

Stemmen uit de stilte

3 juli 2020

Getuigenissenboek residentiële ouderenzorg

Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere
Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid

Vlaamse
Ombudsdienst

3 juli 2020

**Stemmen
uit de stilte**

Getuigenissenboek
residentiële ouderenzorg

Commissie ad hoc voor de Evaluatie en Verdere
Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid

dr. Annelies D'Espallier
Ombudsvrouw gender – Mensenrechtenkamer

annelies.despallier@vlaamseombudsdienst.be

Je Plek

*Je moet niet alleen, om de plek te bereiken,
thuis opstappen, maar ook uit manieren van kijken.*

*Er is niets te zien, en dat moet je zien
om alles bij het zeer oude te laten.*

*Er is hier. Er is tijd
om overmorgen iets te hebben achtergelaten.*

*Daar moet je vandaag voor zorgen.
Voor sterfelijkheid.*

Herman de Coninck, Schoolslag, 1994

INHOUD

Stemmen uit de stilte	7
Aan de lezer	
Een getuigenissenboek	
We zijn beslopen en overvallen	9
Deze plek wordt nooit nog dezelfde	
<i>Chaos</i>	
<i>Vergeten front, vergeten strijders</i>	
Wat we hadden, wat we misten	11
<i>Mensen</i>	
<i>Kennis</i>	
<i>Tests</i>	
<i>(Beschermend) materiaal</i>	
We voelden alles tegelijk.....	13
<i>Liefde en angst</i>	
<i>Onmacht en woede</i>	
<i>Diep verdriet</i>	
<i>Schuldgevoel</i>	
Balanceren tussen veiligheid en menselijkheid	16
<i>Menselijke waardigheid</i>	
<i>Ondersteuning</i>	
<i>Menselijk contact</i>	
<i>Verzorging</i>	
<i>Maaltijden</i>	
<i>Waardig sterven</i>	
Afzondering.....	20
<i>Riem erop. En eraf</i>	
<i>Achteruit na afzondering</i>	
<i>Een gesloten deur of hek</i>	
<i>Eenzaamheid en appreciatie voor inspanningen</i>	
<i>Afzondering aan alle kanten</i>	
Zoeken, soms vinden	24
<i>Begrijpen en begrepen worden</i>	
<i>Elkaar vinden in gesprek</i>	
De trein raast voort.....	26
<i>Er is geen pauzeknop</i>	
<i>Het is hier voor ons niet voorbij</i>	
Scharnierpunt.....	27
<i>Nieuwe manieren van kijken</i>	
<i>Breekbare hoop als injectie tegen angst</i>	
<i>Gewapend verzet tegen het virus</i>	
<i>De huid van een litteken is sterker, maar gevoellozer</i>	
<i>Houvast én vrijheid</i>	
<i>Rust voor verse moed</i>	
<i>Waardering in alle richtingen</i>	
<i>Nieuwe ouderenzorg</i>	
<i>Duurzaam luisteren</i>	
<i>Onze stille stem wordt gehoord</i>	

Stemmen uit de stilte

Aan de lezer

Als voorbereiding op een themadebat met het oog op de Evaluatie en Verdere Uitvoering van het Vlaamse Coronabeleid, zal een parlementaire Commissie ad hoc een maatschappelijke beleidsnota opstellen die, naast de probleemstelling, een langetermijnvisie inhoudt en verduidelijkt wat men in de lopende zittingsperiode op touw zal zetten in dit kader. Tot de opdracht van de commissie ad hoc behoort ook de organisatie van hoorzittingen waarbij experts en vertegenwoordigers van de diverse betrokken sectoren aan het woord komen. Op 26 juni 2020, 29 juni 2020 en vrijdagochtend 3 juli 2020 is de commissie ad hoc gestart met het horen van experts en vertegenwoordigers uit de (residentiële) ouderenzorg.

De Mensenrechtenkamer van de Vlaamse Ombudsdienst levert een bijdrage aan het werk van de commissie ad hoc door op 3 juli 2020 vooraf afgenomen en geanonimiseerde interviews met bewoners, betrokkenen en medewerkers van de residentiële ouderenzorg te presenteren en te laten inleiden door dr. Annelies D'Espallier, Vlaamse Ombudsdienst. Die bijdrage beoogt expliciet een aanvulling te brengen met getuigenissen van onderuit.

