

Zonhoven, 17 oktober 2010

Rusthuis IMMADI
f.a.v. dir. Chantale Theunkens
Kempische Steenweg 408

AANGETEKEND

3500 HASSELT

Geachte mevrouw Theunkens,

Betreft:

- ons onderhoud d.d. 13/10/2010
- verblijf mevr. Antonia Nouwens (102) in rusthuis Immadi
- gedwongen isolement tijdens gemeenschappelijk eetgebeuren

Wij danken u voor ons onderhoud van 13/10 ll. en achten het nuttig om daarbij het volgende te notuleren.

Vooreerst ervoeren wij uw aanzet tot de discussie aangaande de begrippen rustoord – rusthuis – ROB en de wettelijke reglementeringen en voorzieningen die bij de respectievelijke instellingen (en specifiek Immadi) al dan niet gepaard dienen te gaan, als misleidend.

Wij verwijzen hierbij naar het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid waar ook de referenties van Immadi onder dossiernr. 315.108 en erkenningsnr. PE2513 uitsluitel geven.

Vervolgens drukken wij onze verwondering uit over het feit dat u, ondanks onze gemaakte afspraak, blijkbaar geen kennis had van enige basisinformatie m.b.t. het dossier van mevr. Nouwens, zoals o.a. ons mandaat als wettelijk vertegenwoordiger en onze functie als mantelzorgers en vertrouwenspersonen.

Aan bod kwam ook onze opmerking dat wij in functie van ons mandaat **op geen enkele wijze in kennis gesteld werden van de nieuwe rusthuisdirectie, sinds 1 september 2010**. Bij toeval konden wij dit vernemen.

Verwonderlijk stelde u ons hierbij de vraag: “*Hoe ver moet deze informatieverlening dan wel gaan?*”, daarbij verwijzend dat toch de bewoners daarvan in kennis werden gesteld (?).

Het zal echter begrijpelijk zijn dat niet onbelangrijke informatie hoogbejaarden (Tonia is 102) kunnen ontgaan en aldus andere rechtstreeks belanghebbenden kan onthouden blijven.

Op datum van dit schrijven en vier dagen na ons onderhoud vinden bij het terugbrengen van mevr. Nouwens een nieuwe informatiefolder op haar tafeltje in haar kamer, waarvoor dank.

Ons verzoek om via een zichtbaar **organigram met foto** en naambadge tot een beter inzicht te kunnen komen in de personeelsstructuur en de vertellingen van de hoogbejaarde mevr. Nouwens makkelijker te kunnen begrijpen, werd genoteerd.

Na vier maanden verblijf kan mevr. Nouwens nog geen enkel personeelslid met naam benoemen of identificeren. Zelfs voor onszelf blijft dat nog steeds een moeilijke oefening.

Tijdens ons onderhoud deelden wij u ook mee dat wij nog steeds geen antwoord mochten ontvangen op ons aangetekend schrijven d.d. 7/09/2010, aangaande het **ons niet in kennis stellen van de overhandiging van een deurwaardersexploot** aan de 102-jarige mevr. Nouwens,

door gerechtsdeurwaarder B. Heines op 1/09/2010.
Eerder toevallig ontdekten wij dit exploit in een kastlade op haar kamer.

Ook de informatie of antwoorden aangaande volgende belangrijke onderwerpen die ter sprake kwamen en aanleiding waren tot ons onderhoud, gaven ons geen voldoening of uitsluitel:

- **Isolement van mevr. Nouwens tijdens maaltijden**

Sinds de aanvang (vier maanden geleden op 16/06/2010) van haar verblijf in rusthuis Immadi wordt Tonia **in de eetzaal geweerd tijdens het ontbijt, het middagmaal en het avondeten**. Steevast wordt zij verplicht om deze maaltijden **tegen haar wens in te nuttigen in eenzaamheid, op haar eigen kamer, ondanks haar hunkering naar meer sociaal contact**.

Mevr. Nouwens maakte reeds meermaals haar bezwaar hierover uitdrukkelijk kenbaar. Zo ondermeer op 4/10/2010, waarbij ze aan hoofdverpleegster M. en animatrice I. aangaf, zich hierdoor **uitgesloten te voelen van de groep**.

Reeds eerder bleken onze gesprekken met uw voorganger zr. Roseline Van Gool aangaande de weigering om mevr. Antonia Nouwens te betrekken bij het gemeenschappelijk eetgebeuren vruchteloos en werd het verzoek zelfs kordaat en ontegensprekelijk afgewezen.

