

# DEEL 3 Hoe het personeel omgaat met de enorme werkdruk



Zorgkundige Fina Martens (54) wil niet dat haar moeder Gerda (86) ooit naar een rusthuis moet. «Ik wil er zelf ook nooit belanden. Mijn man en mijn kinderen weten dat», zegt ze stil. «Tegen dat het zover is, moeten ze mij een pilleke geven.»

Foto's Rudi Van Beek

onze job, is er geen tijd. Eens een baardje trimmen, nageltjes lakken of een voetmassage geven: dat schiet er bij in. En net daar hebben de bejaarden nood aan. Soms wenen onze mensen omdat ze zo goed voelen dat we opgejaagd zijn en geen tijd hebben. Of dan pakken ze je na het wassen bij de arm, omdat ze hopen dat je blijft. 'Nu niet zoetje', hoor ik mezelf dan zeggen, 'maar straks probeer ik om tot bij u te komen.' De zorg gaat voor, hé.»

«Zoals de meesten in deze sector doe ik mijn job met hart en ziel, natuurlijk zit je dan thuis te dubben over hoe je méér voor de mensen kan doen. De meter van een collega heeft nu een snoezelkussen voor onze oudjes gemaakt. Zo'n kussen met belletjes en floschkes erop. Het ligt in de leefruimte. Het kind komt naar boven als je de bejaarden met dat kussen bezig ziet. Ze grijpen en voelen daar aan, strelen er over, kostelijk om te zien. Ze amuseren zich daarmee. Dat kussen vervangt zo'n beetje de aandacht die wij niet kunnen geven. Het is niet veel, maar toch iets.»

## Zalig om te zien

En soms offeren personeelsleden zelfs hun vrije dagen op om het tekort aan tijd voor de rusthuisbewoners goed te maken. «Als ik zie dat mijn bejaarden droevig zijn omdat ze te weinig aandacht krijgen, dan heb ik het zelf ook lastig», zegt een 28-jarige zorgkundige van een rusthuis in de Antwerpse rand. «Dat vind ik zelf het allermoeilijkste aan mijn job. Dus wat doe ik? Ik vergeel mijn dames al eens bij het kleren kopen», lacht de verzorger. «Wanneer

ik hoor dat die en die bejaarden nieuwe kleren nodig hebben, ben ik kandidaat om mee te gaan. En dan neem ik de dames mee naar de C&A of de E5Mode. Ik heb dan wel niks verstand van vrouwenkleren, maar zo probeer ik hen alsnog aandacht te geven.»

«Weet je dat de werkdruk zo hoog ligt dat we soms zelfs aan nieuwkomers niet genoeg aandacht kunnen schenken? Terwijl we niet eens half beseffen hoe zwaar de stap naar een rusthuis moet zijn. Laatst was het zo druk op de werkvloer dat we een bejaarde vrouw op de dag van haar opname te snel wegwijs hadden moeten maken. Zo, van: 'Dit is uw kamer, dat en dat vind je daar en nu moet ik helaas verder!' Toen ik drie kwartier later naar die dame ging kijken, zat ze hartverscheurend te wenen op haar bed. Toen heb ik gedacht: 'Op deze manier hoéft het niet meer voor mij.' Ik was daar kapot van. En ben toen heel lang bij haar blijven zitten. Mijn ronde? Die kon me toen echt niks meer schelen.»

«Vorig jaar heb ik met een collega een daguitstap naar Planckendael op poten gezet voor vijf van onze bejaarden», besluit de verzorger. «Op onze vrije dag, jawel. En in samenspraak met de directie en de families. Met het busje van de instelling zijn we een hele dag op pad geweest. Je had de oudjes moeten zien stralen, dat was zalig om te zien. Een hele dag lang hadden ze alle aandacht van de wereld gehad, hadden ze in het middelpunt van de belangstelling gestaan. We waren pompaf's avonds. Maar het is één van de meest voldane dagen van mijn leven geweest.»