Wat hierna volgt zijn neergeschreven getuigenissen, een bundel die hoort bij die inleiding en bij de audiovisuele interviewfragmenten, die raadpleegbaar zijn via www.vlaamseombudsdienst.be.

Een getuigenissenboek

Covid-19 heeft ook Vlaanderen en haar bewoners beslopen op zijn rooftocht. In zijn sociaal-destructief spoor heeft het virus gewonden en slachtoffers gemaakt maar ook overlevers achtergelaten, in de hele samenleving en ook op plekken waar erg kwetsbare groepen verzameld zijn. Het is intussen genoegzaam bekend dat de residentiële ouderenzorg zoals woonzorgcentra en serviceflats, zwaar getroffen is.

Covid-19 deed en doet meer, op individueel en collectief vlak. Het virus zet mensen ertoe aan om het beste in zichzelf te zoeken en vinden, en de handen in elkaar te slaan voor en met de groep van bewoners en betrokkenen, ook al waren de omstandigheden beenhard.

De Mensenrechtenkamer van de Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt klachten en treedt daarbij bemiddelend op en formuleert ook aanbevelingen op basis van dat werk. In het geval van de situatie vandaag in de residentiële ouderenzorg horen daar ook deze stemmen uit de stilte bij. Dit getuigenissenboek en het beeldmateriaal verzamelen geluiden en stemmen uit de stilte. Die stemmen uit de stilte vertellen leed dat ook vandaag nog door de samenleving waart. Deze geluiden komen uit verschillende perspectieven en vertellen over chaos en angst en hoe het soms roeien is met de riemen die er zijn, zelfs al blijken die riemen eerder tandenstokers en het water een draaikolk.

Er is gewerkt op basis van een kwalitatieve onderzoeksmethode via diepte-interviews. Niet alleen wordt er aandacht geschonken aan getuigenissen en verhalen over mogelijke knelpunten die de coronacrisis in woonzorgcentra, hierna ook vaak WZC's genoemd, heeft blootgelegd, maar ook worden mogelijke positieve aspecten ervan belicht, zowel op individueel en relationeel niveau als op niveau van de samenleving, om verschillende beleidsrelevante facetten verder in kaart te brengen. Dit uiteindelijke getuigenissenboek bevat heel wat informatie die niet alleen

handvatten biedt voor het beleid, maar waar ook binnen hulpverlening en onderzoek verder op kan gebouwd worden.

Zonder anonimiseren zouden deze stemmen uit de stilte, de getuigen uit dit boek en in het beeldmateriaal ter beschikking gesteld in de ad hoc commissie op 3 juli 2020, het oppervlak niet kunnen bereiken. Er zijn stemmen die omwille van leeftijd, in combinatie met gezondheid, op geen enkele andere manier aan bod kunnen komen in de commissie. Hun anonimiteit maakt dat elke getuige is als een metafoor voor een groter geheel. Sommige getuigen - familieleden, vrijwilligers maar ook personeel en directeurs - vrezen negatieve gevolgen als zij publiekelijk getuigen. Zij willen hun ervaringen en hun perspectief delen, maar kunnen dit alleen in vrijheid en rust doen als ze weten dat ze afgeschermd worden.

De Mensenrechtenkamer kiest er deze keer voor om de stemmen eerder rauw en onversneden aan het woord te laten; dus bewust anders dan de Vlaamse Ombudsdienst dat gewoonlijk doet. Er was dus geen klachtonderzoek, waarheidsvinding of het organiseren van woord en wederwoord. De stemmen klinken hier vandaag zonder vingerwijzing en zonder individuele verantwoordelijkheden te willen vastleggen, maar wel als naakte getuigenis, met het oog op beter voor de dag van morgen.

Tussen 23 en 29 juni deed de Vlaamse Ombudsdienst wat die altijd doet: geluiden oppikken en versterken. Ook in stilte wordt veel gezegd.

Er werden gesprekken gevoerd met 45 respondenten.
Deze groep bestond uit:

- 7 bewoners in residentiële zorg
- 17 familieleden
- 21 professionals (technisch personeel, zorgkundigen, verpleegkundigen, kinesisten, diensthoofden, etc.) en vrijwilligers

Het bijbehorende beeldmateriaal werd gemaakt samen met de Directie Communicatie van het Vlaams Parlement. Daarvoor danken wij hen uitdrukkelijk, in het bijzonder Dries De Koster die met ons op pad ging.

