

Dagboek: Het leven zoals het is in wzc Sint-Carolus (Kortrijk)



Stafmedewerker ouderenzorg Karolin Vannieuwenhuysse liep vier dagen mee in een woonzorgcentrum en schrijft haar ervaringen uit in vier korte blogs.

Dinsdag 22 juli 2014

Ik word om 9.00 verwacht in het wzc Sint-Carolus in Kortrijk. Enkele weken geleden was ik hier voor het eerst ter voorbereiding van mijn vierdaagse leerweek. Als stafmedewerker ouderenzorg wil ik vooral kennis maken met de zorgorganisatie, de werkvloer, kortom, het leven zoals het die vier dagen in het wzc is.

Directeur bewonerszorg Lynn Cools ontvangt mij hartelijk en steekt meteen van wal met informatie over de werking van de groep. Ze belicht ook haar eigen positie: ze komt uit een totaal andere sector (het onderwijs) en ik voel enige verwantschap. Om 11 uur heb ik een afspraak met Kathy, de hoofdverpleegkundige op de gesloten afdeling voor personen met dementie. Dat betekent niet dat alle bewoners met dementie hier verblijven, het zijn voornamelijk die bewoners die wegloopgedrag vertonen. Ook op de andere afdelingen zijn er bewoners met dementie, ik verneem dat zelfs tot 50% van de bewoners een beginnende of vorderende fase van dementie heeft bereikt. Ik val binnen in het 'overdrachtmoment' van het zorgteam, waar de gezondheids- en leefstoestand van de bewoners wordt besproken. Wie heeft slecht geslapen, waarom is dat zo, kunnen we de bewoner gerust stellen door s' avonds eventjes langer in de kamer te blijven, er gewoon even 'te zijn'?

Terwijl de medewerkers zich ontfermen over de warme maaltijd, praat ik verder met Kathy. Ze maakt me wegwijs in het elektronisch zorgdossier, de module dagboek, waarin elke medewerker observaties over een bepaalde bewoner kan aanvullen. Daarnaast leer ik ook het digitale platform kennen waarlangs de medicatie wordt ingegeven. De medewerker van het woonzorgcentrum brengt de door de arts voorgeschreven medicatie in. De lokale apotheker kan inloggen in het systeem en ziet zo wat moet worden besteld. Twee keer per dag komt die apotheker langs met de

voorraad medicatie, klaargezet volgens de toedieningsmomenten. De hoofdverpleegkundige krijgt ook digitaal een bericht met melding welk attest (ziekenfonds) teneinde loopt: zo is er voldoende tijd om de arts hierover aan te spreken. De ICT-ondersteuning is hier zeer goed uitgebouwd.

In de namiddag trek ik op met ergotherapeute Els. Op het programma staat petanque, het is lekker warm weer en we nemen de bewoners mee naar het nabijgelegen park. Het duurt wel even vooraleer echt gespeeld kan worden. Maar de mensen genieten zichtbaar. Ook enige competitie is deze spelers niet vreemd. De winnaar ontvangt twee flesjes wijn en is heel tevreden.

Een bewoner vertelt mij, eens terug op zijn kamer: *“t’wos ne schoane achternoene, kè mie gejeund...”*. De man is heel tevreden, moe maar voldaan. Twee dames vertellen me dat ze vorig jaar ook mee hebben gedaan en dat ze dit graag nog wel eens doen. Dit is meer dan ‘animatie’, dit is begeleiden, ondersteunen, aanmoedigen en versterken van de talenten en competenties van de bewoners.

Woensdag 23 juli 2014

Ik vergezel Sofie, zorgkundige in het woonzorgcentrum, op ‘haar ronde’. We kloppen op de deur, wensen elke bewoner goedemorgen en Sofie start bij wie dat wenst de wasbeurt of geeft hulp bij het wassen wanneer de bewoner dat vraagt. Ik maak kennis met de gestructureerde routine waarin gewerkt wordt. Toch wordt ook rekening gehouden met de wensen van de bewoner: iemand die wat langer wenst te slapen, kan dat doen. De ‘wassessies’ worden voorzien tot 11u30. Zelf vinden de medewerkers dat wat laat in de voormiddag, maar toch houden ze eraan dat iedereen elke dag gewassen wordt. Ik bemerk een grote vriendelijkheid, warme bejegening ten aanzien van de bewoners, een bezorgdheid of zij al dan niet een goede nacht hadden, een grote betrokkenheid.

