

**INTERVIEW** HET KAN NIET ZONDER INZET VAN FAMILIE, VRIENDEN, VRIJWILLIGERS EN TECHNOLOGIE

'Nee mevrouw, we maken uw bed vandaag even niet op.' Ook andere klusjes worden vaker achterwege gelaten in de verpleeghuizen. Ze kunnen niet anders, geeft bestuursvoorzitter Miriam Haagh van BrabantZorg aan. Kwestie van prioriteiten stellen, want álles nog doen gaat niet meer.

# De verpleegzorg heeft hulp nodig. Miriam Haagh vertelt waarom

Merel van Beers  
Oss/Den Bosch

**'M'**aar laten we niet meteen doen alsof dit zo'n enorm probleem is", voegt Miriam Haagh er meteen aan toe. Mensen kunnen heus wel een paar dagen zonder dat het bed is opgemaakt of de vloer is gestofzuigd, vindt de bestuursvoorzitter van BrabantZorg. Het probleem wordt pas écht groot als alle medewerkers in de verpleeghuizen en thuiszorg die taken wél zouden blijven uitvoeren. „We zijn er niet om te poetsen, maar om te zorgen. Daar moeten we gewoon naar terug.”

Maar de verpleegzorg moet nog veel meer stappen zetten om uit de crisis te komen, weet Haagh. Gelukkig heeft deze nieuwe voorzitter van BrabantZorg daar wel wat ideeën over. En die beginnen bij ons zelf. „Want”, zegt Haagh, „stop je vader of moeder niet zomaar in 'dat tehuis'. Maar help, kom langs en zorg mee. Familie maakt dat nieuwe huis ook veel meer een thuis. We kunnen en willen het niet meer alleen doen.”

Miriam Haagh is 49 jaar, getrouwd. Twee zonen van 19 en 17 jaar. Een studeert in Maastricht waar hij 'de tijd van z'n leven heeft', de andere woont nog thuis in Teteringen. Haagh was twee periodes lang wethouder in Breda (welzijn, zorg en onderwijs) voordat ze de overstap maakte naar 'die andere kant' van de zorg. Met een duidelijk doel: de verpleegzorg en thuiszorg toekomstbestendig maken.

**Hoezo begint dat bij ons zelf?**

„We moeten allemaal accepteren dat de verpleeg- en thuiszorg niet meer hetzelfde zijn als tien jaar terug (lees: u roept, zij draaien, red.). Je hebt niet zomaar recht op een product. We kunnen heel goed zorgen, maar we doen niet alles meer. Omdat we niet meer de tijd hebben, maar ook omdat we willen dat mensen veel meer zelf de regie hebben en bijdragen. We willen niet meer álles uit handen nemen. Een beetje zelfredzaamheid doet mensen vaak ook heel erg goed, toch? Dus kijken we waar je zelf, of je naasten, nog kunt helpen om het ouder worden zo makkelijk mogelijk te maken.”

**Klinkt een beetje als een bezuiniging omdraaien richting de burger.**

„Dat is het niet. We moesten wel gedwongen kritischer gaan kijken naar ons product omdat we met te weinig medewerkers zijn. Maar we zien dat, als we vooraf beter kijken naar wat iemand zelf nog kan of kan regelen, het voor de zorgvrager zelf ook veel prettiger is. Soms is er niet eens veel zorg nodig maar blijkt iemand gewoon eenzaam te zijn. Dan zijn activiteiten in de buurt vaak een betere oplossing dan zorg thuis.”



**We zijn er niet om te poetsen, maar om te zorgen**

– Miriam Haagh

Daarbij moeten we af van de standaardprotocollen, vindt Haagh. Een voorbeeld loopt langs in de gangen van verpleeghuis Corte Foort in Oss waar we de directeur spreken. Een vrouw wandelt wat door de gang. Ze is nog in haar pyjama (het is inmiddels 10.15 uur) en eet een broodje uit het vuistje. Ze is niet 'per ongeluk vergeten' door het verplegend personeel en wacht niet op een douche- of badhulp.

Het is de routine van deze mevrouw: rustig aan wakker worden, beetje rondstruinen en daarna pas op het gemakje aankleden voor de dag. Deed ze thuis altijd, dus hier ook. Het moest afgestemd worden met het personeel, want het wijkt af van de norm. Ze viel buiten de routine van het wakker maken-aankleden-ontbijt-ritme. Maar het werd geaccepteerd. „Dus de kok maakt nu steeds voor haar een soort van *fingerfood* ontbijtje om mee te nemen”, vertelt Haagh.

„Dat klinkt juist als éxtra druk op dat personeel dat al handen tekort komt. Maar Haagh is een stap verder. „Het kostte juist heel veel kruim om deze mevrouw mee te laten draaien in de routine van het huis. Nu weigert ze niet meer, maar doet ze gewoon haar eigen ding en is ze einde ochtend ook gewoon klaar voor de dag. Op haar eigen manier, zonder weerstand. En dat scheelt uiteindelijk best wat inzet van het personeel.”

