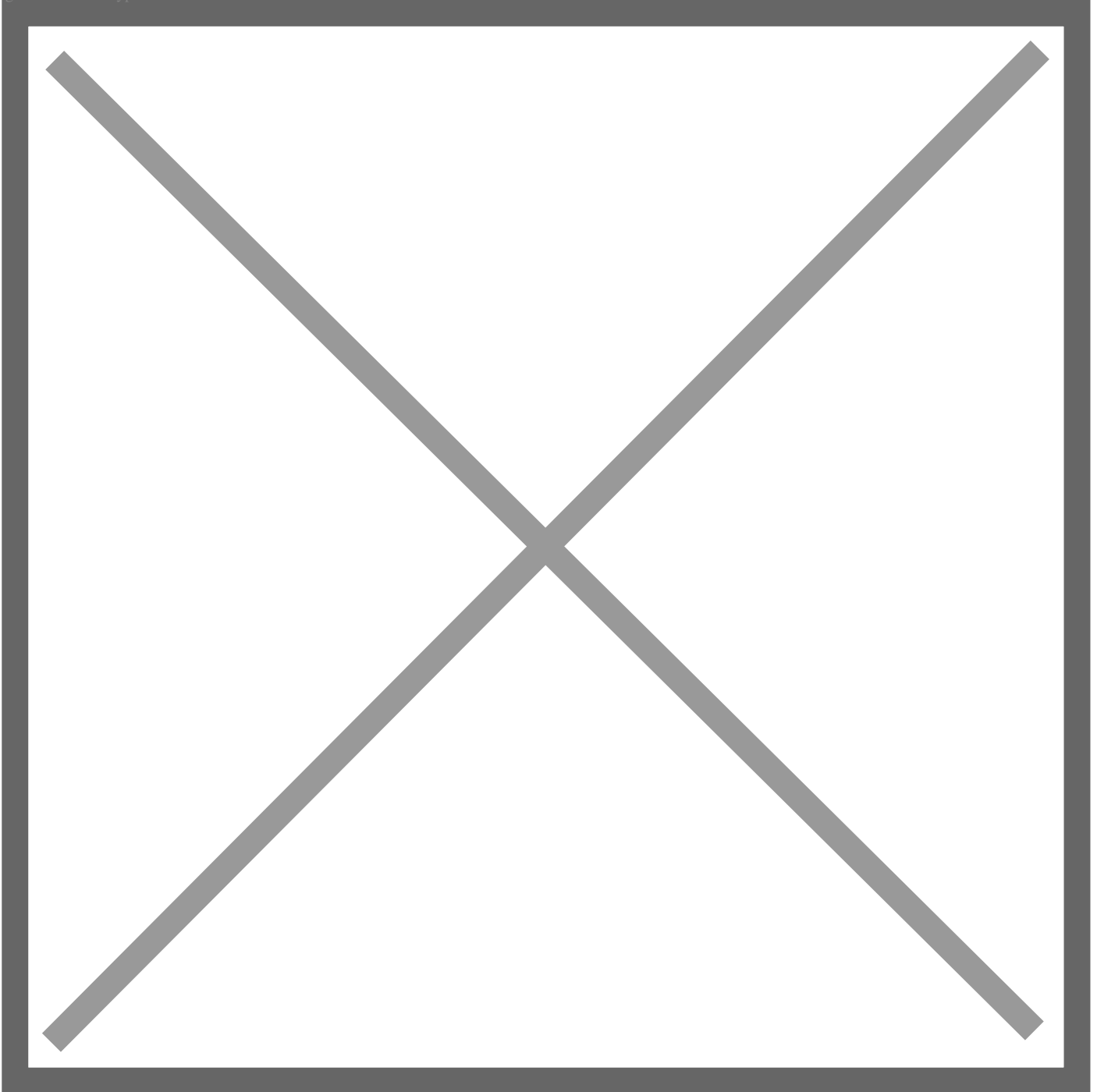




Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

# In verpleeghuiszorg zit aandacht voor mensenrechten vooral in alledaagse dingen

Image not found or type unknown



Van verpleeghuizen mag worden verwacht dat ze aandacht hebben voor het onderwerp mensenrechten, stelt

het College voor de Rechten van de Mens in haar onderzoeksrapport [De cliënt centraal \(pdf\)](#). Een rapport met een heel bewust gekozen titel: nadrukkelijk niet bedoeld als zwartboek maar juist om aan te sluiten op wat er in de verpleeghuizen allemaal al gebeurt op dit gebied.

