

Winst maken met goede zorg, het kan

‘Er zijn veel vooroordelen over commerciële woonzorgcentra’, zegt Sonja Sommeryns van Armonea, een van de grote privé-aanbieders in de sector. Want winst en goede zorg, ook rond het levenseinde, het rijmt in de ogen van velen niet. ‘Onze bewoners krijgen zo veel mogelijk autonomie en inspraak.’

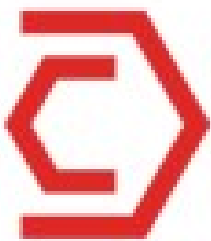
Alda Hermans (86)

‘Hier spreken ze me rechtstreeks aan’

‘Goed dat je hier zelf kunt kiezen om te gaan’

In elk centrum een verse keuken

VAN ONZE REDACTRICEVEERLE BEEL



BRUSSEL Er zijn woonzorgcentra waar bijna alle bewoners een zorgplan rond het levenseinde hebben. Er is ook een minderheid die daar nog niet helemaal mee bezig is. Dat staat het in het jongste verslag van het Vlaamse indicatorenproject voor de woonzorgcentra (wzc's), waarover deze krant eerder berichtte (DS 18 juni). Er staat ook in te lezen dat wzc's die door een openbaar bestuur of een vzw uitgebaat worden hoger scoren op dit punt – bij hen hebben meer bewoners zo'n zorgplan – dan in de particuliere sector. Wordt er in commercieel uitgebate

woonzorgcentra onvoldoende gepraat met bewoners, over hun wensen omtrent het levenseinde?

‘Zeker niet’, zegt Sonja Sommeryns, kwaliteitsmanager zorg bij Armonea, dat met 86 woonzorgcentra, ouderenresidenties en assistentiewoningen de grootste Belgische commerciële aanbieder is. ‘Er zijn veel vooroordelen over de zorg in onze centra, en die doen pijn aan ons hart, onze ziel en onze oren. Ze doen ook onrecht aan de dagelijkse inzet van zoveel personeelsleden.’

‘Wij kunnen even goed objectieve cijfers voorleggen: bij ons heeft gemiddeld 49,22 procent van de bewoners een zorgplan, wat boven het Vlaamse gemiddelde valt. We meten in detail wie er ook echt een uitgeschreven levenseindezorgplan heeft. Zo

kunnen we centraal beter opvolgen welke woonzorgcentra nog bijkomende inspanningen moeten doen.’

‘Elke bewoner heeft een aandachtspersoon. Die weet wat die graag heeft en doet al eens een extraatje’

AN WENS

Hoofd zorg wzc Vogelzang

‘Ons percentage schommelt ook nogal, omdat er altijd nieuwe bewoners bijkomen, met wie dat proces nog niet is afgerond. Juist vanwege die snelle turn-over zijn voortijdige zorgplanningen erg belangrijk.’

Niet naar de spoed

In wzc Vogelzang in Herentals zijn er 141 bewoners, van wie er 84 een zwaar zorgprofiel (RVT) hebben. An Wens is er hoofd zorg: ‘Een van onze bewoners verkeert sinds kort in kritieke toestand. Toen de verpleegkundige zijn huisdokter belde, die drie dorpen verder woont, zei die in eerste instantie: “Breng hem naar de spoed”. Dat konden wij niet maken, want in zijn zorgplan staat precies dat deze bewoner niet meer naar het ziekenhuis wil. De verpleegkundige is blijven bellen tot de dokter toch gekomen is. De bewoner krijgt nu comfortzorg, zoals hij gevraagd heeft. Kijk, dát is goede zorg. Ons personeel is daar ook van doordrongen.’

Twee weken geleden overleed een bewoonster door euthanasie. Vogelzang kan daarvoor, net als de andere Armonea-woonzorgcentra, terugvallen op een draaiboek dat door een centrale expertengroep is geschreven. ‘Wij oordelen niet, als team, maar we helpen de mensen wel, want het is geen gemakkelijke materie’, zegt Wens. ‘Velen weten niet goed wat wettelijk vereist is. Wij verwijzen door naar hun arts, en als een bewoner het te moeilijk vindt om in zijn eentje het gesprek aan te gaan, staan wij hem of haar bij. Nogmaals, wij komen er niet in tussen.’

