



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

# «Uitslapen, een relaxatiebad en 's avonds een trappistje»

**Haar bewoners mochten eten wat ze wilden. Plassen wanneer ze wilden. Uitslapen zolang ze wilden. Ze mochten wekelijks in een geurend relaxatiebad waar hun lievelingsmuziek weerklonk. En bij de dagelijkse melktour zat ook een trappistje voor de heren en een portootje voor de dames. En elk jaar gingen ze een week met verlof! Want Maria Bertels (68) wilde dat het Herentalse OCMW-rusthuis Sint-Anna, dat ze zestien jaar leidde, in de eerste plaats een thuis was voor de bejaarden. Haar visie – respecteer een rusthuisbewoner in zijn of haar levensstijl – wordt er tot op de dag van vandaag uitgedragen. «Als je kan doen wat je goed vindt voor de bejaarden, bestaat er geen mooiere, warmere zorg dan ouderenzorg.»**

ANNICK GROBBEN

**D**e talloze voorbeelden van de voorbije dagen over wat ouderenzorg vooral níet zou mogen zijn, staan in schril contrast met de hartverwarmende manier waarop Maria Bertels «haar» Herentalse OCMW-rusthuis Sint-Anna van 1989 tot 2005 heeft bestuurd. Het klinkt als een lieflijk sprookje, hoe zij en haar personeel er met de residenten omgingen. «En dat heeft alles te maken met mijn visie op ouderenzorg», zegt Maria, verpleegkundige van opleiding. «Een rusthuis moet een thuis zijn. Een plek waar zorgbehoevende mensen komen wonen en hun leven kunnen voortzetten zoals ze dat altijd hebben geleefd. Waar ze goed worden verzorgd en menswaardig mogen sterven. Ik heb die visie ingevoerd in Sint-Anna en ik ben er altijd voor blijven vechten.» «Ook in mijn tijd was er al sprake van een personeelstekort en toch had ik altijd meer personeel in dienst dan het wettelijke kader. Als je een goed OCMW-bestuur hebt, dat echt bekom-

**Als de bewoners in bad gingen, mochten ze hun favoriete muziek opzetten. Fanfaremuziek, marsmuziek, alles kon**

merd is om ouderen en beseft dat goeie zorg niet haalbaar is met de minimumnorm, krijg je dat als OCMW-rusthuis voor elkaar. Als je natuurlijk maar hard genoeg blijft vechten. Eén van mijn OCMW-voorzitters zei me na mijn pensioen: 'Maria Bertels, wat ik van u nooit zal vergeten: gij durft op een muur te blijven kloppen totdat er een barst in komt.' Dat klopt, ja. Ik liet niet los.»

#### Schema in de war

«Ik herinner me een dame van 86 die van heel haar leven nooit ontbeten had

en ook niet van plan was om dat in het rusthuis te gaan doen», zegt ze. «Ze wilde ook niet voor tien uur opstaan en niet voor twee uur 's nachts gaan slapen. Ik begreep mijn personeel als het zei dat de levensstijl van die dame heel het werkschema in de war bracht. Dus ben ik gaan onderhandelen met die vrouw. En zo kreeg ik het voor elkaar dat ze op de dag van haar wekelijkse bad om half tien zou opstaan, zodat het personeel nog op tijd klaar zou zijn met de voorbereidingen van het middageten. 'En gij moogt kiezen op welke dag ge uw bad krijgt', zei ik haar. Ze koos de dinsdag en iedereen was tevreden.» «Toen sommige verzorgsters zeiden dat ze het er moeilijk mee hadden dat die dame nooit een ontbijt nam – per slot van rekening was ons aangeleerd dat ontbijten superbelangrijk is – heb ik hen gezegd: 'Die vrouw is 86 jaar geworden zonder ontbijt, dus zal het wel geen kwaad kunnen!' Meer nog: ik stond er op dat die dame 's avonds laat nog een schoofzakske en een puddingske kreeg. Het is niet omdat je 's morgens niet wil ontbijten, dat je daarom 's nachts honger moet lijden. Dat heet: rekening houden met hoe de mensen het vroeger gewend waren.» «Zo was er ook Julienne, die elke ochtend al om zes uur wilde worden gewassen omdat ze schrik had dat ze anders niet op tijd in de eetzaal zou zijn. Probleem. Want de nachtploeg waste normaal niemand. Maar ik zei tegen de nachtploeg: 'Zouden jullie willen dat dat menske elke nacht onrustig slaapt? Nee, toch.' En dus maakte de nachtploeg een uitzondering voor Julienne. En na het wassen werd Julienne in de zetel gezet omdat zij het thuis ook zo gewoon was. Wat voor ons maar een heel kleine moeite was, betekende voor Julienne een wereld van verschil.»