We zijn beslopen en overvallen

Deze plek wordt nooit nog dezelfde

Chaos

Chaos is een kernwoord in de getuigenissen en het woord wordt genoemd door zowat elke getuige van elk van de groepen. De covid-19-golf van het voorjaar 2020 is over alle betrokkenen geraasd in een ijlt tempo, waarbij verschillende getuigen spreken over in snelheid gepakt te zijn. Sommigen zeggen dat het woord chaos de lading zelfs niet dekt, sommigen spreken over een oorlogsperiode of over een helse tijd. Verschillende getuigen stellen zich luidop de vraag of alles ooit weer echt normaal zal worden.

"We stuurden blind" (directeur)

"Voor mij was het een surrealistische overlevingstocht. We probeerden de dag door te komen zonder verdere kleerscheuren. Ook bij de bewoners leefde het idee van pure overleving. Ik heb mensen geweten die eten in hun zakken en kasten aan het steken waren omdat ze dachten te moeten rantsoeneren omdat er een oorlog zou uitbreken." (medewerker)

Chaos in de verzorging en het (te) snel wisselende personeel, chaos in de manier waarop informatie binnendruppelde en doordrong, chaos in de respons van zorgpersoneel en medewerkers, chaos in de reacties van bewoners en familie. Eén getuige vertelt dat hij toekwam op zijn interimopdracht in een WZC en op voorhand niet geïnformeerd was dat hij op een covid-afdeling zou komen. Hij is er maar kort gebleven.

De reactie op de chaos wordt door verschillende getuigen paniekvoetbal genoemd, reacties gestuurd door emoties eerder dan weloverwogen beslissingen op basis van heldere richtlijnen. Sommigen vrezen dat de richtlijnen, bijvoorbeeld rond beschermingsmateriaal, eerder geïnspireerd waren door de mate waarin dat materiaal voorhanden was, dan door de wetenschappelijke evidentie. Er wordt gesproken van richtlijnen die duidelijk tekortschieten en soms ook van richtlijnen die inhoudelijk goed zijn, maar die te laat komen, bijvoorbeeld het sluiten van de deuren van de WZC's voor bezoekers in maart 2020. Getuigen vertellen dat ze door wisselende richtlijnen en door de pure chaos achteraf gezien verkeerd hebben gehandeld. Een medewerker van een technische dienst vertelt:

"Het was chaos, we werkten met dezelfde kleren bij besmette en niet-besmette mensen. Wij werkten gewoon met onze eigen kleren van thuis. Ik ben daar ook gewoon niet voor opgeleid. En wat ik ook niet begrijp is dat wij in een periode waarin er een verbod was op al het niet-essentieel bezoek in rusthuizen, wel gewoon gingen aan het schilderen waren. Zeg nu zelf, is dat essentieel?" (technisch medewerker)

Een verpleegkundige heeft het over de regels omtrent mondklappers: *"Sommige collega's begonnen op eigen initiatief mondklappers te dragen, maar ze werden hierover aangesproken. Het mocht niet. Later moest het dan ineens."*

Chaos vanuit een verwoestend virus, die zich heeft doorgezet in - volgens de getuigen - chaotische en wisselende richtlijnen, heeft zich volgens de getuigenissen van professionals soms verdergezet in de reactie ten aanzien van bewoners en hun familie.

"We mochten tegen de buitenwereld niet zeggen of er covid-positieven waren om geen slechte naam te krijgen." (verzorgende)

"Om paniek te vermijden, hebben we in het begin alleen de familie van covid-positieven verwittigd en niet alle familieleden." (verzorgende)

Een familielid vertelt een gelijkaardig verhaal:

"De communicatie over de eerste coronabesmetting in het WZC werd eerst gevoerd met de familie van de getroffen bewoners. Nadien verliepen er uren zonder communicatie naar de andere families van bewoners van dezelfde afdeling. Die vernamen het nieuws uiteindelijk via de sociale media." (een zoon)

