



WAT ER FOUT LOOPT IN RUSTHUIZEN

In een welvarende regio als Vlaanderen zou je kunnen denken dat de rusthuizen een plek zijn waar onze bejaarden worden omringd met kwaliteitsvolle zorg. Maar dat blijkt niet overal zo te zijn. Uit een enquête van Test-Aankoop

bleekt dat één op de vijf familieleden van rusthuisbewoners zeer ontevreden is. Uw krant brengt de pijnpunten van onze ouderenzorg in kaart, aan de hand van getuigenissen van zorg- en verpleegkundigen, bejaarden en hun families.

«Bejaarden roepen 'help mij, help mij' maar we hebben geen tijd»

Hoewel je in Vlaanderen maar weinig rusthuizen vindt waar niet wordt geklaagd over een gebrek aan personeel, is de druk doorgaans nog meer voelbaar in private woon-zorgcentra. Met soms schrijnende gevolgen voor de bewoners van dien. «Het gebeurt dat bejaarden gekwetst raken door personeelsgebrek», is een onthutsende en meer dan eens gehoorde uitspraak van rusthuispersoneel. En ook: «Wie van de twee gevallen bewoners help ik eerst? Voor die onmogelijke keuze sta ik geregeld.»

ANNICK GROBBEN

Moeten niet alle rusthuizen – zowel de vzw's, de OCMW's als de commerciële instellingen – zich houden aan de personeelsnormen die de overheid oplegt? Jawel. De minimumpersoneelsnorm die het Riziv financiert, is voor de drie types van rusthuizen gelijk en wordt bepaald in functie van de zorgtegraad. Hoe meer zwaar hulpbehoevenden, hoe meer middelen van het Riziv om zorg- en verpleegkundigen aan te werven.

Het verschil zit 'm doorgaans in wat een rusthuis boven de norm inzet aan aan verpleegkundigen, zorgkundigen en kinesitherapeuten: aan personeel dus dat niet volledig door het Riziv, maar met het ligdaggeld van de bewoners wordt betaald. Uit cijfers van het Riziv valt volgens Olivier Remy van het ACV te leren dat in de commerciële instel-

ik eerst ga verzorgen. Voor dat soort keuzes sta ik geregeld. En dan kan ik alleen maar hopen dat de zorgkundigen van dienst genoeg ervaring hebben om zich te ontfemen over de bewoner die ik moet laten wachten. Want wanneer ik in zo'n noodsituatie een beroep moet doen op een interimkracht, een stagiair of een zorgkundige die de taal niet spreekt – en dat komt vaak voor – is het huilen met de pet op.»

Grens overschrijden

«Soms overschrijden we de grens van het menselijke als gevolg van het personeelstekort», zucht de verpleger. «Vorig jaar maakte ik iets mee waar ik persoonlijk lang mee geworsteld heb. Het was de vakantieperiode, er was nog minder personeel dan gewoonlijk, de werkvloer was een zottekot. Met twee man stonden we op één verdieping in voor ruim 40 bewoners die allemaal nog hun avondeten moesten krijgen en in bed moesten worden gestopt. In die rush gebeurde het dat een verwarde bewoner zich een paar keer na elkaar bevulde in zijn bed. (stil) En we hadden de tijd niet om hem te verschonen. We hebben hem ruim een uur in zijn stoelgang moeten laten liggen. Toen heb ik gedacht: 'Dit is erover, dit is mensonwaardig.'»

Woordvoerder Bart Bots wijst er in een reactie op dat in de rusthuizen van Senior Living Group «gemiddeld 12 tot 14% méér zorgpersoneel boven de norm wordt ingezet»: «We verstaan maar al te goed dat het personeel vraagt dat de minimumnorm wordt opgetrokken. Maar: we denken ook dat de overheid doet wat ze aankan. Sinds dit jaar krijgen rusthuizen extra middelen om meer personeel in te zetten voor dementerende residenten. De overheid levert wel degelijk inspanningen, die we ook erkennen.»

