

ZORGEN

voor het laatste stukje leven

Onder druk van krimpende budgetten wordt in de ouderenzorg gezocht naar efficiëntere manieren van werken. Het leidt tot spanningen bij personeel, zo blijkt tijdens 24 uur in woonzorgcentrum De Mieden in Uithuizermeeden. „Je moet altijd in het achterhoofd houden dat ze geweest zijn zoals jij en ik.”

TEKST STEF ALTENA
FOTO'S ANJO DE HAAN

9 UUR KAMER MEVROUW TERPSTRA

Gerda Dost is gestrest. Het loopt al tegen negenen en de meeste bewoners van De Mieden in Uithuizermeeden liggen nog in bed. Ze moeten gewassen worden, aangekleed en naar het ontbijt worden gebracht. Om 11 uur hoort dat echt klaar te zijn. Maar hoe doe je zo iets met zijn zeventien, waar je tot een paar weken geleden op de meeste ochtenden nog tien 'man' aan het werk had? „Zes!”, zegt Gerda. „We zijn vanochtend maar met zes. Er heeft zich ook nog iemand ziek gemeld.”

Haar collega Loes Oosterbeek is rustiger. „Goedemorgen mevrouw Terpstra”, zegt Oosterbeek, ook verzorgende en in opleiding tot verpleegkundige, als ze de kamer instapt.

Groot is het hier niet, zo'n 12 vierkante meter. Er is een eigen keukentje en een flinke badkamer met wc, douche en kastjes vol met wat in het verpleeghuis 'inco' wordt genoemd: incontinentiemateriaal. In de badkamer staat ook de rolstoel van mevrouw Terpstra. Verder in haar kamer: een luid tikkende staartklok, een eikenhouten tafel met een Perzisch tapijtje en naast de tv zilveren lijstjes met daarin foto's van haar dochters, kleinkinderen en haar overleden man.

„Goedemorgen Jos”, antwoordt een zachte stem vanonder de dekens. Mevrouw Terpstra is bijna 90 jaar en dementerend. Ze heeft een vriendelijk gezicht en dunne grijze haren. „Zij noemt mij altijd Jos”, zegt Oosterbeek. „En Gerda is Gré. Dat laten we maar zo.” Soms noemt mevrouw Terpstra hen ineens wel bij hun echte naam. „Dan gaan bij ons de

“

Zij noemt mij altijd Jos en Gerda is Gré. Dat laten we maar zo

alarmbellen af”, zegt Oosterbeek. Dost: „Dan is er iets met haar. Een blaasontsteking, meestal.”

Nog geen 20 minuten later hebben ze de bewoonster verschoond (verdroogd, zoals het hier wordt genoemd), gewassen met een washandje, schone kleren aangetrokken en naar het Proathoes, de gemeenschappelijk woonkamer, gereden voor het ontbijt. Op naar de volgende bewoner.

De meeste van de ruim vijftig bewoners hebben het niet door, maar De Mieden zit volop in een veranderingsoperatie. Het woonzorgcentrum (16 verpleegwoningen, 35 zorgappartementen) mag zich aan de rand van het land bevinden (de Waddenzee is 5 kilometer verderop, de Eemshaven 9), de locatie ontkomt niet aan het streven naar meer efficiëntie in de ouderenzorg, onder druk van slinkende budgetten.

Wie het wel merkt is het personeel. Ze





Woonzorgcentrum De Mieden in Uithuizermeeden. Op de foto's links van boven naar beneden: Janet Miske Overzet checkt haar werktelefoon; Gerda Dost aan het werk; Loes Oosterbeek prepareert de medicijnen en de overdracht voor de nachtdienst.

moeten het doen met minder collega's, krijgen andere diensten en er zijn nieuwe manieren van werken, wat dagelijks leidt tot spanningen en frustraties. Sommige huishoudelijke taken horen de verzorgenden niet langer te doen. „We zijn te zorgzaam, krijgen we steeds te horen”, zegt Oosterbeek. „Dat zit er nu eenmaal in.”

