

‘Ik ben een jonge en gemotiveerde verpleegkundige. Onlangs ging ik een weekend werken in een Gents rusthuis of, zoals het zichzelf noemt, een ‘zorghotel’. Veel ‘zorg’ of ‘hotel’ heb ik niet gezien. Helaas lijkt dit representatief voor de ouderenzorg in ons land.’

‘Als enige verpleegkundige in heel het rusthuis ben ik verondersteld om alle verpleegkundige zorgen toe te dienen aan meer dan honderd bewoners. Na een uur werk op andere verdiepingen kom ik terug en staat een van de bewoners in de gang te roepen dat hij drinken wil. In de eetzaal heeft een dame koffie uitgeschonken in haar potje druiven. Een andere bewoner staat volledig gedesoriënteerd te leunen op haar rollator in de gang, op zoek naar haar kamer. Het voortdurende gepiep van de beloproepen maakt me gek.’

### **Blote handen, pampers en bacteriën**

‘Na twee uur werken komt de zorgcoördinator me vertellen dat ik extra aandachtig moet zijn bij de hygiënische zorgen van een bepaalde bewoner omdat zij besmet is met een bacterie. Ik vraag haar waar ik de speciale isolatieschorten kan vinden om de andere patiënten tegen de bacterie te beschermen. Die zijn er niet, zegt ze. Het personeel hier werkt onhygiënisch. Met de blote hand voelt men of de pamber nog droog is, om vervolgens de volgende patiënt met diezelfde ongewassen handen te verzorgen.’

‘Er gebeuren dagelijks fouten met medicatie. Ze wordt voor de hele dag klaargezet door verpleegkundigen en nadien verdeeld door zorgkundigen. De pillen zijn onherkenbaar, zonder identificatie met naam, enkel een kamernummer. Een bewoner moest er mij zelf op wijzen dat de medicatie die ik haar bracht niet voor haar bestemd was, al stond haar kamernummer op het potje.’

‘Wat verder zie ik een bewoner sukkelen in de badkamer. Ze kijkt me ontredderd aan. Ze heeft al dagen last van een blaasontsteking, zegt ze. Haar huisarts komt pas over drie dagen. Ik vertel haar dat ze zo lang niet moet wachten, dat ik ervoor zal zorgen dat er morgenvroeg een huisarts bij haar langskomt. Dat zal niet lukken, zegt ze, en ik vrees dat ze gelijk heeft.’

### **Vijf minuten per patiënt**

‘De dochter van een bewoner vraagt me hoe het komt dat haar moeder al om zes uur naar bed wordt geholpen. Ze zou liever pas rond negen uur gaan slapen. Ik vind het triest om de vrouw te moeten vertellen dat de personeelsbezetting geen andere zorgplanning toelaat. Als je je tijd verdeelt over de patiënten, heb je een dikke vijf minuten per persoon. En dat voor het helpen bij de hygiënische zorgen, het aandoen van de nachtkledij en het verplaatsen in bed. De dochter van de bewoner kijkt me aan en zegt dat ze het begrijpt.’

‘Helaas is het elders niet veel beter. Precies door deze erbarmelijke toestanden veranderde een van de werknemers van job. Ze keerde een maand later terug, want op haar nieuw werk was het nog erger. Ook in andere rusthuizen kon ik vaststellen hoe mensen die zorg nodig hebben aan hun lot worden overgelaten.’

‘Door het algemene personeelstekort hebben verpleegkundigen geen tijd, is alles een rush. Toen ik aan de hogeschool leerde een injectie te geven, hadden ze er beter een chronometer naast gehouden. Bij alles eigenlijk. Want zo is het wel: een race tegen de tijd. Er is geen systeem, geen opvolging en geen controle. Dus iedereen doet naar eigen goeddunnen. Geen handschoenen, want geen tijd. Geen hulp bij het eten, geen identificatie van medicatie, geen levenskwaliteit, want geen tijd. Ik verontschuldig me een hele dag omdat ik geen tijd heb om langer bezig te zijn dan het hoognodige. Sorry mevrouw, meneer.’

‘Het zit in het bloed van elke hulpverlener: roeien met de riemen die je hebt. Maar ik vrees toch dat we stilletjes aan het zinken zijn.’

'Is dit de verzorgingsstaat waar we altijd zo hoog mee oplopen? Ik hoop het niet, ik wil het niet. Ik wil me niet meer verontschuldigen voor mijn werk. Ik wil doen waarvoor ik afgestudeerd ben. Mag dat?'

Liesbet Claeys