

DEEL 2 Personeelsdruk leidt tot hartverscheurende keuzes



José Olbrechts:
«In mijn nieuw rusthuis
is er elke dag animatie.
Ik ben hier zelfs al
prinses Carnaval
geweest!»
Foto Van Beek

karakter in het Pajottenland wordt de zorg voor 127 bewoners – van wie ruim 30 dementerenden – 's nachts overgelaten aan twee personeelsleden: één zorgkundige en één verpleegkundige. Dat getuigen een verpleegster en een verzorgster. «Soms springt er van 22u tot 6u een tweede zorgkundige bij, maar dan nog is de bestaffing véél te laag en onwettelijk.» Ook deze twee getuigen willen hun verhaal doen omdat ze een hart hebben voor de zorg voor ouderen en zo stilaan moedeloos worden van het dag in dag uit véchten voor hun welzijn.

Uur wachten voor toilet

«Het zou niet mogen dat bewoners meer dan uur zitten te bellen om op de pan of naar het toilet te mogen», zegt de verpleegster. «Vorig weekend nog, het was tien voor vier 's nachts, kwam ik aangelopen op de kamer van een mevrouw en ze zei: 'Content dat ik u zie want ik zit al te bellen van drie uur omdat ik naar de wc moet!' Ik zette haar op het toilet en geraakte pas om

twintig over vier, een halfuur later dus, terug om haar er weer af te halen. En gisteren kreeg ik van een familielid de volle laag. Zijn moeder had twee uur op het toilet gezeten omdat niemand van het personeel de tijd had om haar er weer af te halen. (zucht) Terecht dat ze klagen, hé.» «Ook erg: dat je er dikwijls gewoon geen weet van hebt dat bewoners zijn gevallen», schudt de verpleegster het hoofd. «Van de week is een meisje van de poetsploeg 's ochtends vroeg uitgekomen bij een bejaarde vrouw die uit haar rolstoel was gevallen. Ze lag daar met het gezicht op de grond, de benen verwrongen tussen de rolstoel, zo wit als een lijf. Ik ben die dame gaan verzorgen, ik had echt met haar te doen. Had de zorgkundige van dienst de tijd gehad om te checken of het voorzettafeltje terug op haar rolstoel was gezet, dan was dat niet gebeurd. Die arme vrouw was boenk voorover gevallen. En wat als ze daarbij was dood gebleven? Wat dan?» «Het personeel heeft bij ons zelfs de tijd

niet om de mensen op een fatsoenlijke manier eten te geven», haakt de zorgkundige in. «Vaak passeer ik onze refter en dan zie ik daar oudjes zitten achter een bord waar ze zelf niet van kunnen eten. Als ik dan ga melden dat die en die menskes hulp nodig hebben bij het eten, hoor je: 'Sorry, geen tijd voor nu, ik ben dáár bezig!' Altijd hetzelfde liedje. Kan het personeel daar iets aan doen? Nee. Want het personeel heeft gewoon de tijd niet om zijn werk goed te doen.» «Gisteren brak mijn hart toen ik zag dat een bejaarde vrouw, die net als alle anderen om vijf uur bediend was met eten, om zes uur nog altijd met haar boterham tussen haar vingers voor zich uit zat te staren», zegt de verzorgster. «Toen heb ik echt geroepen: 'Zien jullie dit niet?! Willen jullie die vrouw nu eens alstublieft komen helpen met eten?' Wanneer je maar met twee man personeel 34 bejaarden eten moet geven, van wie 8 oudjes niet zelf kunnen eten, gebeuren er helaas zulke verschrikkelijke dingen.»

«Zelden een verpleegster, nachtshift door jobstudent, ...»

De trieste waarheid achter Residentie Rozendal



Sophie Tielens. Foto Kos

Te weinig personeel is één ding. Maar te weinig gekwalificeerd personeel is een ramp. In Residentie Rozendal in Strombeek-Bever was het zowaar mogelijk dat logistieke medewerkers er insuline toedienden en dat de nachtshift werd overgelaten aan... jobstudenten. Nadat het personeel met deze onwaarschijnlijke verhalen naar de vakbond was gestapt, sloot het rusthuis van de Soprim@-groep begin maart de deuren.

«Rozendal, een klein rusthuis voor 13 valide bejaarden, draaide bijna uitsluitend op logistiek personeel, wat onwettelijk is», getuigt de Gentse Sophie Tielens (43) die er tot aan de sluiting in maart een jaar als logistiek werkte. «Er was daar bijna nooit een zorgkundige te zien, slechts af en toe kwam er een verpleegster van een andere Soprim@-site langs. Wij moesten er de taken van zorg- en verpleegkundigen overnemen, terwijl logistieken dat bij wet niet mogen. Eén logistiek stond in Residentie Rozendal in voor de dagshift, één logistiek deed er de nacht en dat was het.» «Vaak werd de nachtshift zelfs overgelaten aan een jobstudente, en niet eens een studente verpleegkunde. Dan stond zo'n jong meisje 's nachts helemaal alleen in voor de zorg van 13 bewoners, van wie sommigen psychiatrische patiënten waren. Het was alsof de directie redeneerde: als er maar iemand in dat rusthuis toezicht houdt. Wie, dat deed er niet toe», getuigt een ander gewezen logistiek personeelslid van Rozendal anoniem. «In feite werkte ik in dat rusthuis als een verpleegster», vervolgt Sophie Tielens. «Met nul ervaring en geen verpleegkundig diploma moest ik daar medicatie klaarzetten en toedienen. Of het nu kalmeringspillen waren of insulinespuiten voor suikerzieke bewoners. De gekwalificeerde verpleegster van Soprim@ was er bijna nooit. We hebben dat zo dikwijls aangekaart op vergaderingen. Maar de directie wuifde dat weg.»

