

Opinie



Bieke Verlinden (SP.A)

SP.A-Schepen van Sociale Zaken, Werk en Studentenzaken in Leuven

'Zorgbehoevenden worden producten en zorgverleners worden robots: die ontmenselijking holt de zorg uit'

'Onze zorgsector loopt vast in starre regels en procedures door zich blind te staren op kostenefficiëntie eerder dan mensen', schrijven Bieke Verlinden, Linus Vanlaere en Jan Vanwezer, een week na de lancering van de actie #ookmijnzorg.



Campagnebeeld van #ookmijnzorg. © Ook mijn zorg

Vorige woensdag, 22 februari, lanceerden we de campagne #ookmijnzorg met een filmpje en opiniestuk. Onze zorgsector loopt vast in starre regels en procedures door zich blind te staren op kostenefficiëntie eerder dan mensen. De vele reacties die binnenstroomden, van zowel patiënten en familieleden als zorgpersoneel zelf, bevestigen de groeiende nood aan een systeem dat opnieuw menselijke relaties centraal stelt en zorgverleners vertrouwen en tijd geeft om het verschil te maken in het leven van mensen. Maar hoe beginnen we daaraan?

De zorgwekkende evolutie naar 'bandwerk' in de zorg is het rechtstreekse gevolg van een overdreven drang om zorg te standaardiseren en in protocollen, procedures en contracten te gieten. 'Efficiënt omgaan met de schaarse middelen', heet zoiets in de marktwerking. Het leidt tot zorg als race tegen de klok, die weinig meer wordt dan het afvinken van 'prestaties'. De tijd en ruimte die nodig zijn voor zorgzaamheid gaan verloren.

Schaarste in meer dan middelen

In het huidige systeem, waarin zorg 'afgewerkt' moet worden met strakke takenlijstjes en chronometers in de hand, degradeert men zorgbehoevenden tot producten en zorgverleners tot robots. Die ontmenselijking werkt langs beide kanten en holt de zorgverlening uit. Wat rest is afstand en verlies aan waardigheid en erkenning.

'Zorgbehoevenden worden producten en zorgverleners worden robots: die ontmenselijking holt de zorg uit'

Goede zorg zal altijd een 'poging' zijn, een engagement om zo goed mogelijk in te spelen op noden die niet altijd expliciet zijn. Het probleem is niet zozeer dat goede zorg daardoor schaars is, maar vooral dat die schaarste enkel nog uitgedrukt wordt in *middelen*. En zo wordt het echte debat de mond gesnoerd. Waar blijft de discussie over kwaliteitsvolle, goede zorg? Waarom horen we zo weinig over de noodzaak van een duurzame relatie tussen zorgverleners en -ontvangers? Omdat de efficiëntie daarvan niet eenvoudig meet- en controleerbaar is? Omdat we er pas op lange termijn de vruchten van plukken?

Helende zorg

In een overdreven drang om alles vast te leggen, te beheersen en te programmeren, voldoet een 'poging' niet langer. Nochtans zit net daarin het helende van zorg: de kracht die een zorgvrager ervaart door spontane opflakkingen van klein maar groots contact, waardoor men zich erkend weet en zich in vertrouwen kan overgeven aan de zorghandelingen.

Het gaat erom een juist verwachtingspatroon te creëren bij zowel zorgontvanger als zorgverlener. Willen we opnieuw streven naar volwaardige zorg, dan moeten we appelleren aan de talenten van zorgverleners. Hun uiteenlopende sterktes kunnen met een nuchtere kijk worden ingezet zonder daarom kwaliteitskaders naar de prullenbak te verwijzen. Door af te stappen van de eenzijdige focus op opgelegde en rigide routines, kan opnieuw heel wat zuurstof in het zorgberoep worden geblazen.

