



«Als een luier niet moéten we hem h

De richtlijn van de fabrikant is: pas verversen bij 65% verzadiging. Dat komt overeen met 5 à 6 'accidentjes' of 3 echte plasjes

Zorgkundige Geert Deckers

ook op in de combinaties van sommige gerechten. Laatst wilde de fabrikant ons zuurkool met aardappelen en bruine saus doen serveren. Maar Antwerpenaren eten toch geen zuurkool met bruine saus?! Dus heb ik dat menu aangepast en zelf nog gauw een mosterd-saus gemaakt.»

«Het enige wat ik hier als kok nog nodig heb van gerief, zijn een schaar en een blikopener», zucht Marc. «Ik kan mijn mensen nooit nog eens een lekker in de pangegraden stukvlees geven. Of eens een vers gekookt patatje. Vroeger kwam dat hier alle dagen op tafel. Mensen in onze rusthuizen verdienen dagelijks eten, punt. Je kan voor 5 euro onmogelijk kwaliteitsvol eten aan de mensen geven. Dat bestaat niet.»

Ook Lucia Wouters (54), kokkin van Armonea-rusthuis 'Nethehof' in Balen, zegt het spijtig te vinden dat de instelling sinds zes jaar geen eigen warme keuken meer heeft. «De mensen snáken hier echt naar een gebakken biefstukke en eens een pot mosseltjes zo nu en dan, maar dat kunnen we hen niet geven», zegt ze. «Het is hier alleen nog maar: eten regenereren. Opwarmen onder stoom. En dan kan je bijvoorbeeld zoveel als je wil, dat blijft allemaal even smaakloos.»

Deze praktijken zijn niet oké. Maar dat is wat je krijgt wanneer er winst moet worden gemaakt uit activiteiten in de zorgsector

Olivier Remy (LBC-NVK)

«En dat is verdomd jammer, want bejaarden in rusthuizen kijken zo hard uit naar de maaltijden», vervolgt Lucia. «Het personeel trekt zich dat echt aan. Zo hard zelfs dat het op eigen initiatief éénmaal in de maand spek met eieren bakt voor de 131 bewoners. Zodat we hen toch iets kunnen geven dat ze doodgraag eten. Oh, en als dan het hele rusthuis naar gebakken spek ruikt, hebben die bejaarden echt een thuisgevoel. Vlees dat geregenereerd wordt, geurt niet meer, hè.»

Portie in tweeën

«Eén van onze bejaarde dames zegt het zo: 'Als mijn worsten niet in de pan gebakken zijn, moet ik ze niet!' Ik kan daar inkomen. Vacuüm getrokken, voorgebakken vlees dat alleen nog moet worden warm gestoomd: dat kán toch niet smakelijk zijn? Wie eet op die manier nu graag frikandellen met kriekskes? En dan vragen we of we tenminste mogen werken met diepvriesfrikandellen, die we dan zelf kunnen afbakken in boter en met wat ajuntjes, zodat er toch iets van smaak in zit. Maar nee, die frikandellen mogen we niet bestellen. Te duur.»

«Vroeger, toen we hier nog onze eigen keukens hadden, mochten de bewoners voor hun verjaardag zelf hun middagmenu kiezen. Soep met balletjes, steak met frietjes en een ijsje toe. Of konijn met wortelpuree. Féést! De bejaarden vonden dat zo geweldig dat ze op hun papieren placematjes dankwoordjes stuurden richting keuken. Ook leuk voor ons, hè. Maar dat is allemaal afgeschaft. En nu horen wij alleen nog geklaag. En hoewel dat niet leuk is voor ons, begrijp ik de mensen.»

«We zijn momenteel aan het onderzoeken of het al dan niet beter zou zijn om de warme keuken in de toekomst opnieuw in te voeren», aldus nog Armonea-woordvoester Kristel Goffin in een reactie.

Zegt een 86-jarige bewoonster van een rusthuis in de Antwerpse rand, waar ze 83,90 euro per dag betaalt voor een suite: «Ik eet hier 's middags nooit. En waarom niet? Omdat het niet goed is, tiens. Het is niet lekker. Ons eten wordt hier drie dagen van tevoren bereid en de dag zelf opgewarmd. En ofwel is het te zwaar afgekookt, ofwel te droog. En het smaakt nergens naar. Het enige wat ik soms eet, is soep. Maar alleen als ze goed is. Een paar keer per week is de soep goed.»

