

FATSOEN KOST POEN

Deze week wordt in de tweede kamer de begroting van zorg besproken. Nu de bewoners van Nederland steeds ouder worden, zijn allerlei nieuwe voorzieningen gewenst en in de begrotingen zijn deze wensen ten dele terug te vinden. Dat vernieuwing nodig is, komt misschien wel het duidelijkste naar voren in de ouderenzorg. Daar is men de laatste jaren met man en macht bezig innovatieve vormen van zorg, wonen en welzijn voor ouderen tot stand te brengen. Want niet alleen het aantal ouderen neemt toe, de mensen vragen ook steeds meer om een individuele benadering en inmiddels speelt ook hun herkomst een grote rol. Dat is een belangrijke ontwikkeling maar nog sterk onderbelicht: met het aantal ouderen dat groeit neemt ook de verscheidenheid toe van de landen waar ze vandaan komen en daarmee de variaties aan individuele zorgbehoeften en voorkeuren. Willen we zorg-op-maat bieden, willen we de mensen individueel benaderen, dan blijven we hopeloos achterlopen als we uitgaan van het ouderwetse verpleeg- en verzorgingshuismodel met allerlei standaardprocedures.

Echter, iedere verbetering heeft zijn prijs. En daar praten we vaak liever niet over. Maar is het fatsoen van een samenleving niet onder andere af te lezen aan hoe we met ouderen omgaan? Wordt het dan niet hoog tijd om de ogen te openen voor de realiteit en moeten we ons dan niet eens durven afvragen, wat goede, individugerichte zorg concreet inhoudt en hoeveel dat kost?

Onderzoek. De Haagse GDVV groep, een cluster van verpleeg- en verzorgingshuizen, heeft die uitdaging aangenomen en heeft met het lokale zorgkantoor een onderzoek laten uitvoeren naar de verschillende aspecten van zorg in een omgeving waar ouderen van veel verschillende nationaliteiten met elkaar samenleven. Dat onderzoek werpt de knuppel in het hoenderhok. Aanleiding waren de financiële tekorten waarmee verpleeghuis De Schildershoek, een door velen geroemd voorbeeld van een intercultureel verpleeghuis midden in de Haagse Schilderswijk, de laatste jaren te kampen heeft. Die komen niet alleen voort uit de individugerichte zorg die men in dit huis wil leveren maar vooral uit het feit dat het een zorgvraag is van een zeer gevarieerd gezelschap allochtone ouderen. Die vraagt om extra aandacht, extra inspanningen en extra middelen. En extra betekent in dit geval ook: meer geld.

Om dat aan te tonen kreeg het Tympan Instituut de opdracht een vergelijkend onderzoek te doen in twee verpleeghuizen van de GDVVgroep: Houtwijk en De Schildershoek. In Houtwijk zijn zowel de bewoners als de medewerkers vooral van autochtone afkomst, in De Schildershoek zijn zij grotendeels allochtoon. Het rapport is onlangs, op 9 september j.l., gepresenteerd. De onderzoekers constateerden een aantal opmerkelijke verschillen, zowel waar het om de verzorging van de bewoners gaat, als om de opleiding van de medewerkers.

Communicatie. In een omgeving waar veel mensen van verschillende culturen samenleven zoals in De Schildershoek, is communicatie een overheersend onderwerp en een nog groter (tijdrovend) struikelblok. Gebrekkige kennis van de Nederlandse taal, analfabetisme soms zelfs, maken bijvoorbeeld voorlichting en noodzakelijke informatie een zaak van tolken, terwijl men in verpleeghuis Houtwijk gewoonweg een folder meegeeft. Om dezelfde reden zijn kunnen de dagelijkse gesprekken tussen verzorgenden en patiënten vaak alleen maar gevoerd worden met een familielid of tolk erbij. Tel daarbij op de andere opvattingen en verwachtingen over de rol van de familie, de arts, de werking van medicijnen en een zekere vorm van wantrouwen of schroom ten opzichte van de Nederlandse dienstverlening en het wordt helder dat communiceren in een multiculturele omgeving iets anders betekent dan in een verpleeghuis met autochtone Nederlanders. Het kost meer tijd en vraagt meer inspanning.