Een van de dingen die bijdragen aan het welzijn van bewoners zijn de **maaltijden als een sociaal ritueel**, dat hen helpt hun zorgen te vergeten en herinneringen op te halen. Zeker voor minder mobiele en contactbeperkte en afhankelijke ouderen!

Het zou eerder logisch zijn en een oprechte betrachting van een rusthuisbeleid moeten zijn, om deelname aan een dergelijk sociaal gebeuren aan te moedigen, dan wel te ontzeggen.

Een hierbij opgedrongen isolement ervaren wij als onaanvaardbaar en uitermate belastend voor het welbehagen van onze hoogbejaarde en dierbare beschermelingen!

Het kan niet zijn dat een klein percentage van bewoners (10 procent) in zijn leefomgeving drie maal per dag **discriminerend geïsoleerd wordt van zijn medebewoners**, en dit bij een significant sociaal gebeuren zoals het maaltijdgebruik.

In gegeven omstandigheden lijkt het erop dat het rusthuis Immadi via opname van leken en **omwille van een financieel belang een bestemming wil geven aan toenemende leegstand**, echter **zonder deze lekenbewoners werkelijk te willen integreren in de leefgemeenschap van haar rusthuis**.

Bovendien gaf u aan op de hoogte te zijn van de recente en brutale sociale verstoring van de eerdere leefomgeving van mevr. Nouwens na 11 jaar verblijf in het OCMW- rusthuis Vinkenhof te Houthalen en haar soms psychische ontredde die de recente verhuis op haar hoge leeftijd teweeg brachten. **Dit maakt haar verbod tot deelname aan gemeenschappelijke maaltijden des te meer erg pijnlijk voor haar**.

Het is het rusthuis en haar personeel ondertussen bekend dat **mevr. Nouwens met regelmaat depressieve gevoelens** ervaart.

Informatief voegen we hier nog aan toe dat mevr. Nouwens gedurende 54 jaar verbleef in de strenge en gesloten Franse kloosterorde van Cenakel, om tenslotte uit te treden in 1981.

- **Controverse met reglement van inwendige orde**

Naar ons inzien gaat het verbod om de hoogbejaarde mevr. Nouwens te laten deelnemen aan het gemeenschappelijk maaltijdgebruik niet enkel gepaard met een gebrek aan mededogen, barmhartigheid en begrip voor een andere persoon, dat als wezenlijk element zou mogen verwacht worden van een katholieke instelling.

Bovendien is dit **verbod volkomen controversieel aan de uitgangspunten en het reglement van inwendige orde van Immadi**, zoals wij uit onderstaande artikelen afleiden:

*Art. 2 – In eerste instantie komen zorgbehoevende zusters van de Congregatie Zusters Kindsheid Jesu in aanmerking voor opname. **Toch dient vermeld te worden dat dit andere kandidaten niet uitsluit.***

Art. 3.2 - Al de **gemeenschappelijke ruimten** zoals de kapel, de **leefkamer, de eetplaats**, de polyvalente zaal, de gangen en tuinen, die niet als 'dienst' zijn aangeduid, zijn er voor u.

Art. 4.3 - ... De **maaltijden kunnen op de kamer of in de gemeenschappelijke restaurants (of eetzalen) worden gebruikt**.

Art. 4 - Als rusthuis voor zorgbehoevende bejaarden streven we er naar om een **kwalitatieve en menswaardige** verzorging te verlenen, **met groot respect voor de totale mens** en bijzondere aandacht voor de palliatieve verzorging.

Art. 4.1 - Om zicht te krijgen iemands noden en kwalen, trachten zij zich in te leven in de hulpbehoevendheid van de bewoner. **Samen streven naar kwaliteit van het leven en zorgverlening zal bij gevolg het uitgangspunt van het zorggebeuren zijn.**

Art. 5.1 - Een **grote bekommernis wordt aan de dag gelegd opdat iedere bewoner zijn oudworden op een zinvolle wijze kan beleven.**

• **Voeling met mevr. Nouwens**

Subtiel maar daarom niet minder suggestief polste u tijdens ons onderhoud naar het **waarheids- en realiteitsgehalte van de woorden van de bijna 103-jarige mevr. Nouwens**. Vooral wanneer wij u kenbaar maakten dat zij ons regelmatig aangaf een **opgesloten gevoel** te ervaren in het rusthuis. Met "Hoe lang moet ik nog in deze gevangenis blijven?", citeren wij de eigen woorden van Antonia.