Vakbondssecretaris Kristien Merckx (BBTK): «Vooral in kleinere rusthuizen hoor je dat er zo zwaar wordt bespaard op de food cost dat de porties vlees en vis letterlijk in tweeën worden gesneden. Eén portie biefstuk wordt op dag één geserveerd als een veel te kleine biefstuk en op dag twee als gehakt. En de ene dag krijgt de ene helft bewoners een dessert bij het eten en op dag twee de tweede helft. We vinden dat ongehoord. Het is niet alleen essentieel dat het eten in rusthuizen degelijk is, de bewoners moeten ook genoeg eten krijgen.»

Plasjes tellen

De gewoonten die bepaalde commerciële rusthuisgroepen er rond het verbruik van incontinentiemateriaal op nahouden, heeft nog maar weinig met fatsoen en waardigheid te maken, zo blijkt. Voor een goed begrip: luiers zijn sinds 2007 in de ligdagprijzen inbegrepen, voor die tijd werden ze extra gefactureerd aan de bewoners. In woonzorgcentrum 'Zonnetij' in Aartsele, behorend tot de Senior Living Group, is het volgens zorgkundige Geert Deckers (28)

de regel dat pampers voor 65% verzadigd moeten zijn vóór aleez te worden ververst. «Dat is een richtlijn van de fabrikant», aldus Deckers, tevens 'inco'-verantwoordelijke in 'Zonnetij'. «Kleurt de lijn geel, dan is de luier droog, een blauwgroene lijn geeft de mate van verzadiging aan. Een verzadiging van 65% komt overeen met vijf à zes 'accidentjes' oftewel drie echte plasjes, wat neerkomt op zo'n 600 milliliter urine.» Dat het toch niet verantwoord kan zijn om bejaarden pas te verschonen nadat ze meer dan een halve liter in hun pampers hebben geplast? «Nee, dat is zo», geeft Geert Deckers toe. «Ik zou ook liever willen dat het anders was. De fabrikant zegt wel dat residenten niet voelen dat hun luier nat is bij een verzadiging van 65%, maar het gewicht voel je natuurlijk wel. Ik geef toe dat ik een probleem heb met die richtlijn. En ik geef ook toe dat er vroeger, toen pampers nog niet in de dagprijzen zaten inbegrepen, veel sneller werd ververst.

Omdat de bewoners er zelf voor betaalden. En nee, geld zou geen rol mogen spelen als het gaat om incontinentiemateriaal.»

Ontploft

Bij een ander Antwerps rusthuis van de Senior Living Group klinkt eenzelfde verhaal. «Wij worden zelfs aangespoord om te verversen bij een verzadiging van 100%», geeft een verpleegkundige daar toe. «Ik heb daar zoveel moeite mee dat ik soms al eens sneller verpamper. Ook al om te vermijden dat collega's van de nachtschift anders worden geconfronteerd met oververzadigde luiers die letterlijk zijn ontploft in een bed dat volledig nat ligt. En dat gebeurt, ja. Helaas.» «Als het pamperverbruik hoger uitvalt dan berekend door de fabrikant, dan worden wij daarvoor berispt», vervolgt de verpleger. «De fabrikant ziet er strikt op toe dat het verbruik binnen de perken blijft, want hij wil zijn con-



BLZ. 7

«Zie je ons dat bij het opscheppen van de borden al doen? Nee, toch. Zelfs de hoeveelheid koffie tijdens de koffieronde is vastgelegd: 18 centiliter per kopje!»

«Dat is toch al te beschamend, zeker als je weet hoeveel geld de bewoners maandelijks neertellen», vervolgt het personeelslid. «De vier kleinere rusthuizen van Wemmel verhuizen naar één nieuwe site van Soprim@: de ligdagprijzen zal er, weliswaar gefaseerd, opslaan van 38 naar 58 euro. Velen kunnen dat niet eens betalen. Dan durf je tegen de mensen toch niet te zeggen dat hun eten berekend is per grám?»

600.000 broden

Hallo, Soprim@-directeur Michel Vanstallen? Is dat er niet véer over, zo'n dienstnota? «Die dienstnota is bedoeld om al onze chef-koks op één lijn te krijgen», zegt Vanstallen. «Zodat de chef-koks weten wat een bewoner minimaal aan evenwichtig eten moet krijgen. Onze bewoners hebben allemaal een individuele maaltijdplaat met voorkeuren en ze kunnen méér krijgen, maar uiteraard bespreken we dat dan eerst. Het is niet omdat iemand vijf keer zo veel roomsaus wil, dat dat ook goed is voor die persoon. Dat heeft met de gezondheid van mensen te maken.» Het zal wel. Zit er toch niet voorál een budgettaire reden achter die nota? «Geld speelt altijd een rol», zegt Vanstallen. «Werken met overheidsgeld en dagprijzen houdt in dat je er zuinig en efficiënt mee moet omspringen. Wij werken met krappe marges, de overheid springt niet bij als we er niet geraken, zoals ze dat bij OCMW-rusthuizen wel doet. En het heeft geen zin om voor 300 gram beleg te voorzien als we daarvoor 250 gram moeten wegmijden. Vier euro food cost per dag is trouwens een correct gemiddelde in onze sector.»