10.15 UUR DE GANG

Het gaat slecht met de bewoonster op het einde van de gang. Er klinken steunende geluiden uit haar kamer. Ze is vorige week gevallen en heeft een gecompliceerde heupbreuk opgelopen. Oosterbeek heeft de arts er bij gehaald die morfine en een rustgevend middel voorschrijft. De zoons van de bewoonster worden gebeld. „Kom maar langs”, is de boodschap, want jullie moeder gaat nu heel hard achteruit.

Ineens klinken er luid sluitende vogeltjes.

“

We zijn te zorgzaam, krijgen we steeds te horen

Het zijn de werktelefoons van Oosterbeek en Dost. Horen ze vogels, dan heeft er een bewoner op de knop gedrukt voor hulp. „Ja mevrouw De Boer, we komen er aan”, zegt Oosterbeek. Het vogelalarm is bij iedereen in De Mieden ingeburgerd. „Het idee was dat we er rustig van moesten worden, maar het tegendeel is vaak het geval”, zegt Dost. „Soms zegt er een bewoner: ‘Daar heb je die schijtvogels weer’. Als ik in het bos loop en ik hoor een echte vogel, vraag ik me soms af welke bewoner er op de knop heeft gedrukt.”

Mevrouw De Boer is de laatste bewoner die nog in bed ligt. Geroutineerd helpt Oosterbeek haar in haar eentje in de rolstoel. „Ik ben de jongste niet meer”, antwoordt mevrouw De Boer op de vraag hoe oud ze is. „Ik denk een jaar of 53.” Oosterbeek moet lachen. „Nou, u bent wel ietsjes ouder.” De Boer, die in werkelijkheid 90 is: „Och, dat is dan van de laatste dagen.” „In elk geval bent

u weer fris en fruitig”, zegt Oosterbeek, die haar naar het Proathoes rijdt. Daar zal mevrouw De Boer de rest van de dag blijven.

12.30 UUR HET KANTOOR

De Mieden is onderdeel van Noorderzorg, dat met drie locaties (naast De Mieden zijn dat Van Julsingha in Delfzijl en Hunsingoheerd in Uithuizen) een relatief kleine speler is in de ouderenzorg. Sinds afgelopen voorjaar staat Alexandra Tuin aan het roer. Haar belangrijkste opdracht is de organisatie toekomstbestendig en financieel gezond maken. Dat de vergoedingen die Noorderzorg krijgt vanuit de gemeenten, het zorgkantoor en zorgverzekeraars niet meestijgen met de kosten, maakt de uitdaging alleen maar groter.

De bestuurder heeft er een managementlaag uitgethaald en er is bezuinigd op de >>

& kerstbijlage

voeding. „Eten en drinken kosten ons heel veel geld”, zegt Tuin. „De bewoners konden elke dag kiezen uit drie menu's die hier ter plaatse werden bereid. Het gevolg was dat we elke week heel veel eten moesten weggooien. Dat was niet duurzaam, erg duur en onhoudbaar.” Het eten wordt nu geleverd door zorgcateraar Huuskes en er is nog maar één menu, met eventueel iets uit de diepvries als uitwijkmogelijkheid.

Door de nieuwe bezuinigingsslag ontkomt Tuin er niet meer aan om ook naar de personele bezetting te kijken. „Je zoekt het zo lang mogelijk in andere zaken, juist om niet aan de handen aan het bed te hoeven komen. Maar uiteindelijk zorgt personeel wel voor 80 procent van onze kosten.”

Sommige tijdelijke contracten worden niet verlengd en ontslagen kunnen niet worden uitgesloten. „Ik moet er gewoon voor zorgen dat er niet meer uitgegeven wordt dan dat er binnenkomt.”

Speurend in de cijfers ontdekte Tuin dat er in De Mieden iets aan de hand was. Er werd structureel te veel personeel ingezet. Dat zat zo. Elke bewoner heeft een zogenaamd zorgzwaartepakket (ZZP). Hoe hoger het ZZP (4 is beginnende dementie, 7 is vergevorderde dementie met bijvoorbeeld agressief gedrag), hoe hoger de vergoeding van het zorgkantoor. Hoe meer tijd personeel per week ook kan besteden aan een bewoner.

