

Conferentie Gastvrije zorg en Eigen regie

‘Ze snappen niet altijd de boodschap’

Gastvrije zorg en Eigen regie vormden het thema van de conferentie georganiseerd door het Platform Cliëntenraden Rijnmond en de afdeling Basisberaad op 10 november. Wat betekent gastvrije zorg? Open deuren? Een kopje koffie en een plakje cake bij ontvangst? Of gaat het om de juiste voorwaarden scheppen voor goede zorg? En hoe houd je als cliënt zelf de regie tijdens de zorg?



In een volle zaal in centrum ‘De Heuvel’ trapte Eelco van der Burg af met een column. Een verpleegster verzorgde een hoge Duitse officier in oorlogstijd. Deze redde op zijn beurt haar weer uit de handen van Himmler, die werd weggestuurd tijdens een bezoek aan de kliniek, omdat de officier goed was verzorgd en bejegend. “Het is goed gekomen. Later is ze getrouwd en heeft ze kinderen gekregen, waaronder mij.”

Wat merken cliënten van gastvrije zorg?

“Gastvrije zorg begint met de inrichting,” zo stelt Mandy Noordhoek (cliëntenraad Emergis). Emergis is een ggz-instelling in Zeeland en heeft dit jaar een prijs gewonnen voor gastvrije zorg. “Alles is bij ons opener geworden. De balie waar mensen ontvangen worden, was vroeger een aquarium.” De inrichting en kleuren zijn aangepast, er liggen tijdschriften. Maar het is niet alleen het inrichten, ook de bejegening is belangrijk. “Vroeger kwamen mensen eerst in de separeer als ze bij de crisisafdeling kwamen. Nu wordt er eerst gevraagd of ze iets te eten of drinken willen, en ze krijgen dit dan ook. Pas daarna wordt gekeken of separeren nog nodig is: vaak is dit niet het geval.” De cliëntenraad heeft geadviseerd, onder andere over de kleuren. De kleuren zijn rustig, zodat er minder

prikkels worden ervaren, maar ook het ‘ziekenhuis-idee’ wordt weggehaald.

Bij Emergis zijn verschillende afdelingen. De verschillende afdelingen maken nu ook gebruik van elkaars expertise. Er gaat ook gewerkt worden met regievoerders. De opnames worden korter en zijn gericht op rehabilitatie. Belangrijk is dat de cliënt centraal staat. “Mensen worden ontvangen met koffie of thee, er wordt altijd gevraagd of ze iets willen eten of drinken. Het personeel moet ook meer bij de cliënten zijn, vroeger zaten ze vaak in het ‘aquarium.’” Er wordt nu gedacht aan de kinderen als iemand wordt opgenomen. Verschillende gebouwen zijn al of worden verbouwd. Bij de afdeling dubbele diagnose zijn nu eenpersoonskamers, in plaats van voor meer personen. Amanas, de jeugdafdeling, krijgt een nieuw gebouw. Ook is op elke afdeling een pc waar mensen gebruik van kunnen maken, en op alle kamers is een internetverbinding.

Op tafels staan bloemen, deze worden verzorgd door cliënten. Er kan gegeten worden op de afdeling of in het restaurant. Beiden zijn ook werktrajecten, alhoewel het restaurant ook eigen personeel heeft. Zowel het lunchcafé als restaurant zijn open voor mensen van buiten de instelling.

De cliëntenraad wordt bij alle plannen betrokken. Er zijn nog dingen die beter kunnen. “Op het terrein moeten nog wegwijzers komen waarop de namen staan van de afdelingen, en ook een plattegrond. En er moeten gewoon straatnamen komen voor de straten op het terrein. Als cliëntenraad moeten we alert blijven dat het goed gaat. En op het gebied van bejegening is nog werk aan de winkel.”