Commerciële rusthuisdirecties schermen graag met termen als «kwaliteitsvol, gevarieerd en gezond». Zo ook de Armonea-groep, die in België 56 voorzieningen telt en 5 euro per dag per resident besteedt aan de aankoop van eten. «Vergeet daarbij niet dat we aankopen voor de 56 rusthuizen tegelijk, wat de prijs aanzienlijk drukt», aldus Kristel Goffin van Armonea. «We kopen jaarlijks zo'n 600.000 broden aan: die kosten dus een heel pak minder dan wat een particulier voor zijn brood bij de bakker betaalt. Wij investeren veel in opleidingen van onze koks, in kwaliteit en in smaken. Uit tevredenheidsenquêtes blijkt dat 83% van onze bewoners tevreden is over de smaak van het eten.»

Maar dat zien de rusthuis-koks zelf toch net ietsje anders. «De kwaliteit van ons eten is er zwaar op achteruitgegaan sinds de warme keukens hier zes jaar geleden is afgeschaft en er niet meer vers wordt gekookt», zegt Marc Roothoof (56), al achttien jaar kok in het Wommelgemse Armonea-rusthuis 'Wommelgheem'. «Voor die tijd werd hier alle dagen dagvers gekookt. Noem het en we bereidden het vers. Aardappelen, vlees, vis, groenten, alles. Ik bakte hier zelfs geregeld taart en cake.»

«De mensen klagen wel degelijk over wat ze op hun bord krijgen», vervolgt de kok. «En terecht. Want buiten de soep — die we wel nog zelf maken, zij het met diepvriesgroenten — wordt hier niks meer zelf bereid en komt alles van de fabrikant. Die levert het vlees in voorgebakken toestand, wij moeten het alleen nog in combi-steamers steken. Dat is niet lekker, hè. Ik heb mij eens kwaad gemaakt over onze stove-rijen. Ik zei: 'Dat is geen eerste keus vlees, geen tweede keus, zelfs geen derde keus!'»

Compassie

«Och, ik voer hier al vijf jaar strijd, want ik heb compassie met de bewoners», vervolgt de kok. «Het eten smaakt naar niet veel. Zelfs met extra kruiding krijg ik de smaak niet bijgesteld. Ik jaag me

de zorg, temeer omdat de overheid ook die private groepen financiert. «De vakbonden hebben gelijk. Er moet inderdaad meer transparantie komen over de beheersstructuren.»

3 Ze zeggen dat u van goede wil bent, maar precies schroom lijkt te hebben om op dat vlak ook effectief actie te ondernemen. «Dan kan ik u bij deze toch zeggen dat de sector zich best voorbereidt, want we werken aan een regelgeving op dat vlak. Tegelijk wil ik uitbaters van woon-zorgcentra aanmoedigen om werk te maken van goed bestuur en ook transparantie naar voren te schuiven in de manier van beheren.»

4 Megawinsten halen uit zorgactiviteiten: valt dat wel te rijmen?

«Als ik kijk naar de mate van tussenkomst via de ziekteverzekering, denk ik eerlijk gezegd niet dat het mogelijk is om in de ouderenzorg superwinsten te maken.» (AG)

4 pertinente vragen aan minister Jo Vandeurzen

1 In een Antwerps rusthuis van een grote commerciële speler legt de fabrikant van incontinentiemateriaal aan het personeel de richtlijn op dat luiers pas moeten worden ververst bij een verzadiging van 65%. Hoe menswaardig is het om hen pas te verschonen nadat ze ruim een halve liter hebben geplast?

«Dat is onaanvaardbaar, daar moet ik niet voor rond de pot draaien. Pampers hergebruiken, zoals blijkt uit getuigenissen in jullie reeks, vind ik al helemaal hallucinant. Dat is ronduit schandelijk. Maar laat mij wel duidelijk stellen dat dit géén algemene regel is binnen de sector. En ik wil ook benadrukken dat 80% van de woonzorgcentra in Vlaanderen het zeer goed doet, zo blijkt uit het rapport van de Zorginspectie die onze voorzieningen van 2009 tot 2011 evalueerde.»

2 Devakbonden vragen meer controle op de boekhouding van commerciële groepen die grote winsten genereren uit activiteiten in