## VRIJWILLIGSTER GETUIGT

# «Als wij hier niet waren, gebeurden er ongelukken»

«Wanneer ik eens een dag niet naar het rusthuis kan gaan, voel ik mij schuldig. Omdat ik weet dat de bewoners dan veel slechter af zijn. Ik zou zo'n grote verantwoordelijkheid niet mogen voelen, maar ik voel ze toch. Want er loopt onvoorstelbaar veel fout in dat rusthuis...» Aan het woord is Marie-Jeanne (60), een zeer gerespecteerd lid van Vlaanderens grootste ouderenvereniging Okra en onlangs in haar West-Vlaamse geboortestreek nog gelauwerd als «vrijwilligster van het jaar».

Marie-Jeanne is vrijwilligster in een West-Vlaams vzw-rusthuis waar 81 residenten wonen. «Al jaar en dag ga ik er elke weekdag drie uur helpen, vanaf vier uur in de namiddag», vertelt ze. «Vrijwilligerswerk voor bejaarden doen, zit in mijn bloed. Op 'mijn afdeling' verblijven 32 bewoners en daar staan met de late shift drie zorgkundigen voor in. Dat zijn er sowieso te weinig. En het is al zo ver gekomen dat het personeel dikwijls aan mij komt vragen wie welke medicatie nodig heeft.» (zucht)

«Het is ook aan mij dat het personeel komt vragen wie wat drinkt bij het avondeten», vervolgt Marie-Jeanne. «Kamer zoveel, drinkt die koffie, soep of pap?» Dat het personeel dat zelf niet weet, vind ik beneden alle peil. Het personeel weet ook niet wie van de mensen een beker in plaats van een kop nodig heeft. En wanneer zo'n oudje om een beker vraagt, hoor ik het personeel soms zeggen: 'Doe gelijk een ander!' Sommige bejaarden durven zelfs geen beker te vragen. En die zijn dan opgelucht wanneer ze mij zien. 'Oh, maar nu gaat het allemaal in orde zijn, hé.'»

«Wat pas echt erg is: dat ik de keren niet kan tellen dat de verzorgsters niet eens wachten tot de bejaarden hun medicatie ook effectief hebben ingenomen», verzucht Marie-Jeanne. «Ik trek me dat zo hard aan dat ik vaak degene ben die er op toeziet dat de mensen hun medicatie nemen. Maar ik kan ook niet constant bij iedereen zijn, hé.»

## Potjes verwisseld

«De logistieke medewerkers klagen dat ze elke dag weggesmeten pillen vinden. Ik vind ook dikwijls pillen. In bloempotten, onder tafels, tussen de plooiën van de rolstoelbekleding, onder de radiator... Dat zou toch niet mogen?! Dat zijn dan toch pillen die niét zijn ingenomen? Dat houdt toch een gevaar in? Want dat gaat om bloeddrukverlagers, pillen voor het hart, pillen om fluïmen op te geven, pillen om naar het toilet te kunnen gaan en ga zo maar door. Van parkinson-patiënten is het toch geweten dat ze hun medicatie stipt moeten innemen? Soms zie ik hier bejaarden ineens zo fel achteruit gaan en slabakken, dat ik denk: 'Oh nee, 't is weer zover. Ze hebben hun pillen niet op tijd of niet gekregen.'»

«Het zou niet mogen bestaan dat bejaarden zelf achter hun pillen moeten vragen», zegt Marie-Jeanne. «Verdorie, dementerenden kunnen er niet zelf om vragen, hé. Ik heb hier twee keer mee gemaakt dat ik in de refter zag dat de potjes met medicatie van twee oudjes

**De verzorgsters wachten vaak niet tot de mensen hun medicatie hebben ingenomen. Ik vind dikwijls pillen in de bloempot**

die tegenover elkaar zaten, gewoon waren omgewisseld. De eerste keer dat ik daar iets van zei tegen de verpleegster, werd ik nog bedankt. De tweede keer kreeg ik te horen: 'Wat weet jij daar nu van?' Gij zijt geen verpleegkundige!'» «Ik ken de reglementen goed genoeg, ik wéét dat bejaarden in onze rusthuizen elke week een warm bad of een douche moeten krijgen», vervolgt Marie-Jeanne. «Wel, in dit rusthuis mogen de mensen maar één keer om de veertien dagen in bad. Want het personeel heeft geen tijd. Hoe érg moet dat voor die menskes niet

zijn? Ook hier worden pampers pas ververs als ze verzadigd zijn: dan wil je toch niet meemaken dat je maar eens om de twee weken in bad mag? Dat is toch onmenselijk?»