Deze ochtend help ik met het rondbrengen van het ontbijt. Boterhammen worden gesmeerd, koffie uitgeschonken, het is een gezellige morgen. Bij sommige bewoners mag ik de krant binnen brengen en we doen een babbeltje. Daarna volgt volgens planning de verdeling van de medicijnen. Opnieuw wordt de gang met 34 bewoners doorlopen. Ik denk aan de kilometers die hier afgelegd worden, het zijn er heel wat. Dit werk wordt onderbroken door een doktersbezoek. Een bewoner heeft al een paar lastige nachten achter de rug. De dokter bespreekt de mogelijkheden met de

bewoner en beslist samen met de dame in kwestie dat een ziekenhuisopname toch beter zou zijn. De dokter vult het papieren medisch dossier in en houdt ook zijn elektronisch dossier bij. De medewerker van het woonzorgcentrum belt naar het ziekenhuis en regelt de opnamedocumenten. Zij verwittigt ook de familie. Het blijft een lacune dat het medisch dossier niet elektronisch kan geïntegreerd worden in het bewonersdossier. Dat zou ook in het kader van de transfer naar het ziekenhuis een veel betere informatiedoorstroming betekenen.

Ik loop in de voormiddag ook even langs op de gesloten afdeling voor personen met dementie. Daar ben ik getuige van het snoezelbadmoment van een bewoner. Het wordt puur genieten voor deze man, die nog niet lang in het woonzorgcentrum is opgenomen en zich onrustig voelde. Twee medewerkers worden ingezet en zij geven het beste van zichzelf om het de bewoner naar zijn zin te maken. En het werkt, na slechts enkele minuten valt de bewoner in een rustige slaap, ondersteund door beide medewerkers, met Joe Dassin op de achtergrond.

Donderdag 24 juli 2014

Ik volg een klein uurtje geheugentraining mee, een activiteit onder begeleiding van de ergotherapeute. Vandaag krijgen we een 20-tal haspelwoorden (waarbij de letters van de woorden door elkaar worden gezet: speelplein wordt bv. pleinleesp) voorgeschoteld. Verbazend hoe sommige bewoners die vrij snel oplossen, anderen hebben er wat meer moeite mee. Na de haspelwoorden worden de hersenen opnieuw gemasseerd en krijgen de deelnemers de opdracht om over allerlei zomerse taferelen na te denken: zonnige gerechten, verre reisbestemmingen en feestdagen in de zomer. Er wordt een uur zeer goed en uitvoerig getraind.

Ik zit voor de middag nog even samen met stafmedewerker Philippe. Philippe neemt mij mee in de wondere wereld van QPR, een digitale onderbouw van alle processen, activiteiten, handelingen, afspraken binnen het woonzorgcentrum... We bekijken uitgebreid hoe de indicatoren van het Vlaamse referentiekader kwaliteit geregistreerd en ook verwerkt worden. Ik leer dat wie beschikt over een goed ingevuld en volledig en correct bijgehouden zorgdossier, hier heel wat gegevens kan uitpuren. De indicator gewichtsafname was nog niet opgenomen in het zorgdossier. Naar aanleiding van de verplichtte meting door de overheid, gebeurt dat nu wel en dat vinden de medewerkers positief. De eigen registratie van decubitus gebeurde daarentegen uitgebreider (vier keer per jaar) dan wat vanuit de overheid wordt

gevraagd (één vaste dag). Het aantal valincidenten en de stand van zaken van de vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen tegenwoordig ook gewoon uit het zorgdossier gehaald worden. Maar registratie kan ook misleidende effecten hebben. Door het bijkomend registreren van het staand order in de medicatie, zal het aantal medicatie toenemen in de volgende statistieken, alhoewel er in de realiteit niets gewijzigd is. Wat zullen de kranten hier dan weer van maken ?