Verschillende familieleden erkennen de chaos en de moeilijke omstandigheden waarin WZC's het beste hebben proberen te doen. Een getuige drukt het uit als volgt: *"chapeau voor het personeel"*. Toch is er grote en blijvende onrust over wat er zich achter gesloten deuren heeft afgespeeld. Familieleden zijn bezorgd over hun geliefden, onder meer omdat ze geen inkijk meer kregen in de mate waarin de zorg en het menselijke van de zorg toereikend aanwezig bleven. Ze vrezen dat de omstandigheden niet alleen chaotisch, maar ook bijwijlen niet menswaardig waren. Zo getuigt een familielid dat zijn moeder bij raambezoeken aangaf honger te hebben. In een andere getuigenis bevestigt een verzorgende dat de maaltijden soms wat kleiner gemaakt werden voor de bewoners, zodat ook het personeel die dag nog kon eten. Andere familieleden getuigen dat hun ouder al (te) lang met een bevulde pampers bleef zitten, of dat de wasbeurt te laat en niet in de beste omstandigheden plaatsvond.

Een verzorgende bevestigt de bezorgdheden tot op zekere hoogte: *"De maatregel om geen bezoek toe te laten, heeft de families ook beschermd van schrijnende taferelen en van hoe het er soms aan toe ging"*. Ook elders blijkt dat bewoners werden teruggefloten door zorgpersoneel als ze een stap uit hun kamer wilden zetten of ze werden in hun rolstoel vastgebonden zodat ze nergens naartoe konden, ingegeven door de onzekerheid en paniek die met de chaos gepaard ging.

Vergeeten front, vergeten strijders

Verschillende getuigen vertellen hoe ze gebukt gingen onder het feit dat ze vergeten waren. Ze hekelen dat de moeilijkheden in deze sector nauwelijks of te laat in beeld werden gebracht, waardoor ook de gepaste reactie te lang uitbleef. Er was daardoor te weinig *sense of urgency*. Ook eind juni 2020 voelen velen van de getuigen nog een gebrek aan erkenning en respect.

"De aandacht bleef op de ziekenhuizen hangen. We vonden allemaal dat we vergeten werden. Precies of er was bij ons niets aan de hand." (verzorgende)

"Als het overstroomt, staan ze met hun botten in het water. Maar ik heb hier geen politieker gezien." (directeur)

Een zoon vertelt: *"Men was de ouderen én de instellingen waarin ze verbleven, gewoon vergeten. Door duizenden sterfgevallen kwamen ze pas écht in beeld."*

Op dit vergeten front strenden ook nog vergeten strijders. Technisch personeel dat onder meer covid-afdelingen bouwde, vertelt dat zij het moesten stellen zonder tests en zonder beschermingsmateriaal terwijl ze van WZC naar WZC gingen. *"Ik*

werkte zonder enig beschermingsmateriaal in vier à vijf verschillende rusthuizen op twee weken tijd." En ook: "Wij werden nooit getest. De directie koos om de tests niet voor ons te gebruiken."

Wat we hadden, wat we misten

Tekorten in personeel, kennis, tests en materiaal hebben gewogen op mensen. Wat professionals het meeste misten, zo getuigen verschillende, is tijd en dat weegt zwaar. Alle tekorten samen hebben gemaakt dat de professionals voelden dat ze de kwaliteitsstandaarden niet haalden en dat de professionele integriteit moest wijken. De randvoorwaarden voor kwalitatieve zorg waren niet aanwezig en hebben gemaakt dat verschillende getuigende personeelsleden zich in hun beroepsfierheid en verantwoordelijkheidszin aangetast voelden.

"Ik overweeg om mijn job op te geven omdat ik de middelen niet krijg om goede zorg te verlenen zoals ik het zie. Zowel naar bewoners, hun familie en eigen personeel." (diensthoofd)

Mensen

"Je gaat naar het werk met de gedachte 'wie geven we vandaag af?' Sommigen kan je redden, bij anderen kom je te laat omdat je keuzes moet maken als het te druk is." (verpleegkundige)

Verschillende van de getuigen uit de zorg beschrijven dat ze in gewone omstandigheden al op hun tandvlees zitten door een lage personeelsbezetting, gecombineerd met een groot personeelsverloop. Personeel dat wat langer meedraait geeft dan cijfers: *"Bij het begin van mijn carrière, 25 jaar geleden, deden we een ochtendshift met acht werknemers, nu slechts met drie."*