Wij zijn ons terdege bewust van de dementerende factor van mevr. Nouwens en momenten van verwarring die zich soms kunnen manifesteren, vooral tijdens spanningen en angstgevoelens. Met de nodige achtergrondkennis, empathie en vertrouwen lukt het ons echter vrij snel om deze momenten van verwarring te doorprikken.

Niettegenstaande kunnen wij absoluut niet accepteren dat noch mevr. Nouwens, noch wij die haar woorden en gevoelens correct trachten te vertolken, (gemakshalve?) een gebrek aan ernst of realiteitsgehalte zou toebedeeld worden.

Op 24/02/2010 werd mevr. Nouwens tijdens een ziekenhuisopname nog geëvalueerd met een uitzonderlijke en maximale score van **3/3 voor inprenting** (begrijpen) en een score van **7/8 voor taal**. Enkel evaluaties op gebied van oriëntatie in plaats, tijd en ruimte bleken zorgwekkend.

Besluitend zouden wij hierbij kunnen stellen en getuigen dat mevr. Nouwens misschien wel haar **geheugen en oriëntatie grotendeels kwijtraakte, maar daarom beslist niet haar verstandelijke en verbale vermogens!**

Ook vanuit onze reeds 27-jarige nauwe vriendschapsband; haar anderhalf jaar inwonen in ons gezin; haar nog steeds veelvuldige logementen in ons gezin (3 maanden in 2010!) en onze dagelijkse telefonische contacten via een door ons voorziene gsm, menen wij **voldoende voeling met mevr. Nouwens te hebben, om een juiste inschatting van haar beleving te kunnen weergeven**. Zeker met een jarenlange vertrouwensrelatie als achtergrond.

In de context van dit onderwerp vinden wij het relevant om aan te geven dat Tonia **uiterst zelden zal overgaan tot het toevertrouwen van persoonlijke belevingen of gevoelens aan derden**. Eerst en vooral omdat zij dat nooit geleerd heeft, maar ook grotendeels omwille van haar angst voor represailles.

In de marge vermelden wij nog dat onze jarenlange mantelzorgfunctie en betrokkenheid met mevr. Nouwens uitgroeide tot een ernstig engagement aangaande ouderenzorg in het algemeen. Onze websites DEODATA.BE en OUDERENHART.BE getuigen daarvan.

• **minder of niet aan bod gekomen tijdens ons onderhoud...**

- De ongepaste terechtwijzing van dr. Verschelde door verpleegkundige A. na de gezamenlijke beslissing en overleg tussen de huisarts en ons als mantelzorgers, om de toestand van mevr. Nouwens in ons gezin nog even verder te evalueren, i.p.v. het meteen overgaan tot een psychisch belastende en nog meer desoriënterende ziekenhuisopname. Dit n.a.v. buikklachten van mevr. Nouwens op 13/8/2010. Inderdaad bleek reeds enkele uren later een ziekenhuisopname niet meer nodig...
- Het luidruchtig en belerend bevel van verpleegkundige A. aan mevr. Nouwens om meteen het telefonisch gesprek te verbreken omwille van maaltijdgebruik (hoorbaar door gesprekspartner). Ook hier ervoeren wij geen aandacht of respect voor het belang

van het sociaal contact dat het telefoontje beoogde en overigens noodwendig is.

- Het reeds in bed stoppen van mevr. Nouwens omstreeks 18:00 uur, al dan niet op haar eigen initiatief.
Mevr. Nouwens geeft ons meermaals aan liever vroegtijdig naar bed te gaan dan wel nog extra uren in eenzaamheid op haar kamer te moeten vertoeven, zonder enige zinnige bezigheid of gezelschap. Tijdens logementen bij in ons gezin wenst mevr. Nouwens pas omstreeks 22:00 uur om naar bed te gaan.
Hierbij aansluitend vragen wij bijzondere aandacht voor toezicht of begeleiding tijdens het aan- en uitkleden. Immers leidde deze activiteit in 2009 tot onnoemelijk veel leed, veroorzaakt door een bovendienbeenbreuk in vorig rusthuis.
- Het kleine ontvangstkamertje met gebrek aan privacy kan het ontbreken van een gezellig cafetaria dat voor iedereen toegankelijk kan zijn, niet vervangen.
- Wij verheugen ons over de attenties, vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de medebewoners en een aantal personeelsleden en zijn hen daar dankbaar voor.
- Wij danken ook de initiatiefnemer in rusthuis Immadi voor het aanbrengen van een rood lintje ter hoogte van haar kamerdeur, ter ondersteuning van haar desoriëntatie.

