

Full service pakket diversiteit en zorg

Onze samenleving is in een rap tempo aan het veranderen. In Gelderland is gemiddeld ongeveer 14 % van de bevolking allochtoon. Het aandeel allochtonen in de steden Arnhem, Nijmegen, Tiel, Zutphen en Harderwijk is aanzienlijk hoger. De gemeente Arnhem neemt de toppositie in met bijna 28%. In de regio Noordwest-Veluwe is het aandeel het laagst. Dit werpt nieuwe vragen op voor zorginstellingen. In het Full service pakket diversiteit en zorg bundelen Enzovoort, Osmose en Zorgbelang Gelderland hun diensten en producten, die ondersteunend zijn voor instellingen op het gebied van welzijn en zorg. bij personeelsbeleid en management.

Nuray Dogan-Altundal

In vergelijking tot een aantal jaren geleden maken steeds meer allochtonen gebruik van een breed scala van voorzieningen zoals de thuiszorg en gezondheidszorg. Dat allochtonen meer gebruik maken van de bestaande voorzieningen wil echter niet zeggen dat het contact tussen professionals en allochtone klanten soepel verloopt. Integendeel, de culturele achtergrond, leefstijl, verschillen in taal, maar ook de verschillen in verwachtingen maken dat er onderling weinig wordt gecommuniceerd en er zelfs regelmatig sprake is van miscommunicatie. Instellingen weten onvoldoende hoe zij allochtone klanten kunnen bereiken. Veel instellingen zijn monocultureel ingesteld en niet toegerust voor multicultureel samengestelde doelgroepen. Allochtonen op hun beurt weten onvoldoende hoe zorg en hulpverlening functioneert. De zorg is een van de belangrijke sectoren waar deze verandering van de samenleving (multiculturaliteit) merkbaar is. De zorg krijgt steeds meer cliënten uit andere culturen. Huisartsen en ziekenhuizen kennen al veel allochtone klanten, en de ouderenzorg binnenkort ook. Deze klanten en hun familie hebben andere rituelen en gewoonten. Zij hebben nieuwe vragen, die organisaties nog niet hoefden te beantwoorden. Er is wellicht behoefte aan een andere combinatie van zorg en welzijn. Familie wenst misschien een actievere rol. Hoe wordt de communicatie met cliënten aangepast? Wat betekent het om

demente ouderen uit andere culturen als cliënt te hebben? Zorginstellingen krijgen te maken met meer zorgen dan het weren van varkensvlees uit het menu.

Instellingen die menen dat de allochtonen zich moeten aanpassen aan de organisaties en niet andersom, zullen het in de toekomst moeilijk krijgen vanwege de groeiende omvang van deze groep cliënten. Wie klant- en vraaggericht wil werken, zal de vragen van deze groep serieus moeten nemen. Steeds meer medewerkers in de zorg zijn allochtoon. Met hun kennis van een andere cultuur en hun deelname aan de Nederlandse samenleving kunnen zij helpen met bovenstaande vragen. Maar verwacht niet dat een Marokkaanse verzorgende en een Turkse kok de ouderenzorg intercultureliseert. Dat is een simpele gedachte die helaas niet werkt. Interculturalisatie is een wederzijds proces van lange adem, waarbij het belangrijk is om iedereen in de organisatie mee te krijgen, met name de managers. Al was het maar omdat de bedrijfsvoering afhankelijk is van nieuwe (en tevreden) klanten. Veel allochtone ouderen bijvoorbeeld, hebben geen positief beeld van verzorgingshuizen, gekleurd door de situatie in hun land van herkomst en een gebrek aan kennis over het functioneren van de Nederlandse zorg. En als het niet anders kan zullen zij eerder kiezen voor een instelling die zich profileert als Surinaams, of met een islamitische afdeling.

Om bovengenoemde knelpunten aan te pakken, die evengoed als kansen benut kunnen worden, neemt Enzovoort het

initiatief om, in samenwerking met Osmose en Zorgbelang, een Full service pakket te ontwikkelen gericht op diversiteit, voor personeel en management in instellingen voor zorg en welzijn. Het Full service pakket bestaat in elk geval uit:

- Een interactieve toneelvoorstelling om (mis)communicatie op de werkvloer bespreekbaar te maken.
- Workshops over interculturele communicatie tussen zorgverlener en zorgvrager.
- Adviestrajecten op maat, op basis van de behoeften en wensen van de zorginstellingen, gericht op diversiteitsbeleid en het creëren van draagvlak daarvoor. Ook kan er ondersteuning geboden worden bij het implementeren van diversiteitsbeleid.
- Training omgaan met allochtone cliënten gericht op beroepskrachten in de eerstelijns gezondheidszorg (bijvoorbeeld thuiszorg, ouderenzorg, consultatiebureaus). Op leidinggevend niveau behoort een training managing diversity tot de mogelijkheden.
- Een quick scan waarmee gemeten wordt in welke fase de organisatie zich bevindt met diversiteitsbeleid en welke actiepunten daarop geformuleerd kunnen worden.

Het Full service pakket is in ontwikkeling: de komende maanden zal het nog uitgebreid worden en nader omschreven.

Dat meerdere Gelderse organisaties hun krachten bundelen, betekent dat het voor de klant in één keer duidelijk wordt wat de mogelijkheden zijn en welke organisatie voor de vraag het meest passende aanbod heeft. ■

Meer informatie: Enzovoort - innovatie in emancipatie, Nuray Dogan-Altundal (ma/di/do).
Tel: (026) 351 70 17
E-mail: n.dogan@enzovoort.org