## Mensenrechten en verpleeghuizen

Mensenrechten en verpleeghuizen, het is op het eerste gezicht ongetwijfeld voor veel mensen een vreemde combinatie. Toch ligt het erg voor de hand dat het College voor de Rechten van de Mens in *De cliënt centraal* verslag doet van onderzoek naar de mensenrechtensituatie van mensen die in het verpleeghuis wonen, stelt voorzitter Adriana van Doonjeweert. 'Een belangrijk aspect van mensenrecht is de mogelijkheid om te gaan en staan waar je wilt', legt ze uit. 'In principe hebben verpleeghuisbewoners dit recht natuurlijk, maar dat wordt al anders als je op een PG-afdeling woont en niet de code kent die nodig is om van de afdeling af te komen. Brengt zo'n bewoner niet onder woorden dat hij weg wil, dan is in juridische zin geen sprake van vrijheidsbeneming, maar hier begint wel al een grijs gebied.'

De kapstok waaraan alles hangt, is artikel 3 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens. Dit artikel gaat het recht op menswaardige behandeling. En er is ook artikel 8 om rekening mee te houden, het artikel over de persoonlijke levenssfeer. Dat is heel belangrijk als het gaat om het voorkomen van onmenselijke behandeling, en het scheppen van omstandigheden die afglijden naar een onaanvaardbare situatie helpen voorkomen. Het gaat om zaken als het recht op een gezinsleven en privacy, maar ook ogenschijnlijk kleine dingen als het recht om een schilderijtje op je kamer te mogen hangen of de manier waarop je maaltijd wordt gepresenteerd. Neem het geval van een verpleeghuisbewoner die moet deelnemen aan de gezamenlijke maaltijd, maar die eigenlijk alleen wil eten omdat hij geniet van de rust die dit brengt en omdat hij voor de maaltijd ongehinderd wil kunnen bidden. In een verpleeghuis is groepsleven de norm en bestaat hiervoor dus niet altijd ruimte. Gelet op de zware zorg die er wordt gegeven is dat gerechtvaardigd. Maar het is dan wel een aspect van mensenrecht om ervoor te zorgen dat zo iemand toch een persoonlijke plek heeft waarop hij zijn eigen identiteit kan beleven.'



## Het juiste moment

Het is ook heel logisch dat het onderzoeksverslag juist nu het daglicht ziet, stelt coördinerend beleidsadviseur Ineke Boerefijn. 'We zien momenteel een sterke aandacht voor kwaliteitsverbetering in de verpleeghuiszorg, waaraan ook nadrukkelijk richting wordt gegeven door het programma Waardigheid en trots. In 2011, toen we nog de Commissie Gelijke Behandeling waren, was de situatie anders. We ontvingen toen meldingen van misstanden, verwaarlozing en eenzaamheid in verpleeghuizen en besloten direct dit onderwerp op de strategische agenda te plaatsen. Toen we het College voor de Rechten van de Mens werden, zijn we er direct mee aan de slag gegaan. In eerste instantie door te onderzoeken op welk gebied we meerwaarde konden bieden. We ontdekten dat we vooral naar alledaagse dingen moesten kijken, zoals dat schilderijtje of die maaltijden waarover Adriana het had.'

