Zuster Norma onterecht in kwaad daglicht door tv-programma Undercover in Nederland

Begin november zendt het tv-programma Undercover in Nederland een reportage uit over de verpleeghuizen van zorgorganisatie Zuster Norma. De strekking van het item is dat cliënten geen goede zorg ontvangen. Het beeld dat wordt geschetst is ongenuanceerd en klopt niet met hoe wij zorg leveren. Verzorgenden, verpleegkundigen en alle andere medewerkers van Zuster Norma zijn verdrietig en aangeslagen. De onterechte beschuldigingen raken ons en de medewerkers in het hart. Bij ons staat goede, persoonsgerichte zorg voor onze cliënten hoog in het vaandel en daar werken we iedere dag hard aan. Dat is essentieel om onze cliënten goede, liefdevolle zorg en een fijne oude dag te bezorgen.

De aanleiding van deze undercoveractie is een verschil van mening tussen de zorgorganisatie en een familie van voormalige bewoners van het verpleeghuis. Daarbij reageerden familieleden agressief en overschreden fors de fatsoensnormen richting zorgverleners. Dat is ingewikkeld voor ons. Vanuit meerdere gezichtspunten. Omgaan met agressieve naasten is er een, een onheuse bejegening van onze medewerkers een tweede. Maar ook dat een situatie als deze de aanleiding is geweest voor het programma Undercover om er een item van te maken, zeker omdat vooraf het frame vaststond. Onze stelling is: dat men het niet eens is met de manier waar op de zorg wordt verleend, dat kan. Iedereen gunt namelijk zijn naaste de beste zorg die zoveel mogelijk lijkt op de manier van thuis. En daar kun je andere beelden bij hebben. Onze ervaring is dat als dat voorkomt, we met elkaar in gesprek gaan. En dan komen we daar altijd uit. Dit is echter een uitzonderlijke situatie geweest.

Het beeldmateriaal dat in de uitzending is te zien, is eenzijdig geknipt en geplakt. Daarnaast wordt een oud rapport van de Inspectie voor Jeugd en Gezondheidszorg (IGJ) aangehaald. In het verleden heeft de IGJ tekortkomingen geconstateerd op een aantal gebieden. Er is keihard aan gewerkt om deze op te lossen. Inmiddels heeft de Inspectie ons recent weer bezocht en hebben we een positief rapport mogen ontvangen: Zuster Norma voldoet aan alle normen van goede en veilige zorg. Bovendien beoordelen cliënten en naasten de organisatie met een 8,8 op Zorgkaart Nederland. Daarnaast hebben we sinds kort het onafhankelijke keurmerk van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) ontvangen, waarmee we laten zien dat we voldoen aan de eisen van kwaliteit van zorg, die cliënten, professionals en relevante stakeholders stellen.

Wij vinden openheid en transparantie over de zorg die wij leveren belangrijk en staan altijd open voor gesprekken hierover. Daarom hebben we grote moeite met de totstandkoming van het tv-item. Zowel met de inhoud als met de manier waarop. Er worden undercover opnames uitgezonden die gemaakt door de presentator die zich heeft vermomd als een potentiële bewoner. Ook zijn er nep-vrijwilligers ingezet die undercover hebben gefilmd. Zonder toestemming van medewerkers, bewoners (en hun naasten), waardoor er inbreuk op hun privacy is gemaakt. Wij hechten aan goede zorg voor onze bewoners, aan goede manieren en om over zorgen of klachten met elkaar in gesprek te gaan. Met open en eerlijk vizier. Daarom hebben we een bijeenkomst georganiseerd voor de naasten van onze bewoners en nodigen wij graag afgevaardigden van de gemeente Dordrecht uit om in een van onze verpleeghuizen een rondleiding te krijgen en met medewerkers, Cliëntenraad en bewoners in gesprek te gaan.

Meer informatie
Contactgegevens voor pers:

Ryan Rother
Algemeen directeur
r.rother@zusternorma.nl
0610013437

Contactpersoon voor familie en naasten van bewoners
Norma Rother
Directeur zorg
n.rother@zusternorma.nl
0630192618