‘De koks kunnen op vraag *fingerfood* voorschotelen, voor mensen die niet meer met mes en vork kunnen eten’

SONJA SOMMERYNS

Kwaliteitsmanager zorg Armonea

‘De mevrouw waarover eerder sprake had geen kinderen. Ik heb haar gevraagd of ze haar familie bij de euthanasie wilde. In eerste instantie zei ze nee. Ze wilde het hen zelfs niet vertellen. Uiteindelijk veranderde ze van mening. De helft van de familie was aanwezig. Na afloop is de overleden vrouw afgelegd door twee personeelsleden die na hun uren speciaal gekomen zijn. Een van de twee was haar ‘aandachtspersoon’. Iedere bewoner heeft zo iemand. Als aandachtspersoon ben je een beetje de “advocaat” van je bewoner. Je weet wat je bewoner graag heeft en doet die al eens een extra plezier.’

Wens zegt dat ze als hoofd zorg van alle bewoners probeert te weten wat hen plezier doet: ‘De een heeft graag dat ik uitbundig goeiemorgen tegen haar zeg. De ander wil dat haar bed superstrak wordt opgemaakt. Als je dat weet, kun je maar beter je best doen toch?’

Oranje toiletbril

Bij bewoners met dementie is het vaak langer zoeken: ‘Een man met dementie is kleurenblind. We hadden hem al een oranje toiletbril gegeven, waardoor hij minder vaak naast de pot plaste. Toen zijn dochter vertelde dat hij vroeger naast een bos woonde en vaak buiten ging plassen, hebben we een grote foto van een boom tegen de achterwand van zijn toilet geplakt. Dat bleek te werken. Zo blijft hij zelfredzaam.’

Vogelzang is dit jaar ingestapt in een Armonea-project om de zorg voor dementie nog te verbeteren, onder meer door de leefgroepen te verkleinen. ‘We gaan onze grote dementie-afdeling in tweeën splitsen’, zegt Wens. ‘Er zal een verbouwing aan te pas komen.’

Eten met de vingers

Het centrale team van Armonea stuurt dergelijke kwaliteitsprocessen: eerst worden ze in een of enkele woonzorgcentra uitgetest, en vervolgens jaar na jaar verder uitgerold. Sommerijns geeft er nog twee voorbeelden van: ‘We staan al vrij ver met de invoering van een fixatie-arm beleid, waarbij we de bewoners zo weinig mogelijk in hun vrijheid beperken. En in al onze woonzorgcentra kunnen de koks op vraag *fingerfood* voorschotelen, voor mensen die niet meer met mes en vork kunnen eten. Dat is al zes jaar zo. Belangrijk is dat dit vingervoedsel met dezelfde ingrediënten wordt bereid als de andere maaltijden. Onze chef-koks doen dat graag. Ze zien het als een uitdaging.’



Alda Hermans (80): ‘Ik ben nog goed, maar het kan rap keren. Ik weet dat ze me hier goed zullen verzorgen’.

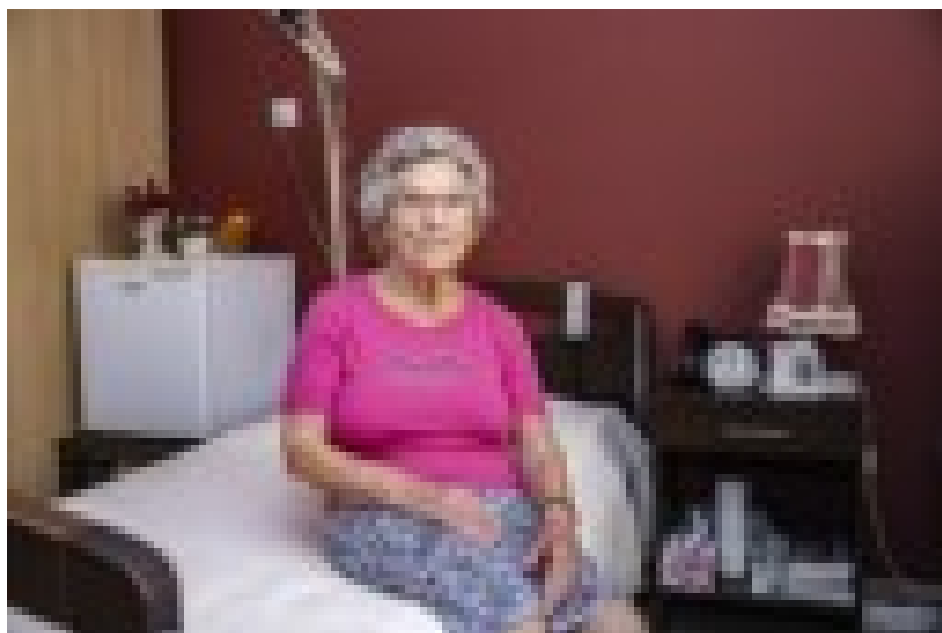
ALDA HERMANS (86)

‘Hier spreken ze me rechtstreeks aan’

‘Ik heb vorig jaar besloten dat het tijd was om naar een woonzorgcentrum te komen. Ik ben al twintig jaar alleen, mijn man is al zo lang dood.’