Er is enorm veel literatuur over mensenrechten, ook over mensen in kwetsbare situaties. Maar er is heel weinig literatuur over mensenrechten in relatie tot ouderen en meer specifiek in relatie tot ouderen in verpleeghuizen. Met die meldingen uit 2011 in het achterhoofd hebben we daarom heel bewust gekozen voor *De cliënt centraal* als titel voor het onderzoek, omdat we een brug wilden slaan naar de sterke ontwikkeling die juist nu in de verpleeghuissector op gang gekomen is. De titel laat bovendien goed de verbinding zien met mensenrechten, waar de rechten van het individu centraal staan.'

## Bejegening

Bij die alledaagse dingen gaat het niet alleen om zaken als inrichting en maaltijdvoorziening, maar vooral ook om bejegening. ‘Denk aan zaken als aankloppen voordat je de kamer van een bewoner binnengaat en dan ook echt wachten totdat mevrouw De Vries “Ja, binnen” heeft gezegd,’ zegt Van Dooijeweert. ‘Denk ook aan zaken als iemand niet tutoyeren zonder eerst te vragen of dit goed is, of aan de juiste aanspreekvorm. Mijn moeder werd op haar 97ste aangesproken met meisje. Ongetwijfeld goed bedoeld en erop gericht een band op te bouwen, maar ze stelde het bepaald niet op prijs. Denk ook aan een flexwerker die aan een bewoner vraagt: “Hoe heette je ook alweer?”. Dit laatste zie je vooral bij tijdelijk personeel, maar het gebeurt dus wel.’

En het is zo gemakkelijk om er wat aan te doen, vult Boerefijn aan. ‘Werken met een vaste pool van flexwerkers bijvoorbeeld scheelt al heel veel. En verzorgenden trainen in de correcte omgang met bewoners is al een aspect van mensenrechten toepassen.’

## Domotica

Het voorbeeld van de flexwerker dat Van Dooijeweert aanhaalde, is opgetekend in een van de zes verpleeghuizen waar het College in het kader van het onderzoek ging observeren. De Nederlandse verpleeghuizen verzorgen hun bewoners meestal goed, concludeerden de onderzoekers, maar er zijn beslist verbeterpunten. Toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen als de Zweedse band werd niet gezien.

‘Wel zagen we de PG-afdeling met een deur die met een code is afgesloten waarover ik het al had’, zegt Van Dooijeweert. ‘Maar we zagen ook dat verpleeghuizen op zoek zijn naar alternatieven hiervoor, zoals een sensor die echt een andere beleving van vrijheidsbeperking geeft. Aan de andere kant zagen we ook mensen die niet hun eigen kamer in konden zonder eerst de sleutel te vragen. Dit kan te maken hebben met het gegeven dat het om een dementerend iemand gaat die steeds een rotzooi van zijn kamer maakt. Het kan ook bedoeld zijn als preventie tegen onbedoelde diefstal door een andere bewoner die verward is. Maar het is hoe dan ook geen optimale situatie. Wellicht kan domotica hier helpen om tot een oplossing te komen. Een aantal problemen kan zeker door de voortschrijdende techniek worden opgelost. Domotica kan ook een deel van de oplossing zijn voor het tijdgebrek waarover verzorgenden berichten. Maar de tijd die ermee wordt gewonnen, moet dan wel worden besteed aan daginvulling en persoonlijke aandacht.’

## Waardigheid

Waardigheid en autonomie vormen het fundament onder de rechten van de mens. In NRC Handelsblad werd als voorbeeld van het compromitteren van die waardigheid het geval aangehaald van een invalkracht die een bewoner naakt over de gang naar de douche begeleidde. ‘Het is heel jammer dat de krant dit voorbeeld buiten de context plaatste’, zegt Boerefijn. ‘Die context is namelijk dat een verzorgende die dit verhaal hoorde meteen zei: “Dat is voor mij code rood”. We hebben dit voorbeeld juist in het rapport gezet om te laten zien dat verzorgenden maar al te goed weten wat wel en niet in de haak is. We hebben er trouwens ook het

voorbeeld tegenover geplaatst van een verzorgende die bij het wassen van een bewoner steeds een handdoek gebruikte om lichaamsdelen af te dekken die hij op dat moment niet aan het wassen was. Zoals we al zeiden: rekening houden met mensenrechten zit voor een belangrijk deel in kleine, alledaagse dingen.'