**Zoveel inzet dat dat het tekort aan medewerkers compenseert?**

„Dat niet. Maar het helpt wel degelijk. Daarbij is het toch ook prettiger voor onze bewoners? Het is hun leefomgeving, niet alleen een zorgomgeving. Maar uiteindelijk is er meer nodig.”

**Wat dan?**



„Nog meer maatwerk. En dat begint al bij de eerste zorgaanvraag. We noemen het de 'Samenzorg-gesprekken', waarin we kijken wat we kunnen bieden, maar ook wat diegene zelf nog kan. En waar kunnen de kinderen, de vrienden, de burens of vrijwilligers het oplossen? Wij zijn als professionals zo gewend om de zorg meteen helemaal over te nemen, maar daar moeten we mee stoppen. Mensen kunnen vaak ook nog heel veel zelf.”

**Maar die zorgvraag wordt alleen maar groter. Het aantal 90-plussers groeit van 117.000 in 2015 tot 340.000 in 2040. En neem de dementieciijfers: het CBS voorspelt over twintig jaar een verdubbeling van het aantal patiënten. Zijn er geen grotere stappen nodig?**

„Klopt. Er zijn volgens de laatste ramingen in twintig jaar meer dan 120.000 verpleeghuisplaatsen en zorg thuis extra nodig. Dus er komt wat op ons af. We moeten een grotere slag slaan, en dat zouden we ook kunnen als er geld voor zou zijn.”

**Maar meer salaris is geen garantie voor meer personeel toch? Er is nog altijd meer uitloop dan instroom. En dit schooljaar studeren in Brabant zo'n 1800 verpleegkundigen af, terwijl er meer dan 3000 vacatures openstaan in de zorg.**

„En daar zit 't m nou juist. Iedereen denkt altijd maar meteen aan salaris en personeel. Er is inmiddels een nieuwe cao, maar daar merken we in de praktijk nog niet veel van. We moeten gaan kijken hoe we al die zzz'ers weer aan ons kunnen binden en contracten moeten flexibeler. Misschien in samenwerking met het ziekenhuis: dat je de helft van je tijd daar werkt en de helft in de verpleegzorg. Allemaal opties waarmee we bezig zijn.”

„Maar iedereen lijkt één ding te vergeten. Technologie! De domotica waar we ouderen mee kunnen helpen en personeel mee kunnen ontlasten. Daar zit de grote winst. Maar dat is niet zoals de zorg nu is ingesteld. Wij krijgen door onze zorgkantoren alleen de inzet van personeel gefinancierd, niet de nieuwe technologie. Dat is heel erg jammer want er zijn fantastische uitvindingen.”

**Zoals?**

„Neem de 'Ort o Mate'. Een klein apparaatje dat je aan de plint kan klikken en dat vervolgens een steunkous uit kan trekken. Weet je hoeveel dat scheelt voor onze medewerkers in de thuiszorg? Die hoeven maar één keer langs te komen in plaats van twee keer. En daarbij hoeven mensen niet te wachten tot er zorg is in de avond.”

**Waarom investeer je daar als bedrijf dan zelf niet in?**

„Dat doen we als BrabantZorg ook wel, omdat we de winst zien. Maar we hebben ze niet in overvloed. Zoveel geld is er niet. We krijgen daar geen



investeringmiddelen voor, dus dat houdt zo'n ontwikkeling wel tegen.”

„Beeldzorg. Ook zoiets”, gaat Haagh verder. „Het werkt via een heel simpele tablet waar maar een paar opties op zitten. Een daarvan is direct contact met de wijkverpleging. We werken samen met een bedrijf dat 24 uur per dag mensen achter dat scherm heeft zitten. Heeft een bewoner een vraag over de medicatie, over welke volgorde of dosis? Dan kunnen ze die meteen stellen én krijgen ze meteen antwoord. (Gemiddeld komen er vanuit BrabantZorg-cliënten nu zo'n 1800 gesprekken per maand binnen, red.) Vooral in de thuiszorg is dat fijn, want dan hoeven we niet langs te komen voor dit soort vragen en hoeven mensen niet te wachten tot wij er zijn.”

„Daarnaast kun je er foto's mee maken en beeldbellen met bijvoorbeeld je kinderen. Zo handig. We zouden voor iedereen wel zo'n ding willen, maar dat gaat niet.”

**Dus de robots moeten het werk overnemen?**

„Deels wel ja. Ik heb ontzettend veel waardering voor onze medewerkers. Die hebben zich door een heel moeilijke periode heen geslagen. Het was zwaar, vooral de periode waarin bewoners geen afscheid van hun dierbaren konden nemen. Er is veel verdriet geweest en een hoog ziekteverzuim, met een ongelooflijke druk tot gevolg. Die druk is er ook vandaag nog, doordat er structureel te weinig mensen zijn. Maar de mensen die er zijn, werken elke dag met zo veel liefde en inzet. Daar moeten we respect voor hebben. En waar het kan, moeten we ze verder helpen.”