#### Fris gewassen

«Wanneer de mensen hun wekelijkse bad kregen, mochten ze ook altijd hun lievelingsmuziek meebrengen», vervolgt Maria. «Fanfaremuziek, marsmuziek, het was al gelijk wat. De mensen leefden daarvan op! Er brandden lichtjes, ze mochten ook zelf kiezen welke geur van olie er in het relaxatiebad moest en de handdoeken werden voorverwarmd. Vooral dementerenden en zwaar hulpbehoevenden konden daar zo intens van genieten, niet te geloven. Waarom het hen dan niet gunnen? Komaan, zeg. Voor die paar jaar dat die bejaarden nog bij ons zijn.» «As ik nu lees dat in sommige rust-

huizen alle handelingen getimed zijn of dat bejaarden nog niet meer zelf mogen beslissen wanneer ze willen plassen, dan maakt mij dat kwaad en triest tegelijk», zegt Maria. «Hou alstublieft toch rekening met iemands pluggewoonten. Wanneer bejaarden op het toilet worden gezet op de tijdstippen dat ze vroeger gingen, zou je veel minder natte pampers hebben. Zeker weten. En heb je daar meer personeel voor nodig? Nee. Daar heb je een visie en een wil voor nodig. Het probleem is dat te veel rusthuizen focussen op zorg in plaats van op leven en wonen. Nooit zou ik het over mijn hart hebben gekregen om gedragen pampers opnieuw te laten gebruiken. Ondénkbaar.» «Waarom oude mensen in de laatste jaren van hun leven nog willen veranderen? Als iemand bij ons geen spruiten lustte, dan kreeg die mens ook geen spruiten. Ik lees nu dat in veel rusthuizen het verjaardagsmenu is afgeschaft: waarom toch? Thuis vieren de mensen hun verjaardag toch ook? Al die jaren dat ik in Sint-Anna werkte, zijn de chefkok of de animatrice altijd tot bij de jarigen geweest om te vragen wat ze op hun verjaardag wilden eten. Meestal waren dat kroketten met een lekker gebrad en worteltjes en erwtes. (lacht) Werd voor gezorgd.»

**Iemand die geen spruiten lustte, die kreeg er bij ons ook geen. Waarom oude mensen in de laatste jaren van hun leven nog willen veranderen?**

«En niemand van onze 90 bewoners zou ooit eten in zijn mond hebben gekregen als hij niet eerst fris gewassen was», vervolgt Maria. «Eerst lichaamsverzorging, dan eten. Die stelregel hantieren ze in Sint-Anna nu nog. Onlangs ben ik er na vele jaren nog eens teruggegaan. Bij het binnenkomen had ik er nog altijd dat thuisgevoel. Dat stemt me blij.» «Ik heb veel les gegeven in rusthuizen en wat me daar zo vaak opviel: dat het personeel zo weinig af weet van de levensgewoonten van de bejaarden.



## DAGMENU

### LUNCH

Crécysoep (romige wortelsoep)

Kabeljauwfilet in een krokant korstje met huisgemaakte tartaarsaus

Lenteslaatje met stoomaardappelen

Citroentaart

...

### IN DE NAMIDDAG

Koffie, thee, yoghurt

Wafels, madeleine, frangipane

of speculoos

...

### AVONDMAAL

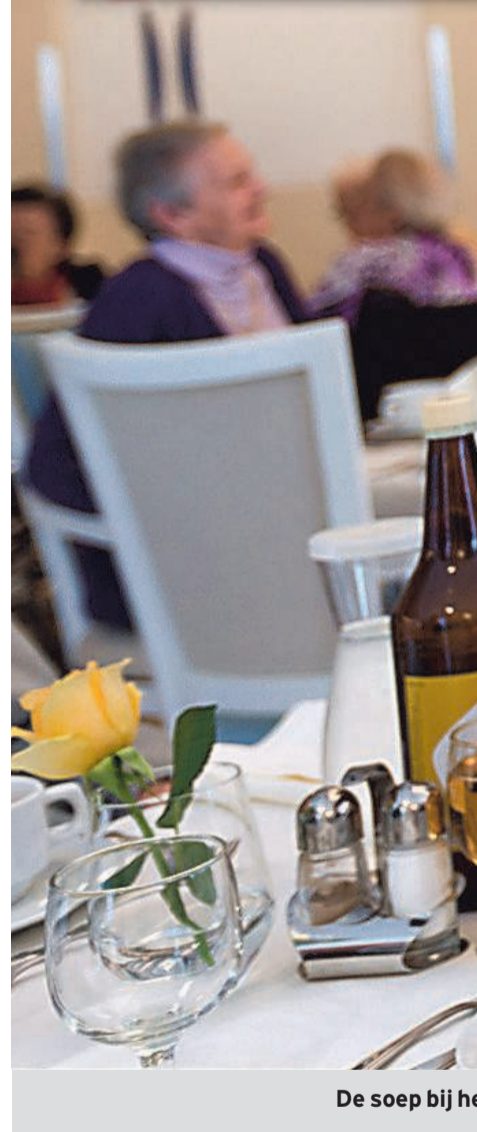
Soep

Brood en boter

Brie met druiven



Maria Bertels (midden) leidde «haar» Herentalse OCMW-rusthuis Sint-Anna 16 jaar lang met liefde en enthousiasme. Foto Rudi Van Beek



De soep bij h

Dan gaf ik verzorgsters eten in een rollenspel en vroeg hen vervolgens wat hen had gestoord. En wat kreeg ik als antwoord? 'U heeft me niet gevraagd of ik choco lust en ook niet of ik voor of na mijn eten drink.' Of ook: 'U gaf me veel te grote brokken!' Dat ik dan zei: 'Vraag dus aan de bejaarden naar hun eetgewoonten en hou er rekening mee!' Dat is toch geen moeite?»

#### Zand in de gang

«Sint-Anna was en is nog altijd een pareltje van een huis», glundert Maria. «Weet je dat wij met onze bewoners een week op verlof gingen! Naar de zee! En inbegrepen in de ligdagprijs die toen 46 euro bedroeg. En hoe wij dat konden? Omdat we moeite deden om sponsors te zoeken en geweldige kerst-