

Interculturele verpleeghuiszorg:

Niet denken in culturen maar in mensen

Onderzoek in twee verpleeghuizen in Den Haag toont aan dat de zorg voor allochtone ouderen meer tijd en geld kost. Een toeslag krijgen de multiculturele verpleeghuizen echter niet. Ten onrechte vindt Jan Booij, directeur van het verpleeghuis De Schildershoek: "Het onderwijs krijgt ook extra budget als er meer allochtone leerlingen zijn. Waarom kan dat bij de zorg niet?"

De Haagse verpleeghuizen De Schildershoek en Houtwijk zijn met elkaar vergeleken in het kader van het onderzoek 'Multiculturele verpleeghuiszorg nader geanalyseerd'. In De Schildershoek hebben de bewoners een groot aantal verschillende culturele achtergronden en religies. In Houtwijk worden vooral in Nederland geboren ouderen met een christelijke of niet-religieuze achtergrond verzorgd. Het onderzoek is uitgevoerd door de stichting Tympaan in opdracht van onder meer het zorgkantoor Haaglanden.

De indruk bestond dat zorg voor een diversiteit van allochtone ouderen meer tijd en geld kostte, maar harde cijfers ontbraken. Doel van het Tympaanonderzoek was om die feiten boven tafel te krijgen. En ja, de onderzoekers komen inderdaad tot de conclusie dat de zorg voor ouderen afkomstig uit vele culturen complexer, tijdrovender en duurder is. Vervolgens is berekend hoeveel die extra kosten exact bedragen. Om een allochtone bewoner ongeveer dezelfde zorg te geven als een autochtone, blijkt een extra toeslag per verpleegdag van € 3,13 euro nodig te zijn: € 2,15 voor personeelskosten en € 0,98 voor materiaalkosten.

Tolken

Waarom kost de zorg voor ouderen met diverse culturele achtergronden meer tijd? We vroegen het Jan Booij, als clusterdirecteur van het Cluster Centrum in Den Haag verantwoordelijk voor het verpleeghuis De Schildershoek. Hij is blij dat het onderzoek met duidelijke cijfers aantoont welke extra kosten de verzorging van allochtone bewoners geeft. "De insteek in ons huis is zorg op maat te geven. Wij proberen zoveel mogelijk in te spelen op de behoeften van onze autochtone en allochtone bewoners. Bij ons is 55 procent van de bewoners van allochtone afkomst. In huis hebben wij bijvoorbeeld Chinese, Surinaamse, Hindoestaanse en Marokkaanse ouderen met allemaal hun eigen wensen en behoeften. Het kost veel tijd om erachter te komen wat die zijn en eraan te kunnen voldoen."

Taal is een van grootste struikelblokken om de wensen van allochtone bewoners te kunnen begrijpen. De meesten spreken weinig of gebrekkig Nederlands. Wie even meeloopt in De Schildershoek merkt al snel tot wat voor problemen dat leidt. In een van de huiskamers wil een oudere Marokkaanse man de verpleging iets duidelijk maken. De aanwezige verzorgenden kunnen hem niet verstaan. Snel wordt gezocht naar iemand die wel wat Arabisch spreekt om duidelijk te krijgen wat er aan de hand is. Jan Booij: "Communicatie binnen ons huis kost heel veel tijd. Dit is een situatie waarin wij nog terug kunnen vallen op onze personeelsleden. Dat kan echter niet altijd. Als er bijvoorbeeld een bewoner en diens familie verteld moet worden dat de levensverwachting slecht is, dan kun je niet een verzorgende van een andere

afdeling, die toevallig de desbetreffende taal spreekt, laten vertalen. In dat geval moeten we gebruik maken van tolken.”

Tussendoor

Bij communicatie is van belang dat je een ander verstaat én begrijpt. Dat levert eveneens regelmatig problemen op bij allochtone bewoners. Karin Tigges is maatschappelijk werkster bij De Schildershoek: "Soms is het nog het lastigst met mensen die redelijk Nederlands spreken. Als ik hun iets meedeel – bijvoorbeeld dat een behandeling gewijzigd wordt – zeggen zij dat ze het begrepen hebben. Ik probeer altijd via via zoveel mogelijk te checken, of mijn boodschap inderdaad is overgekomen en vaak blijkt dat niet het geval te zijn. Dat betekent dat ik er op terug moet komen en het opnieuw moet uitleggen. Dergelijke misverstanden heb je met autochtone bewoners niet."

Ook is het lastig dat bewoners niet tussen door wat gezegd of gevraagd kan worden. Jan Booij: „Onze Nederlandse bewoners kun je, als je langsloopt, vragen hoe ze zich voelen. Als iemand wat somber is dan stop je even voor een kort praatje. Dat kan bij onze allochtone bewoners niet, dat moet altijd georganiseerd worden. Je wilt ze dat toch niet onthouden maar deze basisvoorziening verlenen kost meer energie."