## Lege bokes

«De maaltijden hier, dat is nog zoiets. Dan ben ik de refter aan het helpen en zie ik een vrouw boterhammen zonder beleg eten. En dan zeg ik: 'Maar Hilda, ge zit hier wel bokes te eten maar ge hebt er geen beleg tussen?!' Dat beleg staat wel op tafel, maar Hilda kan er niet bij. Want Hilda kán alleen geen boterhammen meer smeren. En niemand die het zich aantrekt dat Hilda droog brood zit te eten. En zal Hilda klagen? Nee. Want bejaarden in een rusthuis durven niet te klagen. Echt niet, hoor.»

«Snap je nu waarom ik zo'n zware verantwoordelijkheid voel? Waarom ik me schuldig voel als ik eens een keer niet naar het rusthuis kan gaan? Zonder de ruim dertig Okra-vrijwilligers die hier komen helpen, zouden de bejaarden sukkelars zijn. Wij brengen hier menselijkheid. En voorkomen ongelukken. Daarom blijf ik het doen. Voor de bewoners. Die op hun oude dag zoveel meer aandacht verdienen. Als ik eens met mijn man weg moet, zal ik altijd zorgen dat ik tegen vier uur weer terug ben. Zodat ik naar mijn mensen kan. Ik zou niet anders niet kunnen slapen.» (AG)

(\*) Marie-Jeanne is een fictieve naam



Marie-Jeanne (60) springt elke dag drie uur bij in een West-Vlaams vzw-rusthuis. «Als ik niet zou gaan, zou ik niet kunnen slapen van schuldgevoel.» Foto Joost De Beek

## 2 pertinente vragen aan minister Jo Vandeurzen

**1 Wist u dat in sommige woonzorgcentra de duurtijd van de taken tot op de minuut is berekend en dat op basis daarvan de arbeidstijd wordt ingedeeld?**

«Dat wist ik niet, nee. Het is belangrijk dat een woonzorgcentrum weet of zijn personeel tevreden is met de werksituatie. Daarom willen we het verloop van het personeel met een arbeids-overeenkomst van onbepaalde duur registreren. De registratie loopt over 2013 en ze kan gebruikt worden om het personeelsbeleid van het woonzorgcentrum te evalueren. Woonzorgcentra die geen goede reputatie heb-

ben als het gaat over personeelsbeleid, hebben het trouwens extra moeilijk om goede werknemers te vinden. Daarom moedigen we de organisaties ook aan om werk te maken van een goed personeelsbeleid.»

**2 Zorgkundige Fina Martens getuigt erover dat alle handelingen van het zorgpersoneel in minuten worden uitgedrukt en dat er daardoor geen tijd meer is om aandacht te geven aan de residenten. Is dat hoe we als samenleving de zorg voor onze bejaarden willen opnemen?**

«Ik pleit voor een warme samenleving met respect voor onze ouderen. Het is noodzakelijk dat woonzorgcentra kwalitatieve zorg en een optimale woongelegenheden aanbieden. Daarom moedigt de Vlaamse overheid hen aan om hun kwaliteit van zorg en wonen te gaan meten. De resultaten kunnen ze dan gebruiken om hun eigen werking te evalueren én om die bij te sturen waar nodig. Zo zullen we tot (meer) kwaliteitsvolle zorg komen. We stimuleren de woonzorgcentra trouwens ook om de informatie over hun kwaliteit beschikbaar te stellen aan het publiek.»