Dood teruggevonden

Een verzorgster van een privaat rusthuis in de Antwerpse provincie stelt onomwonden «dat het gebeurt dat bejaarden sterven en gekwetst raken door een tekort aan personeel». «Wanneer mensen vallen en uren op de grond blijven liggen omdat wij 's nachts maar met twee man personeel instaan voor meer dan 100 bewoners, zijn zulke tragische dingen helaas onvermijdelijk», geeft ze toe. «Zo is een collega een tijd geleden tijdens zijn ronde vergeten om de kamer van een dame binnen te gaan. Puur uit tijdsgebrek. Uren later is die dame dood teruggevonden in haar bed. Misschien was die dame sowieso gestorven, maar misschien ook niet.» «We werken bijna constant op een minimumbezetting en daarmee kán je

JOSÉ (83)

«Verhuisd naar OCMW-rusthuis. Hier is wél altijd iets leuks te doen»

Toen er twee jaar geleden eindelijk een plaatsje vrijkwam in het OCMW-rusthuis Ter Biest in Grimbergen aarzelde José Olbrechts (83) geen seconde om haar kamer in het Wemmelse Soprim@-rusthuis Marie-Louise op te zeggen. Want daar was ze naar eigen zeggen twee jaar lang ongelukkig geweest. «En hier ben ik graag», zegt Joséke, helder van geest maar wat beverig van de parkinson. «Want hier is alles anders.»

«Neem nu het eten», vertelt Joséke. «In de Marie-Louise kwam dat van een grootkeuken, het was veel te hard om te knabbelen. Hier hebben ze hun eigen keuken, waar alles zelf wordt gemaakt. En dat proeft ge, hé. Hier eet ik gráág. Hier kijk ik uit naar de maaltijden. Als je hier jarig bent, mag je ook zelf het menu kiezen. Voorgerecht, hoofdgerecht, dessert. Wat je maar wil. Mét wijn erbij! In de Marie-Louise kregen we niets als we verjaarden. Zelfs geen klein cadeautje. Hier mogen we ook alle dagen naar de cafetaria gaan. Ik zit daar ook alle dagen. Om onder de mensen te zijn. Ik hoef maar op mijn belleke te duwen en ze nemen mij mee naar daar. In de Marie-Louise was er niet eens een cafetaria.» «Oh, ik heb ginds dikwijls geschreeuwd en mij dikwijls kwaad moeten maken», zegt José. «Er was daar ook zo weinig te doen. Ja, af en toe ne keer breien of eens met de Lotto spelen. Dat was het. Hier is er alle dagen animatie. Drie animatrices lopen hier rond. Gisteren nog zijn we met het busje op uitstap geweest, de dag ervoor was er een feestje met de vrijwilligers van Okra. En kregen we carpacci (sic) van zalm en soep met ballekes en géén kleintjes! In de Marie-Louise was er nooit eens een feest.» (rommelt in haar lade en zoekt een vreemd hoofddeksel) «Och, ik heb hier al zo veel plezier gemaakt», glundert José terwijl ze haar gekke

hoofddeksel opzet. «Kijk, ik ben hier al prinses Carnaval geweest! Elk jaar worden hier een prins en een prinses Carnaval verkozen. Hier is altijd iets leuks te doen. En met Pasen en kerst hebben we grote buffetfeesten, met alle families erbij. Er is in dit rusthuis zoveel aandacht en respect voor ons dat ik mij hier alle dagen een vedette voel!»

Man opgebeld

Ooit waar gebeurd overigens in het rusthuis waar Joséke vandaag komt: een verzorgster belde er op een nacht de echtgenoot van een vrouwelijke collega op. Het betrof een noodgeval, zei ze. Ze was helemaal alleen van wacht in het rusthuis, ze kon haar eigen man niet bereiken, de hoofdverpleegster van wacht gaf niet thuis en de directie reageerde ook al niet op haar oproepen. Waarop ze dus de man van haar collega vroeg: «Kan jij soms naar hier komen? Er is een zware bewoner gevallen en ik kan hem in mijn eentje niet oprapen.» Soprim@-directeur Michel Vanstallen reageert als volgt: «Rusthuis Marie-Louise is gehuisvest in een oud gebouw dat weinig mogelijkheden biedt tot cafetaria en animatie. Dit is de reden waarom wij overgegaan zijn tot een nieuwbouw waarin alle modern comfort ruim aanwezig zal zijn. De laatste bewoners van Marie-Louise verhuizen begin september naar hun nieuw woonzorgcentrum.»