De rekensommen staan nog ver weg van hoe het zorgpersoneel het eigen werk bekijkt, zegt Mariëtte Westerhof, sinds dit najaar regiomanager van Noorderzorg. „Sommige mensen werken hier al vanaf hun 17de, ze hebben het altijd zo gedaan”, zegt Westerhof. Nu is er voor sommige bewoners veel minder tijd. „Velen denken bij veranderingen: het zal wel loslopen. Maar dat is niet meer zo. We moeten het echt met minder mensen doen.”

Deze bewustwording moet ook nog komen bij veel bewoners en hun familie, ziet de regiomanager. „De gedachte is vaak dat alles wel geregeld wordt als je hier komt wonen. Nee, helaas dat kan niet meer!”

Het nieuwe mantra is dat er gezamenlijk voor bewoners wordt gezorgd. Met personeel, vrijwilligers uit dorp en kerk en vooral met de familie. „Zo van: douchte u uw moeder vroeger een keer in de week? Wat mooi, wilt u dat ook hier blijven doen? Samen kijken naar wat er nodig is en effectief gebruik maken van hulpmiddelen zodat cliënten zelfstandiger kunnen zijn en medewerkers ontlast worden. Dat is niet alleen de toekomst, dat moet nu al.”

Voor het personeel zijn het heel spannende tijden, zegt Hanneke Abbring van de ondernemingsraad. „Als organisatie worden we gekort, terwijl de kosten stijgen”, zegt Abbring. Bestaanszekerheid is onder het personeel geen hol begrip. „De lonen gaan wel iets omhoog, maar nog altijd is het verdomd hard werken voor een salaris iets boven het minimumloon.”

15.15 UUR DE OVERDRACHTSKAMER

Even na drieën is het tijd voor de overdracht. De bewoners met wie iets speciaals is worden besproken. Ook is er aandacht voor het grote bord met magneetjes en namen van bewoners en collega's. Het is in de plaats gekomen voor uitgeprinte routes met opdrachten per kamer en moet zorgen voor meer overzicht. Geen van de vrouwen is overtuigd. Het gebeurt vaker dat ideeën van 'het kantoor' bij de zorgmedewerkers niet met gejuich worden begroet.

Reina Lijnema en Jessica Wiltjer zijn in vliegende vaart begonnen aan hun avonddienst. Ze hebben al meerdere oproepen

Beelden van het interieur van woonzorgcentrum De Mieden in Uithuizermeeden met daartussen foto's van Rika Smid (86). Onderweg naar de gymnastiekles en aan het puzzelen.

gehad van bewoners die hun hulp nodig hebben, maar ze willen eerst even kijken bij mevrouw Van Dijk. Ze is hier nog maar een paar weken, blijft graag in bed en wil het liefst met rust gelaten worden. Haar middageten, hutsot met een gehaktbal, staat onaangeroerd op het tafeltje naast haar. „Julie zijn vervelend!”, klinkt het meermaals in de kamer. „Dat is misschien wel zo, maar we moeten u echt even schoonmaken”, zegt Jessica vriendelijk. Mevrouw Van Dijk zit onder de ontlasting.

Razendsnel wordt ze gewassen en voorzien van frisse kleren en beddengoed. „Kom maar in mijn armen!”, roept Wiltjer als mevrouw Van Dijk verplaatst moet worden. De bewoonster schiet er kort van in de lach. Lijnema: „Tot straks laiverd.”

Het kennen van de bewoners is cruciaal, zeggen Lijnema en Wiltjer. Je kunt vaak lachen met ze, maar bij sommigen ligt agressie op de loer. Medewerkers krijgen soms washandjes naar hun hoofd geslingerd, of een vuist. „Ze kunnen héél pittig reageren”, zegt Wiltjer. „Maar dat snap ik ook. Moet je je voorstellen, dat je je hele leven alles gekund hebt en ineens ben je van ons afhankelijk. Wij kunnen er niet altijd direct zijn en dat is echt niet leuk.”