Een professional vertelt over de vele overlijdens en hoe die ertoe leidden dat er gesnoeid werd in de personeelsbezetting. *"Er kon nog maar één personeelslid nachtdienst doen, in plaats van twee."*

Getuigen spreken over de gevolgen van de personeelstekorten voor de bewoners:

"Er was een bewoner die op de grond was gevallen en die daar een uur heeft moeten liggen, omdat de persoon die op dienst was hem niet alleen opgetild kreeg. Ze heeft dus de hulpdiensten moeten bellen om die bewoner terug in zijn bed te krijgen." (vrijwilliger)

"Een bewoonster zat in haar onderbroek te huilen op de gang. Haar arm lag in het gips. 'Ik wacht al zo lang tot iemand me helpt aankleden. Er is hier niemand die tijd heeft en het is bijna middageten.' Ik kwam duidelijk als geroepen." (vrijwilliger)

Personeel geeft aan met die personeelsbezetting onmogelijk klaar te kunnen staan voor een periode waar op verschillende plekken heel wat personeelsuitval was en op een moment dat sowieso extra handen vergt. Er was bijvoorbeeld meer werk door het rondragen van de maaltijden naar kamers in plaats van in de centrale ruimte. Het afscheiden van covid-positieven heeft op verschillende plekken gemaakt dat personeel onbeschikbaar was voor de rest van de bewoners. Een bewoner die covid overleefde vertelt hoe ze ontzag had voor haar verzorgers die zich

telkens in en uit hun beschermingspakken moesten hijsen, iets wat ook extra tijd en inspanningen vergde.

Met helpende handen van buitenaf konden personeelstekorten soms opgevangen worden: *"Doordat personeelsleden uit de thuiszorg in ons woonzorgcentrum kwamen werken, werd het beheersbaar."* Ook helpende handen uit andere sectoren werden opgemerkt en op prijs gesteld.

Maar niet iedereen vond die helpende handen: *"Je kon zagezegd hulp doen op derden. Agentschap Zorg & Gezondheid heeft dat aangeboden maar daar kwam toch niet veel uit. De lijsten waren niet ge-updatet. We hebben 46 mensen gebeld en er was niemand meer beschikbaar omdat we vrij laat waren bij onze uitbraak."* (medewerker)

Nochtans zegt een technisch medewerker dat hij na verloop van tijd op gedeeltelijke werkloosheid werd gezet, terwijl hij veel werk zag. *"Wij hadden toch kunnen helpen met de maaltijden of op een andere manier helpen met de zorg?"*

Ook in de afbouwperiode, de periode waarin bezoek terug mogelijk werd, merken getuigen een personeelstekort op: *"Toen viel ergotherapie en animatie weg, want die mensen moesten nu toezicht houden bij de bezoeken."* (een zoon)

Een getuige van op de werkvloer merkt op dat de directeur het nauwelijks gebolwerkt kreeg: *"Hij was weken lang elke dag in het woonzorgcentrum aanwezig, terwijl hij thuis een gezin met kleine kinderen heeft. Hij vroeg aan iedereen of het wat lukte, maar niemand vroeg het aan hem. Ik probeer het tijdens het passeren in de gang, maar dat lukt niet. Bewoners hebben veel vragen voor hem."*

Kennis

Getuigen vertellen over training en kennis die ze hadden en wat ze tekortkwamen. Het gaat om kennis over alle mogelijke aspecten. Er was weinig bekend over het virus zelf en over de kracht waarmee het door de bewonersbevolking zou razen. Er was weinig vertrouwdschap met het materiaal dat tegen het virus ingezet kon worden om besmetting tegen te gaan. De beschermende kledij aan- en uittrekken moet volgens de regels van de kunst gebeuren, maar die regels waren niet gekend. Voor sommige medewerkers van het zorgpersoneel was het van de stage of opleiding geleden dat ze in de praktijk met preventieve besmettingsmaatregelen waren omgegaan.

Op verschillende plekken is de kennis die er wel was, aangewend om de hele omgeving te sensibiliseren.