„Technologie en digitalisering zijn voor mij belangrijk om in de toekomst de goede zorg te blijven leveren. We hebben bijvoorbeeld in sommige huizen, zoals hier in Oss, monitoring op een hoger niveau kunnen tillen. Op zo'n achttien locaties wer-

**▲ Miriam Haagh was wethouder in Breda en stapte over naar een bestuursfunctie om de verpleeghuiszorg en thuiszorg toekomstbestendig te maken.**

FOTOS: JEROEN APPELS/VAN ASSENDELFT



**Er zijn zo veel technische mogelijkheden om het allemaal makkelijker te maken**

– Miriam Haagh

ken we met leefcirkels. We registreren het gedrag van elke bewoner. Vroeger ging er een alarm af als iemand het bed verliet. Nu komt er pas een melding als diegene na een kwartier niet terug is van het toilet. Door monitoring hoeven we mensen niet meer op gesloten afdelingen te houden.”

„Neem een bewoner die vanwege z'n Alzheimer beter op de eigen gang kan blijven. Hij wordt agressief als hij het gevoel heeft opgesloten te zitten. Door monitoring 'weet' de lift dat de deuren open moeten voor deze persoon, maar dat hij op dezelfde verdieping moet blijven. De bewoner ervaart geen dichte deuren, maar heeft het idee dat hij zich vrij kan bewegen.”

**Is dat niet een beetje mensen voor de gek houden?**

„Nee, zo moet je het niet zien. Dit werkt echt beter voor veel van onze bewoners. Iemand ervaart juist meer vrijheid. Hij gaat gewoon verder met z'n dag. Geldt ook voor mensen die eigenlijk het terrein niet mogen verlaten. De deur is wel open, maar zodra ze buiten komen, krijgen medewerkers een melding. Je haalt deze mensen echt snel in hoor, en dan worden ze rustig terug begeleid. Het levert een veel fijnere werk- en woonomgeving op. Kalmte en minder weerstand. En dat laatste scheelt veel inzet van het personeel.”

**Dat is vooral winst in het zwaardere zorgsegment, maar er is een tekort over de hele linie.**

„Er zijn zo veel technische mogelijkheden om het allemaal makkelijker te maken. Die *freestyle libre sensor*, ook handig. Een sensor op het lichaam van diabetespatiënten waarmee je de glucosewaarden in de gaten kunt houden. Normaal zouden we deze cliënten elke dag prikken, dat hoeft dus niet meer. Technische hulpmiddelen, dat is de weg.”

„Maar vergeet vrijwilligers, familie en vrienden

niet. Die moeten ook echt gaan bijdragen. Samen zorgen. Zou je zelf langs je moeder kunnen gaan als er een alarm afgaat of moet de thuiszorg altijd gaan checken? Kun je misschien ook voor je buurvrouw koken of een wasje doen, of moet een zorgmedewerker daarvoor komen?”

**En die taakverdeling wordt dus bepaald tijdens dat Samenzorggesprek. Maar geldt dat ook voor mensen die in een verpleeghuis komen te wonen?**

„Zeker. Soms denken mensen dat als je eenmaal in een huis woont, je met alles moet stoppen. Maar waarom zou je stoppen met dat wekelijkse banenzwemuurtje? Er is vast iemand die wil helpen, als je het maar vraagt. En waarom zou je alleen even een kopje koffie komen drinken in een verpleeghuis? Spreek dan af in de huiskamer en bak onder-tussen een taart. Dan hebben andere bewoners die misschien wat eenzaam zijn ook nog wat gezelligheid. Er staan altijd duofietsen; neem eens iemand mee. Het scheelt onze medewerkers tijd. Zij moeten zich nu vooral bezighouden met de zorgtaken. Maar die andere dingen zijn net zo belangrijk.”

**Is dit een verkapte oproep richting de mensen die nog geen zorg nodig hebben?**

„Eigenlijk wel, denk ik”, zegt Haagh. De nieuwe directeur kijkt nog eens rond. Corte Foort is een mooi verpleeghuis. Met een grote natuurruimte en ruime huiskamers. „Ouder worden gaat nou eenmaal met gebreken, maar het hoeft niet altijd vervelend te zijn.”

Ze noemt projecten als Leefgoed Veghel, waar bewoners, jong en oud, met en zonder beperking gebruikmaken van elkaars talenten. En proeftuin Ruwaard, een woonwijk in Oss waar gezamenlijk zorg wordt ingekocht, als grote voorbeelden. „Het moet weer samen, dan redden we het in de toekomst wel.”