Wiltjer lukt het regelmatig een lach te ontlokken bij de bewoners. Haar maatje Lijnema is goed in improviseren. „Meegaan in hun verhaal en daarbinnen een oplossing verzinnen”, zegt Lijnema: „Laatst wilde een dementerende bewoner, die altijd boer is geweest, per se naar een collega van hem in Uithuizen. Die had dringend zijn hulp nodig, dacht hij. 'Hij heeft net gebeld', zei ik toen. 'Het is al opgelost en hij bedankt u hartelijk'. Toen was het weer klaar.”

16.00 UUR DE GEMEENSCHAPPELIJKE HUISKAMER

In de grote gemeenschappelijke huiskamer zit na het middagdutje een groot deel van de bewoners aan de thee met een koekje. Rika Smid (86) is er ook bij. Voor haar geen thee, maar „koffie, wel suiker, niet roeren”. Ze zit opgemaakt en in mooie kleding te wachten tot het gymnastiek begint. „Ik doe overal aan mee”, zegt mevrouw Smid. „Bie wezen, is mijn motto. Is toch mooi?”

Bovenop haar rollator ligt een dik dagboek, als oplossing voor de leemtes in haar geheugen. Ze kijkt verrast op als ze leest dat ze gisteren met haar dochter naar de Tuinland is geweest voor nieuwe kerstspullen en een kop warme chocolade. „Vergeet niet, we





Wat mensen ook hebben en hoe ze zich daardoor ook gedragen, je moet altijd in het achterhoofd houden dat ze geweest zijn zoals jij en ik

houden van je', zijn de laatste woorden van het tekstje. „Och wat aardig”, zegt Smid. Over De Mieden geen kwaad woord. „Het bedje is lekker, het eten is goed, het personeel is lief. Wat wil je nog meer? Ik kan niet tegen mensen die klagen, dus dat moet ik zelf ook niet doen.” En weg schuifelt ze, richting gymzaal.

Ze is een van de bewoners van Kiek op Diek op de tweede verdieping. Hier zaten tot voor kort alleen mensen met vergevorderde dementie, maar tegenwoordig zitten er ook bewoners met een lichtere vorm. Eerder was dit een gesloten afdeling. Sinds een jaar geldt ook in De Mieden het zogenoemde open-deurenbeleid. Opsluiten mag niet meer, bewoners moeten naar buiten kunnen, als ze dat willen. De kwaliteit van leven moet zo groot mogelijk zijn.

Bij sommigen is dat geen probleem, die blijven dichtbij en komen vanzelf terug. Maar er zijn uitzonderingen. Zo is er de meneer die de neiging heeft te verdwalen tijdens zijn ommetjes. Hij heeft een gps-tracker in zijn rollator, zodat het zorgpersoneel hem terug kan vinden. Of de mevrouw die regelmatig haar boodschappenkar volgooit bij de Coop in het centrum, omdat ze denkt dat ze nog altijd voor een groot gezin moet koken.

De Mieden ingaan is in veel opzichten een stap terug in de tijd. Dat zit hem in de inrichting, die in bijna alles de zoste eeuw ademt en daarmee aansluit bij de belevingswereld van de bewoners. Maar het zit hem ook in het gebouw zelf, dat op vele plekken tocht en schreeuwt om vervanging.

„Nieuwbouw is mijn droom”, zegt directeur Tuin. Ze verkent de mogelijkheden voor samenwerkingen met het dorp. Uiteindelijk ziet ze een multifunctioneel gebouw voor zich, waarin vele functies als huisarts, fysiotherapie en sport zijn gebundeld, samen met De Mieden. Het huidige gebouw staat op de nominatie om versterkt te worden met geld van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). „Er is enthousiasme, maar het is iets van de lange adem”, beseft Tuin.

„Dit gebouw is rijp voor de sloop”, stelt Dick Froma (73) uit Roodeschol, lid van de cliëntenraad van De Mieden. „Als ik over hier over een jaar of 15 terecht kom, zou het mooi zijn als dat in een nieuw gebouw is. Er moet iets komen dat bestand is tegen vele decennia in de toekomst.”