's Avonds blijf ik in het woonzorgcentrum. Op elke verdieping zijn twee medewerkers aanwezig, op de eerste verdieping zijn er drie. Ook hier een duidelijke structuur en routine: het avondmaal wordt opgediend, mensen die vroeg wensen te gaan slapen, krijgen daartoe de kans, de medicatie wordt rondgedeeld. Er zijn ook bewoners die erg laat gaan slapen: het geluid van tv's weerklinkt op de gang. De mobiele telefoon van de avond- en nachtploeg staat niet stil, ik word er nerveus van, maar de medewerkers vinden het niet abnormaal en reppen zich van de ene bewoner naar de andere, met de nodige zorg en aandacht voor elke vraag en met een professionele vaardigheid.

Vanaf 20u30 begint de nachtploeg, dan zijn er twee personen aanwezig voor de 104 bewoners, zij nemen er ook de oproepen van de bewoners van de serviceflats bij. Op het tweede zit Suzanne om 22u nog wakker in de donkere gang. Suzanne heeft dementie en is vaak onrustig; met rustige woorden kan verpleegkundige Katrien haar toch naar bed brengen. Suzanne moppert over zowat alles, maar Katrien blijft er kalm bij. Het lijkt me niet evident om dat telkens waar te maken. De belletjes blijven rinkelen...de bewoners worden zo veel mogelijk op hun wenken bediend.

Vrijdag 25 juli 2014

Vandaag ontmoet ik Katrien, medewerker sociale dienst. Zij geeft mij de nodige uitleg bij het verloop van een opname. Ik heb het geluk dat die dag net familieleden langs komen in voorbereiding van een opname. De dame in kwestie was al een tijdje in kortverblijf in St. Carolus en woont nu in een flat. Zij kan in de loop van volgende week in het woonzorgcentrum komen wonen. Het zal een hele opluchting zijn voor de familie die al drie jaar de zorg op zich neemt en gaandeweg merkte dat het niet meer lukt in de flat. Mevrouw haar dementie maakt het moeilijk om haar alleen te laten. Ze belt meerdere keren per dag en nacht naar de medewerkers van het woonzorgcentrum en lijkt enorm verward. Ik volg het opnamegesprek mee: alle documenten bij opname worden toegelicht, de opnameovereenkomst, de interne

afsprakennota, de te ondertekenen stukken zoals het mandaat voor de apotheker, het contract voor de eventuele huur van een frigo, het gebruik van bepaalde meubels voor de kamer, de borgstelling. Alle documenten worden ondertekend door de dochter die al lange tijd de zorg op zich neemt.

Ik eindig de dag en mijn stageweek met een gesprek met de directeur. We overlopen de week en kijken ook nog de boordtabel na, het werkinstrument voor de directie. Maandelijks worden diverse cijfers opgevolgd, de zorggraad, de bezetting, de RIZIV-inkomsten worden vergeleken met de begroting. Een tijd geleden opteerde de organisatie ervoor om mensen met O- en A-profielen niet meer op te nemen. Zij kunnen zich ook niet meer inschrijven en zo werd het onderscheid tussen de actieve en passieve wachtlijst opgeheven. Het valt de medewerker van de sociale dienst soms zwaar dat ze mensen met dergelijk profiel geen perspectieven kan bieden. We staan nog even stil bij de zorgvisie van de directie en bij de richting die zij hiermee wil uitgaan: een warme, krachtige zorg, nog meer uitgaand van de individuele noden en behoeften van toekomstige bewoners, minder routine, meer maatwerk. Er zijn nog veel ambities, bij mij overheerst het gevoel dat de mensen hier in goede handen zijn en blijven.

Ik ben de voorziening dankbaar voor de 'inkijk', voor de transparantie en de zorg waarmee ik ontvangen werd. Het doet mij nog meer dan ooit beseffen welke verantwoordelijkheid we als maatschappij hebben ten aanzien van vaak zeer kwetsbare ouderen die het verdienen om goed te leven en om goede zorgen te krijgen wanneer die nodig zijn.

Dank aan de directie, alle medewerkers, de bewoners !