Vakantie

Multiculturele verpleeghuiszorg loopt ook regelmatig aan tegen het zogenoemde lege bedden probleem, waarvan het huis zelf de kosten moet dragen. Jan Booij: "Als in een verpleeghuis – waar voornamelijk autochtone bewoners wonen – iemand overlijdt, dan krijgt de contactpersoon van degene die boven aan de wachtlijst staat een oproep. Daarin staat bijvoorbeeld: wij verwachten uw moeder op woensdag om 10.00 uur. In 95 procent van de gevallen zijn de mensen er op het afgesproken tijdstip. Een bed is dan niet langer dan anderhalve dag onbezet."

Staat er echter een Turkse of een Surinaamse oudere bovenaan de lijst dan kan de procedure veel meer tijd in beslag nemen. "Soms klopt het adres niet, kunnen de mensen de brief niet lezen of begrijpen ze de procedure niet. Vaak moeten onze maatschappelijke werkers verschillende keren bellen om mensen uit te leggen wat van hen verwacht wordt. Al met al is het gevolg dat een bed meerdere dagen leeg staat en die kosten zijn voor ons."

Een overeenkomstig probleem speelt in de vakantietijd. Volgens de wet mag een bewoner van de dagbehandeling niet langer dan een week op vakantie. Jan Booij: "Onze bewoners uit Marokko of Turkije zijn al snel drie tot vier weken weg. Wij kunnen dat eigenlijk niet toestaan want het betekent dat wij opdraaien voor de kosten van dit lege bed. Overigens verbaast het mij dat er vanuit de cliëntenraden nooit tegen deze regel is geprotesteerd, want in verzorgingshuizen bestaat de mogelijkheid om langer weg te zijn wel. Nederlandse bewoners willen net zo goed wel eens wat langer naar hun familie en lopen ook tegen deze beperking aan."

Combinatie

De keuken is een andere kostenpost die hoger uitvalt in De Schildershoek dan in Houtwijk. Iedere dag biedt De Schildershoek de keuze uit vier menu's: twee Hollandse, één Surinaams en één vegetarisch. Dankzij een computerprogramma, ontworpen door het hoofd keuken Michel Kampert, is het ook mogelijk om combinaties te maken. De medewerkers van de keuken scheppen dagelijks - staande aan een lopende band – ongeveer 640 dieetcombinaties uit. Michel

Kampert: "Want naast de menu's moeten wij natuurlijk ook rekening houden met de diëten om gezondheidsredenen."

Het zal niemand verbazen dat de onderzoekers tot de conclusie komen dat dit gevarieerde aanbod hogere kosten met zich meebrengt. Voor de buitenlandse gerechten moet gebruik gemaakt worden van importproducten en die zijn altijd duurder dan Nederlandse. Dit komt ook omdat het wettelijk verplicht is in te kopen via de officiële kanalen en niet via bijvoorbeeld de goedkopere allochtone winkels in de Schilderswijk. Dankzij de inventiviteit van de koks blijven in De Schildershoek de kosten nog enigszins binnen de perken. "Wij gebruiken bijvoorbeeld veel vis en ritueel geslachte kip omdat iedereen dat mag eten," vertelt Michel Kampert.

Eten is erg belangrijk voor mensen en daarom vindt Jan Booi het terecht dat geld en tijd wordt vrijgemaakt voor een maaltijd-op-maat. "Je merkt dat je onze bewoners daarmee een groot plezier doet. Ook de familie waardeert het en sommigen geven onze koks zelfs advies of leren ze bepaalde gerechten koken. Autochtone bewoners waarderen onze keuken eveneens, want er is hier een veel gevarieerder menuaanbod dan in andere verpleeghuizen."

Religieuze ruimte

Een multicultureel verpleeghuis vereist eveneens een ander aanbod aan activiteiten. Ook dat brengt extra kosten met zich mee. Overigens weet De Schildershoek op een creatieve manier dit grotere aanbod te realiseren. Zo is er één ruimte voor de diverse religieuze bijeenkomsten. Door het schuiven met panelen is dit vertrek geschikt te maken voor een katholieke mis, een islamitische gebedsdienst, een protestantse kerkdienst of voor een Hindoestaanse bijeenkomst. Jan Booi: "Het is heel mooi om te zien dat niemand bezwaar heeft dat alle religieuze diensten in een ruimte plaatsvinden. Wel hebben we andere rookmelders moeten aanschaffen zodat de brandweer niet meer bij iedere Hindoestaanse offerande op de stoep staat."