Begeleiding. Allochtone ouderen hebben andersoortige zorgen dan autochtone. Soms hebben zij problemen met verblijfsvergunning of asielaanvraag, hoge schulden, beperkte financiële middelen of een onvoldoende ziektekostenverzekering. Dit vraagt om extra psycho-sociale begeleiding.

Feesten en eten. De oudere bewoners van de beide verpleeghuizen hechten veel waarde aan culturele en religieuze feesten en vieringen. Waren dat vroeger een enkele kerkdienst op

zondagochtend en de bekende feesten op de hoogtijdagen Pasen, Pinksteren, Sinterklaas en Kerstmis, nu viert men in De Schildershoek ook Chinees Nieuwjaar en Holi Phagwa, wordt de Ramadan uitbundig afgesloten, en is er aandacht voor Devali, Ketu Koti en het Islamitische Offerfeest. Vrijwel dagelijks zijn er gebedsdiensten. Een boeiende en uitdagende taak voor activiteitenbegeleiders en geestelijk verzorgers om dit allemaal te organiseren natuurlijk, maar ook hier geldt dat communicatie en organisatie, alweer, veel extra tijd kosten.

Een kijkje in de keuken van De Schildershoek laat nog meer verschillen zien. Want het geurt er niet alleen naar aardappelen met bloemkool maar ook naar Surinaamse roti, Indische rijsttafel en Marokkaanse couscous. De chef-kok en zijn multiculturele medewerkers zorgen er voor vegetarische, veganistische en halal bereide maaltijden met ingrediënten uit de landen zelf en vlees van ritueel geslacht vee als dat gewenst is, gekocht bij groenteboeren en slagers die niet tot het reguliere circuit behoren. Hiermee schenken zij de bewoners vertrouwen dat zij eten wat zij mógen eten volgens de voorschriften van hun cultuur. Meer variatie dus, dan in Houtwijk, maar ook deze variatie kost tijd én geld.

Medewerkers. Natuurlijk vraagt ook de scholing van de medewerkers aandacht. De reguliere opleiding van verpleegkundigen sluit onvoldoende aan bij het werk in een intercultureel verpleeghuis. Culturele diversiteit vraagt om (bij)scholing, ook van allochtone medewerkers

Conclusie. In de Schildershoek vraagt de diversiteit van mensen (en dus van de zorg) extra tijd en extra inspanning. En de Tympaan-onderzoekers komen tot de eindconclusie dat dergelijke multiculturele verpleeghuiszorg niet mogelijk is zonder extra toeslag. Dat is overigens geen bijzondere conclusie. Zij wijzen al eerder in het rapport op toeslagen die de categorale ouderenzorg kent. In verzorgingshuizen voor Joodse ouderen, voor Indische en Molukse ouderen, voor blinde en slechtziende ouderen en voor dove ouderen ontvangt men toeslagen op de genormeerde personeelskosten.

En ook in het onderwijs en de welzijnsector zijn extra budgetten voor de betrokken groepen al jaren gebruikelijk. Het onderzoek maakt duidelijk dat multiculturele verpleeghuiszorg net zo goed extra geld kost. De onderzoekers voegen er een voostel aan toe: De Schildershoek heeft jaarlijkse minimaal € 335.000 nodig voor extra personeelskosten en materiële kosten, een bedrag dat aardig in de buurt komt van de tekorten die het in de afgelopen drie jaar zag ontstaan.

Een dergelijke financiële toeslag kan in onze opvatting niet anders dan bijdragen aan de door de politiek zo zeer nagestreefde interculturalisatie. Verpleeghuis De Schildershoek is daarmee al jaren bezig, maar is een pionier gebleven die steun ontbeert. We hebben daarom wetenschappelijk onderzoek laten doen, we hebben ons afgevraagd wat goede, individugerichte zorg inhoudt en laten uitrekenen hoeveel dat kost en één ding is zeker: dat is meer dan we te besteden hebben. Willen we nu kunnen zeggen dat onze samenleving fatsoenlijk is, dat we dus de juiste, individugerichte, interculturele zorg aan ouderen bieden, dan zal er geld bij moeten, want fatsoen kost poen.