

In zorg is niets zo belangrijk als aandacht

• Onderzoek in Friese verzorgingshuizen

Leeuwarden | Goede zorg staat en valt met oprechte aandacht. Bewoners van verzorgingshuizen en hun familie vinden een goed gesprek en erkenning van hun persoonlijkheid belangrijker dan welk kwaliteitscriterium dan ook. „Ga af en toe met de billen op de bank en stuij niet al-

leen binnen om de gordijnen te openen om dan in het voorbijgaan te vragen hoe het gaat”, zegt gedragswetenschapper Jaco de Rapper van onderzoeksbureau Optend.

De Rapper onderzocht in Fryslân twee verzorgingshuizen die slecht scoorden op bejegening en vergeleek de resultaten met twee andere Friese grote tot middelgrote woonzorgcentra. Hij deed dit onder meer door interviews met bewoners en familieleden, maar ook met panelge-

sprekken met cliëntenraden en het bespreken van praktijkvoorbeelden met personeel.

Een jaar lang kwam hij bij een beperkte groep bewoners over de vloer. „Op die manier kon ik een vertrouwensband opbouwen.” De oudere generatie van 1910 tot 1940 wordt namelijk de stille generatie genoemd. Klagen en eisen stellen doen ze zelden, maar dat betekent niet dat ze geen wensen hebben.

Een grote ergernis van de mensen

is de grote wisseling van het personeel en het verlies aan privacy. De Rapper kan zich het helemaal indenken. „Ik had een interview met één van de bewoners. Het huis wist ervan, de dochter was erbij en de eerste tien minuten zijn er zeker acht mensen langs geweest. De één vroeg of ze een ei wilde, een tweede of ze zin had in koffie, de ander of ze nog naar het toilet moest, een derde bracht de medicijnen.”

In de gezondheidszorg wordt

vaak geklaagd over werkdruk. De Rapper is ervan overtuigd dat er meer tijd vrij komt als de verzorging taken koppelt. Veel zorginstellingen hebben woonleefplannen waarin afspraken over medicijnen, bedtijden en maaltijden staan. De map wordt door de bewoners nauwelijks gebruikt en zijn bovendien te omvangrijk, terwijl er andere belangrijke aspecten juist niet instaan, zoals de persoonlijke levensloop en foto's van naasten.