Zuurstof voor de zorg

1. Afstemming en kwaliteit

Door zorg in objectieve standaarden te gieten, miskennen we de uniciteit van ieders bestaan in de ijdele hoop dat dienstverlening zo 'transparant' en dus goed is. Het tegendeel is waar: omdat goede zorg in haar uitvoering nooit 100% vast te leggen valt, holt standaardisering goede zorg net uit. Standaardisering miskent de individuele behoeften en de persoonlijke relatie die de basis vormen van een afgestemde, persoonlijke en kwaliteitsvolle zorg.

De relatie tussen zorgontvanger en -verlener is allesbepalend. Goede zorg, zo zegt ethicus Andries Baart, moet *afgestemd* zijn: passend voor deze ene mens, op dit moment en in deze situatie. Die afstemming kan alleen *relationeel* gebeuren: in de relatie die de zorgdrager met de zorgvrager aangaat, weegt die eerste aandachtig af wat voor de tweede op het spel staat en wat binnen de mogelijkheden ligt om de ander tot zijn recht te laten komen. Dat soort zorg staat uiteraard ver af van standaardisering, waarbij alles in een strak gestroomlijnd systeem gemeten wordt en zorghandelingen zo 'efficiënt' mogelijk afgewerkt worden.

2. Morele stress vermijden

Die overdreven drang naar standaardisering werkt vervreemding en burn-out in de hand. Vraag aan gelijk welke zorgdrager wat hem dreef om in de zorg te stappen en je krijgt een variant op 'mensen helpen' ten antwoord. Maar wanneer dat geen persoonlijke invulling meer kan krijgen, ervaren zorgdragers 'morele stress'. Ze willen goed doen maar missen het kader waarbinnen dat gewaardeerd wordt. Opgejaagd om zo veel mogelijk 'zorgprestaties' af te handelen in plaats van echt te zorgen, gaan ze uit zelfbescherming emotioneel afstand nemen. *Disengagement*, burn-out of depressie nemen over.

3. Differentiatie en vertrouwen

Meer ruimte en zuurstof zijn broodnodig om rekening te kunnen houden met de concrete situatie van elke zorgontvanger. Zo worden zij niet herleid tot een 'geval' of de 'concretisering' van een algemeen geldende regel. Zorg moet gelijkwaardig zijn maar kan en mag niet voor iedereen gelijk zijn. Zo hoeft in een woonzorgcentrum niet per se iedereen gewassen en aangekleed te zijn om te gaan ontbijten. Niet iedereen hoeft volgens hetzelfde slaapbeleid in bed gestopt.

In de praktijk

We moeten opnieuw luisteren naar wat de effectieve noden zijn en de inzet veel zinvoller maken. Op één afdeling in woonzorgcentrum Vincentius in Meulebeke komt de zorgdrager elke ochtend de kamer van elke bewoner binnen met de vraag: 'Ik heb twintig minuten tijd, waar kan ik u bij helpen?'.

In het woonzorgcentrum De Wingerd in Leuven zijn er zelfs geen standaarden of protocollen meer. Zorgdragers krijgen gewoon mee dat het welzijn van de zorgontvanger voorop moet staan bij alles wat ze doen. Ze krijgen er 'regelruimte': ruimte om hun verantwoordelijkheid te nemen en de beschikbare middelen zo in te zetten dat ze zo goed mogelijk bijdragen aan het welzijn van de zorgvrager. Dát is efficiëntie die ook *effectief* werkt.

Door zorg in vooraf berekende zorgpakketten te gieten, kunnen zorgverleners geen eigen afwegingen meer maken. Als we weer vertrouwen hebben in het beoordelingsvermogen van onze zorgverleners, en onze meet- en controledrang wat intomen, dan kan een groot deel van de alsmaar groeiende bureaucratie achterwege gelaten worden. Resultaat: meer tijd en ruimte voor zorgdragers om te doen waar ze goed in zijn - zorgen.

Jan Vanwezer (directeur Woonzorgcentrum de Wingerd)

Linus Vanlaere (ethicus verbonden aan RHIZO Kortrijk)

Bieke Verlinden (sp.a schepen voor Sociale Zaken in Leuven)