Ook in de vrije tijdsbesteding komt De Schildershoek tegemoet aan de wensen van de diverse culturen. "Naast klaverjascompetities organiseren wij bijvoorbeeld speciale Hindoestaanse of Turkse middagen," zegt Jan Booi

Het organiseren van de activiteiten vereist natuurlijk kennis van de verschillende culturen en religies. Medewerkers besteden daarom veel tijd aan het verzamelen van informatie over de gewoonten en de gebruiken van de bewoners. Vaak hebben ze ook een extra opleiding nodig om een beeld te krijgen van de wensen en verlangens die leven in de diverse culturele gemeenschappen. Jan Booi: "Ondanks dat kun je soms nog rare fouten maken. Toen wij bijvoorbeeld begonnen met onze Hindoestaanse gebedsdiensten merkten wij dat de bewoners er niet echt blij mee waren en dat er zelfs een zekere spanning ontstond. Later ontdekten wij dat we een geestelijke (pandit, red.) van de verkeerde richting hadden, die onze bewoners niet aanstond. Het zou hetzelfde zijn als je een hervormde dominee liet preken voor een zwaar gereformeerde gemeente. Nederlanders zouden meteen protesteren maar niet-Nederlanders zijn minder direct. Het duurde daarom even voordat wij ons onze fout realiseerden."

Schuldgevoel

Het Tympaanrapport concludeert dat ook het contact met de familie van de allochtone bewoners veel tijdrovender is. Volgens Karin Tigges (maatschappelijk werkster) is het bij een allochtone familie bijvoorbeeld moeizamer om tot het aanstellen van een zorgwaarnemer te komen. "Bij Nederlandse gezinnen lukt het wel – ook als familieleden onderling van mening verschillen – om één zorgwaarnemer aan

te wijzen die alle beslissingen mag nemen. Bij bijvoorbeeld Hindoestaanse gezinnen – die er erg veel in Den Haag zijn – is dat veel lastiger. Vaak wordt de ouder door een dochter verzorgd en die is in eerste instantie de zorgwaarnemer. Ouders naar een verpleeghuis brengen is zwaar voor Nederlandse kinderen, maar nog iets moeilijker voor allochtone kinderen. Vooral de dochters voelen zich daar erg schuldig over. Als dan een ouder af en toe zegt naar huis te willen dan kan het gebeuren dat de zoon eist dat vader of moeder weer terug naar de dochter gaat. De rest van de familieleden stelt zich achter hem op want hij is het hoofd van de familie. Zijn zus kan echter de verzorging van een hulpbehoevende ouder niet aan, omdat ze ook kinderen heeft en werkt, maar is geneigd vanwege haar schuldgevoel toch in te stemmen. Als wij dat niet verantwoord achten, betekent het dat wij heel veel moeten praten met de diverse familieleden om tot een bevredigende oplossing te komen. Veel allochtone families hebben een half jaar nodig om te accepteren dat voor iedereen een verpleeghuis de beste oplossing is."

Geen zure gezichten

Jan Booij onderschrijft de conclusie van het Typhaam rapport dat multiculturele verpleeghuizen een extra toeslag nodig hebben voor de zorg van de allochtone bewoners, maar plaatst ook kanttekeningen. "Scholen krijgen ook extra budget als zij veel allochtone leerlingen hebben, dus waarom de zorginstellingen niet? Overigens zou deze extra toelage niet nodig zijn als de overheid eens echt werk ging maken van de budgetten voor zorg-op-maat. Dan kan een instelling voldoen aan de individuele wensen van allochtone en autochtone bewoners. In De Schildershoek denken we in onze zorgverlening ook niet in culturen maar in mensen. Binnen de Nederlandse cultuur zijn wensen van mensen ook verschillend en daarvoor zou zorg-op-maat ook een oplossing bieden."

Wie overigens denkt dat de medewerkers van De Schildershoek gebukt gaan onder de krappe budgetten en de extra eisen die multiculturele zorg stelt, vergist zich. In het huis zelf heerst een levendige en opgewekte sfeer. Karin Tigges vindt het werken met verschillende culturen heel boeiend. Michel Kampert, het hoofd van de voedingsdienst, haalt zijn voldoening uit de waardering van de bewoners en hun familie voor hun culinaire prestaties. En een activiteitenbegeleidster noemt De Schildershoek het leukste huis van Nederland.

Angele Steentjes

Angele Steentjes is free-lance journalist

In kader:

Conclusies Tympaan rapport:

Begeleiding van allochtone ouderen kost meer tijd vanwege de taalbarrière, de omgang en begeleiding van de familieleden, uitzoeken van achtergrondinformatie over de diverse culturen/religies, gebruiken, wensen en behoeften die afwijken van het reguliere aanbod, extra opleiding personeel, het bredere aanbod van gerechten, die bovendien veelal duurder zijn en meer bereidingstijd vergen.

In het Tympaanrapport wordt geconcludeerd dat een extra toeslag van € 3,13 (€ 2,15 voor verpleegkosten en € 0,98 voor materiële kosten) per verpleegdag per bewoner noodzakelijk is.