In het weekend sta ik met de late dienst geregeld als enige verpleger in voor 187 bewoners. Wanneer er twee bejaarden vallen, moet ik kiezen wie ik eerst ga verzorgen

Een verpleger

lingen maar half zoveel zorg- en verpleegkundigen boven de norm werken dan in OCMW-rusthuizen en een derde minder ten opzichte van vzw's. Het nijpende personeelstekort doet verzorgers en verpleegkundigen dikwijls voor keuzes staan waar ze niet voor zouden mogen staan, zo blijkt. Zegt een personeelslid van een groot rusthuis in het Antwerpse van de Senior Living Group: «In het weekend sta ik met de late dienst geregeld als enige verpleger in voor de 187 bewoners van de vier wooneenheden van onze instelling. Af en toe zijn er twee verpleegkundigen, maar vaak sta ik dus alleen. Met de nachtdienst sta ik in het weekend altijd alleen, want dan hoeft er volgens de minimumnorm ook maar één overkoepelende verpleegkundige te zijn. Maar die minimumnorm volstaat absoluut niet.» «Wanneer op de ene verdieping een bewoner bij het vallen een heup breekt en op een andere verdieping iemand bij een val een bovenbeenfractuur oploopt, dan moet ik – en ik vind het vreselijk om te zeggen – kiezen wie van de twee

onmogelijk goeie zorg geven», vervolgt ze. «Van de week nog – ik liep zoals altijd te hollen van de ene kamer naar de andere en was met drie bewoners tegelijk bezig – zei ik tegen een dame: 'Kruip maar al in bed, ik kom sebiert terug om uw lakentjes goed te leggen en het licht uit te doen.' Toen ik meer dan een uur later terug op haar kamer was, lag die mevrouw op de grond met een gebroken heup. Omdat ik zolang was weggebleven, was ze zelf opnieuw uit haar bed gestapt om de deur dicht te doen. Tijdens dat manoeuvre is ze gevallen. Ze ligt nog in het ziekenhuis.» «Ik verga van de schuldgevoelens», zegt de verzorgster met tranen in de ogen. «Terwijl ik weet dat ik er niks aan kon doen, dat het niet mijn fout is dat we met zo weinig personeel zijn. Soms lopen we te crossen door de gangen en horen we de bejaarden letterlijk 'help mij, help mij!' roepen wanneer ze ons vanuit hun bed voorbij zien flitsen. Mensen die naar het toilet moeten, bijvoorbeeld. En die we moeten... laten liggen.»

Tijdens de drukte van het avondeten bevulde een verwarde bewoner zich een paar keer in zijn bed. We hebben hem ruim een uur in zijn stoelgang moeten laten liggen. Mensonwaardig

Een verpleger

«Een ander gevolg van die krappe personeelsbezetting is dat we onze residenten al vanaf zes uur moeten waken en om zes uur 's avonds ook te slapen moeten leggen», vervolgt de verzorgster. «Anders krijgen we onze ochtend- en avondronde niet afgewerkt. Als wij zo vroeg niet al mensen beginnen te

wassen, zou de helft van de bewoners ongewassen en nog in pyjama aan het ontbijt zitten. 'Oh, maar er zijn veel oudjes die al om zes uur willen worden gewassen', sust de directie. Dat is pertinent onwaar.» «Maar ja, degenen die 's ochtends als eersten worden gewassen, zijn gewoonlijk de dementen. Want die kunnen toch niet klagen. Tegen dat ze aan het ontbijt zitten in de refter, vallen ze daar dikwijls ter plekke in slaap. Ah ja, want ze zijn veel te vroeg wakker gemaakt. Ik vind dat wreed.» De Antwerpse verpleegkundige vult aan: «Bij ons start het wassen om half-zeven, wat nog altijd veel te vroeg is. Ik heb er soms hartzeer van als ik een oudje, dat vredig ligt te knorren, zo vroeg moet wakker maken. Dan denk ik: 'Waar zijn wij mee bezig?' Die oudjes wonen hier, die zouden zolang moeten kunnen slapen als ze willen. Ze klagen daar ook over, ja. Maar klagen helpt niet. Want wie wil uitslapen, wordt niet gewassen.» In een vzw-rusthuis met commercieel