• Tot slot

Buiten ontwijkende antwoorden en uw herhaalde **vraag om ons begrip dat de werking van het rusthuis nog bijzonder stoelt op de invloed van de kloostergemeenschap**, konden we weinig nota nemen van bevredigende antwoorden, noch van duidelijke informatie.

Wij menen echter dat uw vraag om begrip **geen goede reden** kan zijn om reglementeringen of rechten van kwetsbare en bejaarde bewoners te omzeilen of niet na te leven, noch om het gevoel van **welbehagen van mevr. Nouwens op het einde van haar leven te hypothekeren**.

Tonia's honger naar - en beleving van - sociaal contact vormt op haar uitzonderlijke hoge leeftijd van bijna 103 misschien wel haar belangrijkste zingeving, die haar tevens de nodige levensprikkels verschaft.

Zowel het psychisch als fysiek welbehagen van mevr. Nouwens ligt ons nauw aan het hart en indien we ervaren dat zij (zonder kunstmatig of medicinaal ingrijpen) **op het einde van haar leven een acceptabel welbehagen kan beleven**, maakt dat ook ons gelukkig.

Indien niet, blijven wij naar oplossingen zoeken en zien we ons genoodzaakt onze bevindingen officieel kenbaar maken bij de dienst inspectie en toezicht van de Vlaamse Gemeenschap.

In functie van dit schrijven vinden wij het nuttig om te verwijzen naar het ministerieel besluit van 10 december 2001 inzake de sectorspecifieke **minimale kwaliteitseisen voor rusthuizen**, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, (B.S. 28.III.2002).

Met speciale aandacht verwijzen wij hierbij naar volgende artikelen:

1.3 Waardigheid - De voorziening neemt voor haar hulp- en dienstverlening de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.

1.5 Inspraak - De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.

1.7 Zelfontplooiing - De voorziening schept kansen tot behoud en/of ontwikkeling van de individuele mogelijkheden van de gebruiker (o.a. **zelfontplooiing, sociale contacten, een aangepast activiteiten aanbod en een zinvolle tijdsbesteding**).

1.8 Integratie - De gebruiker wordt in staat gesteld om **zijn relaties met zijn sociaal netwerk zoveel mogelijk voort te zetten en nieuwe relaties te ontwikkelen**.

1.12 Geborgenheid - De gebruiker mag rekenen op **een vlot passend antwoord op zijn hulpvragen**.

1.13 Klachtenrecht - Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.

1.15 Informatie - De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en in elke fase van het hulp- en dienstverleningsproces.

2.2 Opvolging - De interne en externe hulp- en dienstverlening wordt opgevolgd, **in samenspraak met gebruiker en of familie**.

3.2 Inspectie - De voorziening stelt aan de inspectie de gegevens ter beschikking die aantonen dat voldaan wordt aan de verschillende vigerende regelgevingen.

4.3 Evaluatie - De voorziening **evalueert op een systematische manier en op geregelde tijdstippen haar hulp- en dienstverlening** en gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing.

5.1 Structuur - **Elke voorziening beschikt over een organogram en een functieomschrijving voor de personeelsleden.**

5.2 Intern overleg – De voorziening organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg omtrent de hulp- en dienstverlening met medewerkers en gebruikers.

Tot slot refereren we nog naar de slotbeschouwingen in het reglement van inwendige orde waarbij gesteld wordt dat **het rusthuis de bewoners snel een thuisgevoel toewenst en dat het personeel en directie alles in het werk zullen stellen om dit te bereiken.**

Graag willen wij dit in de realiteit kunnen ervaren...

Met achting,

Herman Bielen

Hildegard Cornelissen

- vertegenwoordiger, mantelzorgers en vertrouwenspersonen van Antonia Nouwens (102)
- auteurs OUDERENHART.BE en DEODATA.BE

Antonia Nouwens (103)

- bewoonster rusthuis Immadi

Kopie van dit schrijven verstuurd aan maatschappelijke zetel VZW Zusters Kindsheid Jesu te Gent
Kopie van dit schrijven verstuurd aan dr. B. Verschelde, huisarts van mevr. Nouwens