"Wij hadden nog maar net onze opleidingscyclus handverzorging en reanimatie gehad en dat was een geluk." (diensthoofd)

Een andere zorgkundige getuigt dat ze heel wat (extra) leed hebben kunnen voorkomen omdat ze het geluk hadden een verpleegkundige in het team te hebben die tot kort tevoren in het ziekenhuis had gewerkt.

Tests

Zowat alle professionele getuigen uiten onbegrip over de laattijdige en de te beperkte testmogelijkheden. Sommige geven aan zelf te zijn gestart via de huisarts, omdat ze een correcte inschatting wilden maken om vervolgens juist(er) te kunnen handelen. Er zijn getuigen die aangeven via het eigen netwerk achter extra testen

aan te zijn gegaan. Getuigen, professionals én familie, hebben veel onbegrip voor het gebrek aan synchroniciteit in het testen in de verschillende WZC's, en het tempo waarop dat gebeurde. Net zo goed zijn er professionele getuigen die bezorgdheid uiten over het correcte gebruik van de tests.

Het gebrek aan tests maakte volgens de getuigen dat er achteraf gezien verkeerde beslissingen genomen werden:

"Er was op dat moment pas testing als je eigenlijk al wist dat iemand het had. Maar bij het kind van deze bewoner was covid vastgesteld. We waren dus op onze hoede en hebben haar geïsoleerd eens ze symptomen begon te vertonen. Al die tijd tot aan de isolatie heeft ze gewoon meegegeten in de refter." (verzorgende)

(Beschermend) materiaal

Over tekorten aan beschermend materiaal is intussen al veelvuldig gesproken. Ook getuigen luchten hun hart hierover. Ze vertellen onder meer over het verplichte hergebruik en het delen van materiaal. Er wordt verteld dat dozen met beschermend materiaal 'overkeken' werden in de chaos en er zijn bedenkingen bij de kwaliteit van het materiaal waarmee het zorgpersoneel zijn rondes moet doen.

"Ik ben heel bang geweest, ook in verband met het beschermingsmateriaal. De pakjes voelen heel fluttig aan, zeker in vergelijking met wat ze in het ziekenhuis dragen. Ik zag op tv dat de groendienst beter gerief heeft - die witte pakken - om rupsen te bestrijden, dan wij voor covid." (verzorgende)

"Ik draag een bril, dus ik kreeg zeker in het begin geen veiligheidsbril want ik had al een bril." (verzorgende)

Getuigen vertellen dat materiaal achter slot en grendel gestoken werd om een overzicht te krijgen van voorraden, maar ook om mogelijk hamsteren van personeel tegen te gaan. De getuige vertelt daarover dat dit de boodschap aanwakkerde dat er een tekort was en dat het ieder voor zich zou zijn. Eén getuige vertelt dat er daadwerkelijk mondkapjes verdwenen.

Net zo goed wordt er gesproken over tekorten in ander materiaal. Zo zouden er op sommige plekken te weinig rollende karren geweest zijn om al het extra materiaal te vervoeren.

We voelden alles tegelijk

Liefde en angst

"Mijn moeder leerde mij naar de wolken kijken en de schoonheid van de natuur te zien. Het grootste cadeau dat ik ooit kreeg." (een dochter)

Kinderen spreken vol liefde over hun moeder of vader en over de angst die ze ervaren, omdat ze hun ouder(s) hebben overgeleverd aan een plek die ze achteraf gezien en op basis van de cijfermatige vaststellingen als onveilig beschouwen. Angst en schuldgevoel zijn soms nauw verweven: *"Hij zit daar niet zo graag. Hij is alleen willen gaan als ik beloofde dat ik veel zou blijven komen."* (een dochter)

Ook anderen hebben het over angst. Bewoners beschrijven de onrust die ontstond eens duidelijk werd dat het virus niet binnen de landsgrenzen van China of Italië zou blijven. Er was angst om ziek te worden en angst tegenover medebewoners of

verzorgenden die het virus zouden kunnen ronddragen. Ook vandaag heerst een zeker wantrouwen tegenover anderen van wie men vermoedt dat ze besmet zijn.