21.00 UUR DE PERSONEELSKANTINE

Lijnema en Wiltjer nemen een momentje om uit te puffen in de kantine. Ze hebben hun

ronde met medicijnen erop zitten en de meeste bewoners zijn naar bed gebracht. Hun telefoons zijn tientallen keren afgegaan, vaak voor bewoners die naar de wc willen, maar ook voor behoeftes als een glaasje water of zoekgeraakte pantoffels.

Wiltjer pakt de tekst erbij die ze geschreven heeft over twee bewoners voor wie ze intensief heeft gezorgd. Later in de week is er een herdenkingsdienst voor de nabestaanden van alle 23 mensen die dit jaar in De Mieden zijn overleden, waar ze de tekst gaat voordragen. Nog dezelfde avond overlijdt ook de mevrouw met de heupbreuk, aan het eind van de gang. Voor haar wordt een herdenkingstafel ingericht, met een kaarsje en een boek waarin condoleances en lieve woorden worden geschreven.

23.15 UUR KIEK OP DIEK

Het laatste uur van de dag is een kwartier oud, als mevrouw Smid als enige nog op is. In de woonkamer van Kiek op Diek probeert ze tegelijkertijd een puzzel te maken, een natuurdocumentaire op tv te volgen en anekdotes op te lepelen uit haar carrière als caissière in de supermarkt. „Ik had altijd de langste rij”, zegt mevrouw Smid. „Want met mij kon je wel lachen. Nog steeds trouwens!” Niemand in De Mieden die het daarmee oneens is.

De nacht heeft niet de hectiek van overdag. Discussies over de ZZP-mix, bezuinigingen en gedroomde nieuwbouw zijn verstomd. De nacht is het domela van Janet Miske Overzet. Met haar 75 jaar is ze de oudste nog actieve verpleegkundige van de provincie. „Ik kan gewoon niet stoppen”, zegt Miske, die in alles energie uitstraalt. „Het voelt goed om iets te blijven betekenen voor de maatschappij. Ik denk dat ik iets kan toevoegen Want weet je, veel bewoners vinden het fijn om iemand te zien van hun eigen leeftijd.”

Nu is het even niet zo, maar regelmatig treft ze bewoners die jonger zijn dan zij. „Dementie, parkinson, een CVA (beroerte, red.), noem het maar op”, zegt Miske. „Wat mensen ook hebben en hoe ze zich daardoor ook gedragen, je moet altijd in het achterhoofd houden dat ze geweest zijn zoals jij en ik. Zo moet je ze ook behandelen, met alle respect en zorg.”

Het kan 's nachts flink spoken met bewoners die terminaal zijn of gewoon onrustig. Zorgen dat het laatste stukje van het leven van mensen zo goed mogelijk verloopt en de begeleiding van de familie, dat is wat Miske het mooist en belangrijkste vindt aan haar werk.

Vannacht blijft het kalm. Begint iemand te bewegen, dan krijgt Miske een melding op haar telefoon en gaat ze kijken wat er aan de hand is. Drie rondes maakt ze. Checken of iedereen nog lekker ligt en hier en daar een zalfje smeren omdat bewoners jeuk hebben. Bij een meneer moet ze om 3 uur vaak even het katheterzakje vervangen. Bij een andere bewoner kijkt ze regelmatig omdat hij nog wel eens per ongeluk in de badkamer plast. Nieuwe verlichting lijkt dit probleem te hebben opgelost.

De man wordt even wakker van het bezoek. „Joa, ik bin der wel”, zegt hij in het Gronings. „Hebben je mie vernomen?”, vraagt Miske. „Joa. Mout ik der al oet?”, wil de bewoner weten. Miske: „Nee heur, goan joe moar weer lekker sloopen. Aal goud.”

Terpstra, Van Dijk en De Boer zijn om privacyredenen niet de echte namen van de beschreven bewoners. De naam van mevrouw Smid is niet gefingeerd. Zij en haar kinderen hebben geen bezwaar tegen het gebruik van haar echte naam.