegingsvrijheid kan leiden tot iets meer risico's.”

Dat de sfeer op de pg-afdeling in Novawhere slecht zou zijn, zoals voormalige zorgkrachten Nives van Vliet en Ineke Wolfswinkel beweren, herkent De Koning niet. „Ze zijn

rancuneus”, zegt ze over de twee die ook in Zembla aan het woord kwamen. Op de vraag waarom zij rancuneus zouden zijn, kan ze om privacyredenen niet in gaan. Sjaak van der Linden zegt over de sfeer op de afdeling: „Ik wil niet verhullen dat er best moeilijke tijden zijn geweest. Maar het afgelopen jaar is de situatie verbeterd.”

De personele bezetting is nog niet optimaal, zegt De Koning. „We zouden graag meer willen, het liefst op iedere huiskamer één medewerker extra.” Op tien cliënten zijn er twee gediplomeerde verzorgenden en één voedingsassistent die drie huiskamers langs loopt. „Dat is eigenlijk te weinig. Ons wordt ons verteld dat we de dingen niet doen die we moeten doen, maar we hebben te maken met financiële mogelijkheden die steeds beperkter worden.”



Novawhere in Purmerend raakte in opspraak door beelden van gebrekkige zorg, die werden getoond in een uitzending van het programma Zembla.

ZATERDAG 24 MEI 2008

Purmerends zorgcentrum Novawhere in opspraak

Geld, papierwerk en geen goede

REDACTIE:WATERLAND@NHD.NL

Purmerends zorgcentrum Novawhere in opspraak

hierwerk en geen goede sfeer

Schokkende beelden en verhalen over een pg-afdeling waar patiënten verblijven die uitgebreide zorg vragen maar deze niet krijgen. Doet Novawhere in Purmerend, dat valt onder de Zorgcirkel, het zo slecht, of schetste de uitzending een vertekend beeld?

Novawhere moet het, net als andere zorginstellingen, met (te) weinig geld moet doen. In gesprekken met cliënten, hun familieleden, zorgkrachten en een manager komt naar voren dat bijkomende problemen ook tot gebrekkige zorg hebben geleid.

Oktober vorig jaar verscheen in deze krant een verhaal waarin Adri de Koning, Ronald Neve en Marja Momber uit Purmerend hun ongenoegen uiten over de in hun ogen ondermaatse zorg op de afdeling psychogeriatric van Novawhere. Twee weken geleden kwam Novawhere opnieuw in het nieuws. Het tv-programma Zembla vertoonde beelden die Marja Momber zelf met een camera van haar demente moeder maakte. Beelden van volle luiers en poepvingers door het krabben aan een volle luier die begint te jeuken. Ze is niet de enige, want een andere bewoner, de vader van Joke Mol, overkomt hetzelfde. Hij krijgt ook ontstoken plekken op zijn hoofd, doordat hij met die vingers aan de korstjes van de wondjes begint te krabben.

Locatiemanager Corrie de Koning houdt desondanks staande dat de zorg in Novawhere toereikend is. De beelden wekken volgens haar ten onrechte de indruk dat de zorg er tekortschiet. „Er zijn verschillende stadia van dementie. Sommige zijn zover dat ze hun ontlasting op ieder moment kunnen laten lopen. Het is altijd mogelijk om dan even snel een foto te maken. Maar een half uur later is het weer opgeruimd.”

ziekteverzuim en dat personeel Novawhere vaak na korte tijd alweer de rug toekeerde, had volgens hen alles te maken met de werksfeer. „Geen waardering krijgen en het gevoel dat je niet dat voor ze kunt betekenen wat je zou willen”, zegt Wolfswinkel. Nives van Vliet werkte ook bij een andere vestiging van de Zorgcirkel en daar was ze beter gewend. De manager, verantwoordelijk voor somatiek en revalidatie bij die vestiging, De Molentocht was in haar ogen een gunstige uitzondering. „Een eerlijke man, die zijn betrokkenheid en waardering voor het personeel wel toont”, zegt ze.

Arrogant

Deze manager was Bert Melisse. „Ik was van 2002 tot eind 2007 rayonmanager bij de Zorgcirkel en gaf leiding aan locatie managers en functie hoofden.” De beelden in Zembla vond hij schokkend en herkenbaar. „De arrogantie druipt ervan af. Als ik zo'n reportage zie, komt het allemaal terug.”

Uit ervaring weet Melisse dat cliënten en hun familie soms overdreven veel stampij maken. „Er zijn families, die maken van een mug een olifant”, zegt hij. „Het is voor veel kinderen moeilijk om te zien dat hun ouders dementeren. Maar gebruik dat niet als argument, neem ze serieus. Zo'n brief naar aanleiding van het krantenartikel waarin staat dat ze de zorgovereenkomst opzeggen als er opnieuw contact met de krant

Weggelopen

Toch klagen de familieleden die in oktober 2007 aan de bel trokken, nu nog steeds over gebrekkige zorg. En er zijn meer mensen die ontevreden zijn over de geboden zorg. Cees Dubbeld (68) uit Middenbeemster krijgt verzorging op de pg-afdeling en zijn vrouw Joke Dubbeld (61) is allerminst tevreden. In een half jaar tijd is haar man twee maal aan de aandacht van het personeel op de gesloten afdeling ontsnapt en weggelopen.

Ineke Wolfswinkel (58) was tot 2006 verpleegkundige op de afdeling psychogeriatric en Nives van Vliet (48) was er tussen 2002 en 2006 hoofdzuster. Zij zeggen dat het in de tijd dat zij er werkten wel degelijk ontbrak aan goede zorg. Wolfswinkel: „Ze liggen de hele nacht in een luier. Als ze wakker zijn, wil je ze verschonen. Maar daar is geen tijd voor.”

De oorzaak ligt volgens hen vooral in een tekort aan personeel. Een formatie van twee verzorgenden op tien bewoners is te krap, zeggen zij. Het hoge

wordt gezocht, dat kan toch niet?”

„Door die arrogantie zijn ze niet in staat tot communiceren. Personeel en vertegenwoordigers van cliënten worden in hun klachten niet serieus genomen. Het is heel herkenbaar. Hoe kun je het in een organisatie zover laten komen? Het management heeft geen flauw benul van wat er op de werkvloer speelt. Er werken veel beleidsmakers zonder zorgachtergrond. Er werken veel beleidsmakers die geen zorgachtergrond hebben. Onder vijf rayonmanagers was ik de enige verpleegkundige.”

De grootschaligheid vormt in zijn ogen ook een probleem. „Zorginstellingen hebben in zoverre baat bij fusies, dat ze daarmee beter aan al die regels, eisen en controles die van buiten worden opgelegd, tegemoet kunnen komen. De druk om een bronzen keurmerk te halen is groot, en een grote organisatie die zich kwaliteitsmanagers kan permitteren, biedt dan voordelen. Maar het gaat ten koste van de zorg op de werkvloer.”