Klantbeleving staat centraal

“Ook wij zijn trots op de prijs,” zo vertelt Camille Verhagen, hoofd facilitaire dienst. “Zo hebben we een voet achter de deur bij de directie.” Gastvrijheid is universeel, het gaat over passie en betrokkenheid.

“Dertig procent van de cliënten komt niet meer thuis, deze mensen moeten zich thuis voelen bij Emergis. De andere zeventig procent wil je niet hospitaliseren. Wel is het belangrijk dat alles comfortabel en veilig is.” Dat juist de facilitaire dienst een rol speelt bij gastvrije zorg is geen toeval. “Een cliënt vertelde aan een schoonkamer dat juist hij de belangrijkste man was gedurende zijn verblijf. De schoonmaker schreef niets op in dossiers, zoals hulpverleners dat wel doen. Er was gewoon contact!”

Klantbeleving staat centraal bij gastvrije zorg. “Als iemand in een witte beker een zwarte beker ziet, dan maakt dat niet uit. Er wordt meegegaan met de beleving, zo toon je respect.” Het gaat dan ook om dat extra stuk dat je kan geven. Dat maakt dan ook dan Emergis trots is op de oorkonde die ze gewonnen hebben. “De prijs wordt al een jaar of zeven uitgereikt, maar nu is het voor de eerste keer uitgereikt aan een ggz-instelling.”

Er wordt nu gepraat over een fusie van Emergis met de Parnassia Bavo Groep. “Maar eerst moeten wij nog onze eigen dingen doen. Er moet goed gekeken worden naar wat voor cliënten belangrijk is. Het gaat om de zorg en dienstverlening samen, de cliënten mogen we niet de dupe laten zijn van de fusie of bezuinigingen. Een kostenvermindering is geen bezuiniging, je moet ook kijken naar de toegevoegde waarde.”

Eigen regie: het gaat om de mensen!

In het middagedeelte is er een paneldiscussie rond het thema ‘eigen regie’. Rokus Lopik, panelvoorzitter van deze middag, is ‘dwarsdenker’, een hulpverlener die na dertig jaar werken in de ggz zijn werk heeft opgezegd. “Soms worden mensen opgesloten in ruimten waar ik mijn hond nog niet zou durven uitlaten. In Amsterdam zijn er nog verpleegposten met een ‘aquarium’ voor de hulpverleners, en ook aparte personeelstoiletten. Dit diskwalificeert zo de mensen: je mag niet op mijn toilet!” Andere deelnemers aan het panel zijn: Aziz Boujiani (“Je betaalt voor een zorg die er niet is”), Jan Visser (“Hoe laat je het zorgsysteem de klant volgen?”), Carolien Boersma (“Er gaat veel goed, maar het kan beter”) en Joyce van der Hoeven

(“Mijn behandeling is goed verlopen, dit komt door de eigen regie”).

Een goede locatie is wel belangrijk. “Emergis heeft geen aparte toiletten, cliënten moeten overal kunnen komen.” Iemand uit de zaal vult aan: “Toiletten kunnen ze scheiden, maar we gebruiken hetzelfde toilet-papier!” Soms zien de terreinen van instellingen eruit als Center Parcs: alles is aanwezig. Toch wordt dit ook weer gerelativeerd: “Ik geef niets om de toiletten, het gaat om de mensen!”

Bij de eigen regie is zelfredzaamheid belangrijk. Soms luisteren mensen te veel naar hun psychiater en te weinig naar zichzelf. Daardoor bestaat het risico van te veel of te vroeg aan de medicatie. Als mensen weer van de medicatie af zijn, zeggen ze altijd: “Ik leef weer!” Uit ervaring van vroeger voegt Rokus toe dat uitgeschreven depots som schadelijker waren dan heroïne. “Maar er is veel veranderd. Ik zie ook mensen die baat hebben van medicatie.” Het is belangrijk een goede diagnose te stellen. Enerzijds moeten cliënten hierin zelf aangeven wat belangrijk is, maar het is belangrijk dat de hulpverlening ook naar hen luistert. “Toen ik werd opgenomen, was ik paranoia. Ik kreeg therapie en medicatie. Pas naar een paar maanden ben ik gaan kijken wat ik zelf wilde. In het begin durfde ik hierover niet te praten met mijn psychiater, ze zal het toch wel beter weten. Toen dacht ik: als ik niet gek ben, hebben zij geen werk. Toen heb ik de eigen regie genomen. Eerst ben ik gaan praten met mijn begeleiders, later met mijn psychiater.”

