



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

blijkt 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.

«Hoe ik het volhou? Door alle regels aan mijn laars te lappen»

Toch even schrikken als je hoort dat de taken van het personeel in sommige van onze rusthuizen blijkbaar tot op de minuut zijn ingedeeld. «Nagels knippen mag één minuut duren, op het proper maken van oren staat ook één minuut en we krijgen welgeteld vijftien minuten om een bejaarde te wassen en aan te kleden», getuigt zorgkundige Fina Martens, pas hersteld van een burn-out als gevolg van de immense werkdruk. Hoe ze het volhoudt? «Door mijn voeten te vegen aan die regels», zegt ze. «Ik ben geen machien en wij werken met mensen. Kwetsbare mensen.»

ANNICK GROBBEN

De van Limburg afkomstige Fina Martens (54) is opnieuw aan de slag in het OCMW-rusthuis in de buurt van Leuven, waar ze al sinds 2005 werkt als zorgkundige. Eind januari velde de huisdokter het verdict van een stevige burn-out, die haar drie maanden thuis heeft gehouden. «Het ging niet meer», zegt Fina, een bijzonder minzame vrouw die wel als verzorgster geboren lijkt te zijn. «Ik was op van de stress, jankte voor het minste, trilde over heel mijn lijf, kon niet meer slapen. Niks kon ik nog verdragen, ook thuis niet. Ik ben blij dat ik terug bij mijn bejaarden ben, maar vraag mij tegelijkertijd af: hoe lang hou ik het deze keer vol?» «Twee jaar geleden ben ik tijdens mijn nachtshift op oudejaarsavond recht naar het ziekenhuis gemoeten. Ik bleek zowaar een geblokkeerde nier te hebben. Daar kwam dus die vreselijke rugpijn vandaan. Van oktober al was ik antibiotica aan het nemen tegen de rugpijn. Om toch maar te kunnen blijven werken. Want zo gaat dat in onze sector: je blijft werken tot je niet meer kunt. En val je uit, dan val je voor lange tijd uit. Ik moest zes weken in het ziekenhuis blijven en was een half jaar thuis.»

Geen machien

Fina wijt haar gezondheidsperikelen aan de immense werkdruk, die het gevolg is van een zeer rigide time-management. «Al onze taken zijn tot op de minuut berekend», zegt ze daarover. «Voor het proper maken van oren krijgen we één minuut. Nagels knippen: ook één minuut. Wassen en aankleden: vijftien minuten. Ik heb die lijst eens gezien en heb 'm onmiddellijk uit mijn geheugen gewist. Want ik trok zo'n ogen!» «Op echt alle handelingen van het zorgpersoneel staan minuten. Haren snijden voor wie het zelf niet meer kan, haren wassen, boterhammen smeren, eten geven, drinken geven, wassen aan de lavabo, wassen in bad, haren kammen, in bed leggen, uit bed halen, verpamperen, de tillift gebruiken en ga zo maar verder. Dat is waarom we zo'n druk voelen, waarom we nooit eens aan een normaal tempo kunnen werken en het altijd rap-rap moet gaan.» «Maar ik kijk niet op de minuut», vervolgt Fina. «Ik werk zoals ik denk dat ik moet werken. Want ik ben geen machien. En wij werken met mensen. Met zeer kwetsbare mensen zelfs. Soms denk ik dat ze dat in Brussel niet door hebben. Wij moeten constant zo gespoeid werken dat ik onlangs een

bejaarde dame na het wassen achterliet met één borst in haar bh en de andere eruit. Ik zeg het zoals het is, ja. Ik ben op mijn stappen teruggekeerd en dacht: 'Is dit nu nog een manier van werken?'»

