

# Van luxe all-inclusive vakantie in de zorg naar de stacaravan

Zorgverleners moeten vaker nee verkopen tegen cliënten en patiënten. Sommige diensten worden niet meer vergoed, er zijn handelingen die niet meer door de zorg kunnen worden verricht en een plaats in de zorg kan niet altijd op korte termijn gegarandeerd worden. Dat levert flinke discussies op met burgers. “Ik heb recht op zorg!” zeggen (of schreeuwen) mensen. “Mijn moeder kan zo toch niet meer thuis wonen” roepen ze vertwijfeld. Kortom: de reputatie van de zorg staat onder druk.

Onlangs bleek dat ook weer, toen ik in een lunchroom een groepje senioren hoorde klagen dat al die zorgmensen zo laag opgeleid zijn dat je er ‘nauwelijks nog iets van kan verwachten’. En als de eigen bijdrage voor WMO huishoudelijke hulp verhoogd wordt, roept de vrouw die al sinds haar kleuterleeftijd een poets heeft (en die altijd prima zelf kon betalen): “Daarvoor betaal ik toch een zorgpremie! Dit kunnen ze niet maken.”

## Veranderen is moeilijk

Ik snap het wel. Veranderen is moeilijk. En we zijn op zorggebied een beetje verwend in Nederland. Wie ‘ze’ is is niet altijd duidelijk, maar wel wie de shit als eerste over zich heen krijgt: de zorgverlener. Die is het aanspreekpunt voor patiënten en cliënten en mag het uitleggen. Geen fijne taak als je gekozen hebt voor de zorg om iets voor mensen te betekenen!

En dan willen sommige zorgverleners ook nog technologie inzetten in plaats van langs komen. Het moet niet gekker worden daar in de zorg. “Mijn vader laten praten tegen een plastic robot! Mensonterend! En wat als mijn moeder het medicijnzakje er uit trekt maar de pillen door de plee spoelt? En jullie houden haar bovendien enorm voor de gek met die robotkat.”

Ik hoor regelmatig dat die gesprekken over de downgrade van zorg of de inzet van nieuwe technologie geen lolletje zijn. Het zou niet verkeerd zijn om zorgprofessionals een cursus ‘Omgaan met weerstand’ aan te bieden. Of een cursus de-escalerende communicatie.

## Sire-campagne

Maar ligt die taak wel bij de zorgverlener? Is dit niet een Sire-campagne waard? “U heeft recht op basiszorg en de rest regelen we samen!”. Er lopen wel initiatieven die dit thema raken. Zo heeft ActiZ een campagne: ‘Praat vandaag over morgen’. Met filmpjes, tools en een factsheet om mensen te stimuleren beter voorbereid te zijn op hun oude dag.

Henk Nies van Vilans schreef een mooie blog<sup>1</sup> over dat die mensen (de zorgontvangers) het al druk genoeg hebben en dat er regie op moet komen, er een handleiding voor geboden moet worden en er prikkels komen voor mensen om mee te doen. En dat bovendien duidelijk moet worden wat zorgafnemers voortaan zelf moeten betalen qua zorg en wat niet.

Georgette Fijneman van Zilveren Kruis zegt<sup>2</sup>: ‘Zorgprofessionals zullen moeten aangeven wat de best passende oplossin-

gen zijn’. Zij zegt optimistisch te zijn over hoe jongeren in de ontwikkelingen van de zorg staan. “Zij zijn minder van ‘het overal recht op hebben’ en meer van de integrale visie.” En het Antoniusziekenhuis vraagt verwanten al mee te helpen met taken rondom de persoon die opgenomen is om de werkdruk te verlagen.

Kortom: we gaan van all inclusive naar de stacaravan in de zorg, maar wie gaat dat de burgers vertellen? Daar maken we toch niet alleen de zorgprofessional verantwoordelijk voor?

Waar het de acceptatie betreft van Nederlanders rondom technologie, zou een landelijke overheids campagne niet slecht zijn! Het programma De slimste mens verwerkte al wat vragen in de tv-uitzending over technologie voor ouderen (het programma heet ook niet voor niks de slimste mens)! Maar het begint natuurlijk bij de kennis die de zorgprofessional zelf heeft over technologie. Wat je zelf niet weet, kun je niet overdragen. Wat je zelf nooit uitgeprobeerd hebt, is moeilijker aan te raden.

Maar de voorbereiding op de stacaravan op Camping ‘Zelfdoenwatuzezelfkan’? Die ligt wat mij betreft bij de overheid. Kom maar op met die campagne! Samen sterk voor een nette vakantiebungalow die van alle technologische gemakken voorzien is! ■

## Referenties



**Suzanne Verheijden** is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.