

Beleidsmakers en managers sturen vooral op transparantie en 'productieve uren'. Zo zien ze niet wat de zorg waardevol maakt voor cliënten en professionals: menselijke betrokkenheid en echte aandacht. Die waarden krijgen in het officiële beleid dan ook te weinig ruimte. En dat is zonde. Waarden als betrokkenheid en aandacht zijn namelijk niet alleen maar een leuk extraatje. Ze maken de zorg ook beter. Door vanuit hun waarden te werken, kunnen verpleegkundigen en verzorgenden hun zorg namelijk beter afstemmen op de behoeften van cliënten. Ze kunnen tijdig aan de bel trekken als er iets niet goed gaat, en hebben oor voor 'de vraag achter de vraag'. Dat maakt de zorg effectiever. Waarden zijn dus ook van economisch belang.

Overheden weten niet goed hoe ze over waarden moeten praten. Daardoor nemen ze maar voor lief dat verpleegkundigen en verzorgenden vanzelfsprekend werken naar waarden. Alsof professionals over een soort onuitputtelijke gasbel van motivatie beschikken. Dat is een misverstand. Professionals willen hun werk graag met respect en betrokkenheid doen. Maar als managers en overheden die manier van werken niet voeden en ondersteunen, neemt deze werkhouding af.

Volgens de onderzoekers moet er in de thuiszorg een verbinding komen tussen efficiënt beheer aan de ene kant, en inspiratie en betrokkenheid aan de andere kant. Daarop moet het beleid van de komende jaren zich richten. Dat zal de thuiszorg beter maken.



Ontwerp CARTA grafisch ontwerpers, Utrecht; fotografie Gerdien Wolthaus Paauw, Tilburg; druk Stolwijkgrafax
Onderzoek Harry Kunneman; tekst folder Marjan Slob

Oproep aan professionals in de thuiszorg

Maak ruimte voor waarden

Samenvatting van 'Thuiszorg in transitie', een wetenschappelijk onderzoek naar de gevolgen van het recente overheidsbeleid voor centrale waarden in de thuiszorg.

De volledige tekst van het rapport is te vinden op:
www.uvh.nl/onderzoekthuiszorg

Het boekje *Thuiszorg in Transitie* (samenvatting van het onderzoek) kan gratis besteld worden bij:
lsbk@lsbk.nl of 030 - 6596387



John F. Kennedylaan 99
Postbus 100
3980 CC Bunnik



Verpleegkundigen en verzorgenden willen mensen helpen. Daarom kiezen ze voor werk in de zorg. Vakkennis is daarbij natuurlijk belangrijk. Maar je doet je werk pas echt goed als je respectvol, betrokken en betrouwbaar bent voor de cliënt, vinden verpleegkundigen en verzorgenden. Juist die 'centrale waarden' in de zorg zet het nieuwe overheidsbeleid onder druk. Niet bewust. Maar omdat het beleid blind is voor het belang van die waarden.

De overheid richt zich op beheersing en efficiency. Daarom komt men op ideeën als 'functionele indicatiestelling' en het inrichten van centrale zorgkantoren. Op zich is er niets mis met het verlangen naar een strak en helder beleid. Maar die manier van denken laat niet vanzelf ruimte voor waarden als respect en betrokkenheid. De beroepsgroep én de managers van thuiszorginstellingen moeten zich inspinnen om die ruimte wél op te eisen. Want het verwaarlozen van waarden maakt het voor verzorgenden en verpleegkundigen minder aantrekkelijk om in de zorg te werken. Bovendien maakt het de zorg minder goed.

Dit is in het kort de uitkomst van een onderzoek dat de Universiteit voor Humanistiek in 2005 en 2006 uitvoerde. De organisaties LSBK¹, SGL² en STOOM³ hadden de universiteit hierom gevraagd. De onderzoekers hebben een schriftelijke enquête gemaakt die bijna 500 verpleegkundigen en verzorgenden hebben ingevuld. Bovendien hebben de onderzoekers met flink wat mensen uit de beroepsgroep gepraat, individueel en in groepjes. Zij vroegen daarbij vooral naar de waarden die de professionals zelf belangrijk vinden in hun werk. Die zeiden dan bijvoorbeeld: 'als je het lichaam van een cliënt wast, is respect belangrijk'.

Respect, betrokkenheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, menselijke warmte, collegialiteit en eerlijkheid zijn de waarden waar professionals in de thuiszorg voor willen staan. Bijna zestig procent van de verpleegkundigen en verzorgenden vindt echter dat deze waarden steeds meer in de knel komen, zo blijkt uit de enquête. Het beleid van de afgelopen vijf jaar leidt tot gebrek aan tijd, een forse papierwinkel, en versnippering van de zorg. Dit maakt het moeilijker om geïnspireerd en betrokken je werk te blijven doen, vindt 46,7 procent van de beroepsgroep.

¹ Landelijke Stichting Beheer Kruiswerk (www.lsbk.nl)

² Stichting Geloofsovertuiging en Levensbeschouwing (www.gliz.nl)

³ Stichting Onderzoek en Ontwikkeling Maatschappelijke gezondheidszorg (www.stoom.org)



Om toch aandachtige zorg te kunnen geven, gaan verpleegkundigen en verzorgenden soms zelf stiekem schuiven met de tijd die voor een cliënt staat. Een verzorgende:

(..) Gisterenmorgen kwam ik bij een vrouw die incontinent is geworden. Ze zei: 'Ik weet het niet meer, wat moet ik nou, ik weet niet meer wat ik gebruiken moet, en ze hebben hier wat neergegoid'. Ik zeg: 'Nou, kom op'. Dus we zijn samen op bed gaan zitten, ik heb eerst alles uit de kast gehaald wat ze gekregen had, we hebben samen alles bekeken en ik heb alles uitgelegd. Dan denk ik: 'Nou, dan kom ik maar een kwartier later', dan denk ik: 'Ja, jongens. Even de tijd nemen.'

Deze verzorgende vindt het niet respectvol om haar cliënt in eenzame verwarring achter te laten. Ze haalt de extra tijd die ze aan haar besteedt liever in bij een cliënt waar het gladjes loopt. Op deze manier levert deze verzorgende goed werk, zeggen de onderzoekers, beter dan dat zij zich strikt aan de regels had gehouden. Maar ze krijgt geen erkenning voor haar goede werk. Integendeel, ze kan het maar beter verzwijgen. En dat wringt.