«Ons rusthuis telt 62 bedden, 's ochtends zijn we met tweeën om voor ruim 20 bejaarden te zorgen. Hoewel de meeste bejaarden liefst voor het ontbijt gewassen willen zijn, krijgen we dat niet voor elkaar. Om zeven uur beginnen we te wassen, tussendoor krijgen dagelijks vier mensen hun wreekelijkse bad en na het ontbijt wassen

Nagels knippen mag één minuut duren, oren proper maken ook, voor wassen en aankleden hebben we welgeteld een kwartier. Maar ik kijk niet op de minuut

Fina Martens

we de mensen gewoon verder. Tegen half twaalf, kwart voor twaalf zijn we daarmee klaar. Zou jij pas tegen de middag gewassen willen zijn? Ik denk het niet, hé.»

«Dat het ménselijke in de zorg verdwijnt, als een rechtstreeks gevolg van het personeelstekort, daar heb ik het lastig mee», zegt Fina. «Naar het toilet gaan, nog zo iets. De bejaarden moeten bij ons naar het toilet gaan wanneer wij zeggen dat ze moeten gaan: om acht uur, om elf uur, om drie uur, om vijf uur en om acht uur. Als je aan mij vraagt hoe ik het volhoud, dan zeg ik: door vierkant mijn laars aan die regel te lappen. Want anders houd ik het niét vol. Het personeel heeft de tijd niet om bejaarden die tussendoor bellen, op het toilet te zetten. De mensen moeten maar wachten tot het uur daar is of in hun pampers doen. Want ook dát hoor ik soms zeggen: 'Plas maar in uw pampers, ge hebt er één aan!' Maar daar diénen pampers niet voor! Voor mensen die nog goed bij hun verstand zijn, diénen pampers om accidentjes te vermijden.»

«Als tijdens mijn shift een bejaarde belt, dan zét ik hem op het toilet», zegt Fina. «Want naar het toilet gaan, is een elementaire behoefte waarin je een mens moet respecteren. Ik heb in principe de tijd niet om bejaarden tussendoor naar het toilet te laten gaan, maar daarvoor máák ik tijd. Als ik werk, zeg ik altijd tegen de mensen: 'Als ge moet gaan, bél. Dan kom ik.' Ik heb de ziekte van Crohn en dus dikwijls last van diarree: ik wéét verdorie wat het is om dikwijls naar het toilet te moeten gaan.»

Altijd kloppen

«Ik veeg ook mijn voeten aan de regel dat ook bij ons pampers verzadigd moeten zijn voor we mogen verversen», zegt Fina. «We krijgen daar speciale lessen in. Als je je hand zo legt en de pampers is tot dáár nat, dan is hij verzadigd en pas dan mag hij uit. Is een pampers maar tot daar verzadigd, dan mag hij niet uit. Ik kan dat niét. En weet je waarom niet? Omdat ik dat thuis zelf heb uitgetest. Ik wilde per se weten hoe dat voor mijn bejaarden voelt. Awel, dat geeft een heel vies gevoel.

Dat voelt warm en zwaar. Van zo'n pampers wil je onmiddellijk verlost zijn. Dan mogen ze mij duizend keer zeggen dat zo'n verzadigde pampers droog blijft — wat ook zo is — en dat je dat niet voelt — wat niet klopt — en honderd op een hoop: het blijft urine, punt uit. Dat irriteert wél. Een klein kind laat je toch ook niet in een natte pampers liggen? Awel, ik doe het mijn bejaarde mensen ook niet aan. Nat is nat en dat is uit bij mij. Soms denk ik: laat mij de heren en dames politici eens één week verzorgen op de manier zoals wij moeten werken. Ik denk dat ze héél, héél gauw gaan proberen om verdomme meer middelen vrij te maken.»

Fina zegt dat ze nooit naar een rusthuis zal gaan. «Mijn man en mijn kinderen weten dat», zegt ze stil. «Tegen dat het zover is, wil ik dood. Dan moeten ze mij een pilleke geven. Ik meen écht wat ik zeg, ja. In een rusthuis zouden ze de tijd niet hebben om goed voor mij te zorgen. Ik zou, door mijn ziekte, te dikwijls naar het toilet moeten en niet kunnen of niet mogen. Nog maar denken aan het beeld dat ik in een rusthuis in mijn pampers zal moeten plassen of erger, doet mij echt waar huiveren.»