De eigen regie is belangrijk, maar er zijn ook mensen die het woord ‘regie’ niet eens kennen. “Er zijn veel slachtoffers,” aldus Aziz. “Stoppen met medicatie is een ding, maar de zorg daarna is belangrijk. Zorg dat mensen handvatten krijgen voor de eigen regie, bijvoorbeeld via de cursussen rond ervaringsdeskundigheid van het Basisberaad.” Hierop wordt aangevuld: “Zorg ook dat er regelmatig gesprekken zijn over de medicatie.”

In de praktijk zijn er toch zaken die misgaan:

“Van mijn medicatie krijg ik wanen. Toen ik belde, zeiden ze dat ik kon worden opgenomen. Dit terwijl ik alleen mijn medicatie wilde bespreken.”

Gezegend hij die een kinderhart voor wanhoop heeft behoord.

(G.Bernanos)

“Tijdens een crisis kwam ik bij de Zorgboulevard terecht. Van de zeven dagen dat ik daar zat, heb ik vier dagen niemand gesproken. Je wordt daar aan je lot overgelaten, er wordt niet geluisterd. Waar kan ik wel terecht voor goede zorg?”

“Ik probeer al zes jaar de eigen regie te voeren. Dit buiten de instelling om, daar is een verkeerde diagnose gesteld. Maar bij andere instellingen kan ik ook niet terecht, daar word ik niet geholpen.”

“Ik loop al 25 jaar mee in de psychiatrie, en slik de nodige medicijnen. Het gaat pas de laatste drie jaar beter, sinds ik de regie in eigen hand heb genomen.”

Op het gebied van de ‘eigen regie’ is het in de VS goed geregeld. Bij sommige projecten is negentig procent van de medewerkers ervaringsdeskundig. Instellingen hier zouden het lef moeten hebben het roer om te gooien, en cliënten het bedrijf laten runnen. Het gaat om gelijkwaardigheid!

Een andere vorm van eigen regie is het Persoonsgebonden Budget (PGB). Maar dit is nu net een regeling die ‘op de schop’ gaat door de bezuinigingen. Tevens zijn er de zorgen over het verhogen van de eigen bijdrage naar € 220,-. Gaat dit betekenen dat mensen de zorg niet meer afnemen, omdat zij de eigen bijdrage niet kunnen betalen? Ook zijn er de zorgen over de bezuinigingen op het gebied van dagbesteding: “Het dagactiviteitencentrum heeft me zeer geholpen bij mijn herstel.” Doordat dagactiviteiten wellicht moeten sluiten, krijgen mensen meer te maken met eenzaamheid. Dit is iets wat moeilijk op te lossen is. Kunnen bijvoorbeeld instellingen niet 24/7 bereikbaar zijn?

Als devies wordt gegeven: praat als hulpverlening en cliënten met elkaar. “We hebben elkaar nodig, alleen kunnen we het niet.” Gebruik de ervaringsdeskundigheid, laat mensen zichzelf helpen, en wees creatief. “Praat met elkaar. Ze snappen niet altijd de boodschap, maar de hulpverlening is er om te helpen.”

Tekst en fotografie: Bas van Bellen
b.vanbellen@denkraam.info

*Wie alles kan verdragen, kan alles vragen.
(L. de Vauvenargues)*



KLANTBELEVING, WAT IS DAT?



deze beker = zwart