'Twee plaatsen heb ik bezocht. Op de eerste plek spraken ze alleen mijn nicht aan, die met mij mee was. Ik vond dat niet kunnen. Daarom ben ik naar hier gekomen. Hier spreken ze rechtstreeks tot mij. Ik vind het hier ook aangener en gezelliger.

Ik ben onlangs nog met mijn kleindochter op vakantie geweest naar Malta. Ik ben nog goed, maar het kan rap keren. **Ik heb acht jaar bij een dokter gewerkt, dan zie je veel gebeuren. Daarom heb ik alles al geregeld. Je moet je kinderen daar niet mee belasten.** Ik wil alleen nog naar het ziekenhuis als het is voor iets waarvan je kunt genezen. Anders niet. Ik weet dat ze me hier goed zullen verzorgen.' (vbr)



Maria Verburgh (92): 'Ik wil geen pijn lijden zoals mijn moeder, die aan kanker stierf.' Sebastian Steveniers

'Goed dat je hier zelf kunt kiezen om te gaan'

'Acht jaar geleden heb ik bij een val thuis mijn knie gebroken. Ik had al zes jaar voor mijn man gezorgd. Toen we twee jaar hier waren, is hij overleden.'

'Ik heb er al veel zien vertrekken. Verschrikkelijke toestanden: mensen die echt niet meer verder kunnen, en toch maar blijven leven. Ik zit nu met iemand aan tafel – zo érg! Ze schenkt koffie in haar bord in plaats van in haar tas. Ze hebben mij al gevraagd of ik van tafel wil veranderen, maar ik heb nee gezegd. Wie zou haar dan helpen? Als ik zo'n grote sukkelaar word, mag het voor mij gedaan zijn. Evenmin wil ik pijn lijden zoals mijn moeder, die lang geleden aan kanker stierf. Je kon toen nog niet zelf kiezen om te sterven. Ik wist tot voor kort niet dat je dat hier kunt vragen. Ik vind dat goed. Als je echt niet meer kunt, is dat maar menselijk.' (vbr)



Eten is genieten, ook voor de bewoners van woonzorgcentra. Sebastian Steveniers

In elk centrum een verse keuken

BRUSSEL Zes jaar geleden stapte Armonea over van 'regeneratie'-maaltijden naar verse keukens in elk woonzorgcentrum. 'We doen dat omdat eten genieten is', zegt coo Geert Uytterschaut. 'In een woonzorgcentrum telt niet alleen de zorg. Ook de maaltijden dragen voor een belangrijk deel bij aan het welbevinden van de bewoners.'

Aankopen doet de Armonea-groep in het groot. Woonzorgcentra kunnen zelf hun keuze maken uit het aanbod. Ze moeten wel een zeker kader volgen, zegt Uytterschaut: 'We hebben 1.500 referenties wat groenten, fruit, vlees en vis betreft. We bieden die in een zevenwekenmenu aan, dat nutritioneel evenwichtig is. Het voedsel kan volgens zes texturen bereid worden: van gesneden over fijngehakt tot vloeibaar. In samenspraak met de bewoners stellen de koks hun eigen menu's samen. Er zijn 11 dieetkeuzes, van glutenvrij tot caloriearm. We vragen dat ze elke dag een tweede menu aanbieden als alternatief, voor wie het eerste niet lust.'

In de strijd tegen ondervoeding – een risico bij bewoners in een woonzorgcentrum – kiest Armonea ervoor om nooit langer dan 12 uur te laten tussen twee maaltijden. Uytterschaut: 'Dat betekent dat er 's avonds rond acht uur nog een snack wordt aangeboden. Ook 's morgens om tien uur doen we dat. Lokaal kan het centrum dat zelf invullen, volgens de wensen van de bewoners. Op de ene plek wordt het pap of pudding, elders is het fruit of een snoepreep.'

Niet besparen op eten

Volgens Uytterschaut is deze aanpak niet per se duurder: 'We hebben een goede band met enkele trouwe leveranciers. We gaan niet voor bodemprijzen, we willen kwaliteit. Om de twee weken verse vis kunnen aanbieden, vind ik erg belangrijk. Als ik echt zou willen besparen op eten, zou ik dat wel schrappen. Maar omdat we zo'n grote groep zijn, kunnen we de prijzen toch drukken. En het personeel is min of meer hetzelfde gebleven. Vroeger hadden we een 'regeneratie'-keuken, waarbij voedsel moet worden afgewerkt en opgewarmd. Daar heb je ook koks voor nodig. Nu kunnen ze hun talenten ten volle inzetten.'