«Ik wil ook niet dat mijn moeder Gerda naar een rusthuis moet», zegt Fina, terwijl de tranen in haar ogen staan. «Ze wordt 86 jaar en is nog goed. In een rusthuis als het onze zou ze voor tien uur 's avonds in haar bed moeten liggen, terwijl ze thuis nooit voor middernacht gaat slapen. Als ik dienst heb, mogen de mensen van mij gaan slapen wanneer ze willen. Het rusthuis is wel hun thuis, hé. Van mij moeten de bejaarden helemaal niks. Ik klop ook altijd aan als ik op hun kamer kom. Want wij komen daar in hun huis. En ik zal nooit ongevraagd iets uit hun kast nemen. Want ik zou ook niet willen dat jij hier mijn kasten opentrekt.»

'Nu niet, zoetje'

«Bejaarden verzorgen zou méér moeten zijn dan wassen en aankleden alleen», zegt Fina. «Ze zitten daar 24 uur op 24, zeven dagen op zeven. Die mensen willen af en toe ook wel eens babbelen, hé. Of eens een keer in de zon worden gezet. Of naar de markt gaan, wat ook is afgeschaft. Het meeste wat je hoort, is: 'Maar zét u nu eens vijf minuten bij mij!' En dan moet je zeggen: 'Nee, ik moet nu echt door!' Dat is zo erg. Want vergeet niet: die bejaarden beseffen dat het rusthuis hun laatste halte is en dat ze er niet meer buiten komen, tenzij tussen zes planken. Velen hebben nood om ook daar eens over te praten. De directie staat met de rug tegen de muur. 'We zitten aan ons plafond qua personeel', zegt ze.»

«Je hebt als bejaardenverzorgster aldoor het gevoel dat je tekortschiet terwijl je de benen vanonder je lijf rent», besluit Fina. «Als je voelt dat je tekortschiet en toch zo hard moet werken: dan kán je geen voldoening hebben. Wat me dan op de been houdt? De lieve reacties van de bejaarde mensen. Dingen als: 'Oh, ik heb zo goed geslapen omdat gij mij gisteren zo goed in bed hebt gelegd!' Dát doet deugd. Als ik zo iets hoor, voél ik mij ook echt een bejaardenhelpster. Het strafste is: de bejaarden begrijpen de situatie, die weten heel goed wie zijn best doet en wie niet. Die zijn dankbaar voor hetgeen je wel nog voor ze kan doen. En blij als ze u zien.»

Gebrek aan tijd voor de bejaarden snijdt bij personeelsleden soms zo diep dat ze tijdens het shoppen aldoor op zoek zijn naar spulletjes die ze mee naar het rusthuis kunnen nemen. «Ben ik in de Action of in de Zeeman, dan zal ik altijd rondneuzen voor iets voor mijn mensen», zegt een verzorgster van een vzw-rusthuis in het Oost-Vlaamse Melle. «Een nieuwe kam, een lekker stukje zeep, washandjes... Mijn man weet dat ik dat niet kan laten. Om de zoveel tijd grasduin ik ook in de kleren van mijn man. Want misschien zit er wel iets bij voor mijn bejaarden.» «Tuurlijk doe je dat voor een stuk uit schuldgevoel», zegt ze. «Het hoogstnoodzakelijke — wassen en eten geven — krijgen we maar net gedaan. Voor al de rest, voor de mooiste kanten van



Nagels knippen, haren kammen, wassen: Fina doet het bij haar bewoners met evenveel zorg als bij haar eigen moeder.



Een mevrouw die nieuw wassen moesten we heel snel wegwerken. Zo van: 'Dit is mijn kamer, en nu moet ik verder. Drie kwartier later zó die dame hartverscheurend wenen. Toen ben ik heel lang haar blijven zitten. Mijn rom kon me echt niks meer schelen

Anonieme zorgkundige