Maar wel dingen die aandacht vergen in het onderwijs, benadrukken beiden. Boerefijn: 'We zien dit gelukkig ook gebeuren. En we zien ook dat bij een verpleegkundige die les geeft echt wel het besef bestaat dat wat ze doceert raakvlakken heeft met mensenrechten. Het is waardevol als ze in het verlengde daarvan dat aspect mensenrechten ook expliciet benoemt, want dat biedt een kader om een begrip als waarden en normen concreet te maken. En als je constateert dat iets binnen het kader van mensenrechten valt, kun je ook zorgen dat dit voor alle personeelsleden onder alle omstandigheden geldt. Je koppelt het dan los van de missie en visie van een verpleeghuis, en van de andere invulling die een nieuwe bestuurder daar eventueel aan geeft.'



## Aandacht voor daginvulling

Het belangrijkste aandachtspunt op het gebied van mensenrechten dat uit het rapport naar voren komt, heeft betrekking op daginvulling. Bewoners van verpleeghuizen hebben vaak weinig te doen, concluderen de onderzoekers. Het activiteitenaanbod is te gering of sluit onvoldoende bij hun interesses aan. 'Het antwoord op de vraag wat goede daginvulling is, is voor iedere bewoner anders', zegt Van Dooijeweert. 'Het vraagt aandacht voor iemands interesses en voor de vraag wat iemand nog kan. "Wat vond u vroeger leuk en wat

kunnen we daar nu nog mee?”, is een belangrijke vraag.’

Daginvulling mag niet de sluitpost zijn, vult Boerefijn aan, en het mag ook niet afhankelijk worden gemaakt van familie en mantelzorgers. ‘Hiermee bedoel ik niet dat die geen rol horen te spelen in het dagelijks leven van bewoners want dat is zeker wel het geval’, zegt ze. ‘Maar het mag geen gunst worden. En het ontslaat de verzorgenden niet van het zoeken naar mogelijkheden om tot zinvolle daginvulling te komen. Ook hier weer geldt dat dit in heel kleine dingen kan zitten. Voor de administratieve taken of voor het gezamenlijk koffiedrinken niet in de personeelskamer gaan zitten maar in de woonkamer doet bijvoorbeeld al heel veel. Het is geen aspect van daginvulling natuurlijk, maar als je ondertussen een praatje maakt met de bewoners en ze betreft bij wat je aan het doen bent hou je ze wel betrokken bij het dagelijks leven.’

Van Dooijeweert benadrukt in dit verband dat de extra financiële ruimte die staatsecretaris Martin van Rijn heeft gecreëerd voor daginvulling een goed begin is voor verpleeghuizen om een extra impuls te geven aan dit onderwerp. ‘Het is erkenning voor het feit dat er een knelpunt is en het is ook een manier om te laten zien dat de staatssecretaris hiervoor zijn verantwoordelijkheid neemt’, zegt ze. ‘Bovendien sluit het goed aan op waar de verpleeghuizen al mee bezig zijn. Niet alleen op het gebied van goede daginvulling bieden voor de bewoners trouwens, maar op alle aspecten van kwaliteitsverbetering in de verpleeghuiszorg. Er is al heel veel in gang gezet in de sector en ons rapport had dan ook nadrukkelijk niet de bedoeling om een zwartboek te zijn. Dat zou volstrekt contraproductief zijn geweest. We zien het in tegendeel juist als een impuls voor de verpleeghuizen om door te gaan op de ingeslagen weg.’

*Interview door Frank van Wijck*

## Meer weten

- [Op radio 1 reageerde Waardigheid en trots-aanbieder Topaz op het rapport.](#)
-