Géén personeel

«Ook onaanvaardbaar: dat er van 16 uur, wanneer de dagdienst stopte, tot 21 uur, wanneer de nachtdienst begon, officieel geen personeel was ingeschreven», vervolgt Sophie Tielens. «Wie de nachtshift had, moest in plaats van om 21 uur om 16 uur beginnen. Maar we werden voor die vijf uren dus niet betaald en waren ook niet verzekerd. Hoe dikwijls heb ik niet gedacht: 'Wat als er hier tijdens die niet-verzekerde uren iets gebeurt?」

«En waarom ik het toeliet? Omdat ik verdorie blij was met een vast contract in de zorgsector», zegt Sophie Tielens. «Omdat ik mijn werk graag deed, omdat ik de bewoners graag zag.» Haar logistieke collega treedt haar bij: «Het was uit compassie met de bewoners dat we al om vier uur 's namiddags kwamen werken wanneer we met de nacht stonden. Anders was er niemand in dat rusthuis. We konden de mensen toch niet alleen laten?» «Toen een collega bij de vakbond is gaan klagen over die onbetaalde werkuren, heeft de directie beslist om over te gaan tot sluiting», zegt Sophie Tielens. «Officieel klonk het dat het financieel niet haalbaar was om bevoegd personeel in te zetten. Zever. Overal rijzen Soprim@-rusthuizen als paddenstoelen uit de grond. Daarvoor is er wel geld. Tuurlijk ging het hier om winstbejag, op kap van de bewoners én van het personeel.»

Inspectie wist ervan

Vreemd genoeg wist de Zorginspectie – die onze rusthuizen controleert – al een jaar wat er in Rozendal aan de hand was. Na een onaankondigd bezoek aan het rusthuis op 23 maart 2012 schreef ze een vrij vernietigend verslag. Daarin stond dat de zorg in Rozendal niet altijd door gekwalificeerd personeel werd uitgevoerd, dat er geen verpleegster was wanneer een zorgkundige verpleegkundige handelingen stelde, dat er geen gekwalificeerd personeel was tijdens de nacht en dat logistieken de medicatie toedienden. Om te zwijgen van te weinig aangepaste baden, geen aangepast oproepsysteem en ook geen animatiemogelijkheden. Soprim@-directeur Michel Vanstallen zegt dat Rozendal gesloten werd «omdat we geen toekomstperspectieven hadden en we onze kwaliteitslat niet hoog genoeg konden leggen». Hij ontkent de aantijgingen van het personeel en ontkent ook dat logistieke medewerkers er medicatie toedienden, ook al staat dat zwart op wit in het verslag van de Zorginspectie. Vanstallen stelt dat alle handelingen werden verricht «in aanwezigheid en onder verantwoordelijkheid van de directeur die een verpleegkundige is».

3 pertinente vragen aan minister Jo Vandeurzen

1 Waarom kon Residentie Rozendal openblijven nadat het woonzorgcentrum in maart vorig jaar een zeer slecht rapport kreeg van de Zorginspectie?

«Het verslag van de Zorginspectie was pertinent, dat klopt. We hebben voor Rozendal dan ook een volledig remediëeringsplan gevraagd en daar is niet op ingegaan. Volgende stap in de procedure is dan een schorsing of intrekking van de erkenning. Omdat de uitbater voelde dat hem een schorsing boven het hoofd hing, heeft hij zelf zijn conclusies getrokken en het woonzorgcentrum vrijwillig gesloten.»

«Dat er een voljaar overheen is gegaan, komt ook omdat er in Residentie Rozendal een aantal psychiatrische patiënten verbleven. Die mensen hadden niet meteen elders opvang. Vanuit de psychiatrie was er de expliciete vraag om niet onverhoeds tewerk te gaan en om die mensen eerst de kans te geven om elders een ander onderkomen te vinden.»

2 Begrijpt u de verzoeken dat de werkdruk in woonzorgcentra immens hoog is? En dat de minimumpersoneelsnorm niet langer voldoet?

«Ik begrijp die verzoeken zeer

goed, ja. De Vlaamse overheid heeft er de voorbije jaren, wanneer er een mogelijkheid was, dan ook systematisch voor gepleit om ROB-statuten (ROB's zijn gewone rustoordbedden, red.) om te zetten naar RVT-statuten (RVT's zijn rust- en verzorgingsbedden waarvoor de overheid een hoger zorgforfait toekent, zodat er meer personeel kan worden aangenomen, red.). Sinds 1 januari 2009 zijn er welgeteld 6.953 ROB's omgezet naar RVT's. 85% van de bewoners in Vlaamse woon-zorgcentra die een zwaarder zorgprofiel hebben, heeft een RVT-statuuut bekomen.»

3 De financiering van de ouderenzorg, nu nog een federale aangelegenheid, wordt straks een Vlaamse bevoegdheid: zal Vlaanderen er dan voor kiezen om de minimumpersoneelsnorm, die volgens velen niet langer volstaat om kwaliteitsvolle zorg te geven, omhoog te trekken?

«Nogmaals: ik ben mij zeer bewust van de noden, omdat de bewoners in onze woonzorgcentra ook een almaar zwaarder zorgprofiel hebben. Wanneer de financiering onderdeel van de Vlaamse bevoegdheden wordt, zal dit issue dan ook onderwerp van debat zijn.» (AG)

MORGEN DEEL 3 Hoe houdt het personeel het vol?