Verzorgenden, hun leidinggevenden en directies spreken over een gevoel van angst voor het virus en voor elkaar, angst om besmet te raken of angst om zelf te besmetten. *"Ik voelde me onveilig, je voelde ook aan de binnenkant dat dat masker kapotging door voortdurend te gebruiken. Je bent bang om bewoners te besmetten."* (verpleegkundige)

Het uitzicht van de afdelingen, met kleurcodes op de deuren (groen en rood) en affiches waarop 'besmettingsgevaar' staat, bracht onrust en angst teweeg. Professionals vertellen hoe ze telkens bij aankomst bezorgd rondkeken wie ze nog aantreffen op hun vaste plek en wie intussen – al dan niet tijdelijk- verdwenen was.

Wie het virus in actie had gezien, beschrijft hoe zwaar het was voor de patiënten en welk effect het had op hun eigen gevoel van angst.

"Het personeel heeft hier gewerkt met het gevoel van een pistool tegen het hoofd te hebben". (directeur)

Een medewerker vertelt hoeveel emoties er tegelijk heersten.

"Al in de eerste weken is een collega ziek geworden en hij is ook aan corona gestorven. Dat had natuurlijk een zware impact: angst gecombineerd met geen tijd om te rouwen en de drukte om met alle nieuwe materiaal en richtlijnen te leren omgaan." (medewerker)

Onmacht en woede

Vooraf familieleden spreken over hoe angst overging in gevoelens van onbegrip, onmacht en soms woede.

"Het is machteloos toekijken hoe je ouder lijdt. Vergelijk het met onderwijs. Geen enkele ouder zou dat aanvaarden als scholen plots de deuren zouden sluiten en kinderen bij hen zouden houden en aangeven dat ouders wel eens door het raam mogen komen zwaaien maar voor de rest buiten moeten blijven." (een zoon)

Familieleden hekelen onder meer de onderbroken of gebrekkige communicatielijnen met het personeel en directie van de woonzorgcentra, de maatregelen die ze in de omstandigheden van het moment als te beperkend beschouwen en/of omdat ze inspraak missen. Sommigen breken hun hoofd over de redenen waarom vrijwilligers op een bepaald moment wel al terug binnen mochten en zij niet.

Ze getuigen van een gevoel dat menselijke waardigheid in de woonzorgcentra mogelijk niet het hoogste goed is, van de onmogelijkheid om daartegen in het verweer te komen terwijl hun geliefde eraan is overgeleverd en van de pijn (en het schuldgevoel) die ze voelen wanneer het net zijzelf waren die bij hun ouders of familieleden hebben aangedrongen op opname. Deze familieleden voelen onmacht en een diepe woede om onrechtvaardigheid.

"Mijn moeder sterft terwijl ze daar nog levend aan het raam staat" (een zoon)

Familieleden zijn niet de enigen die onmacht voelen. Ook personeel spreekt over de machteloosheid, haast radeloosheid. Ze voelden onmacht bij het verwoestende

virus, omdat ze er zo weinig tegen konden beginnen. Ze voelden onmacht bij zoveel zieken, zoveel lijdten en zoveel doden:

"Het was verschrikkelijk om te zien hoe één bewoner met corona aan het lijden was en naar adem hapte. Heel even wou ik hem bijna zelf uit zijn lijden verlossen en een kussen op zijn hoofd leggen. Er was niets anders dat we konden doen. Je bent machteloos." (medewerker)

Diep verdriet

Veel van de getuigen hebben verdriet: verdriet om mislopen tijd samen, om het moeten loslaten van hun geliefde. Familieleden die iemand verloren hebben, breken als ze erover vertellen. Ze geven aan hoe moeilijk het is om het verdriet een plaats te geven, onder meer vanwege het uitstellen van de begrafenis tot daar meer aanwezigen toegelaten zijn.

"Een bewoner liep gebukt onder verdriet. Ze toonde me een rouwbericht van haar vriendin, een vriendschap van 80 jaar. Op alle familiefeesten was ze erbij geweest, maar naar de begrafenis kon ze niet gaan."

De getuigen uit de groep van professionals beschrijven hoe diep het verdriet was wanneer er overlijdens op te tekenen waren, zeker wanneer het er veel waren:

"Wij zagen die bewoners graag, maar we konden niet lang stilstaan bij de overlijdens. Er zijn wel heel veel traantjes gevloeid. Je wist ook dat het er slecht voor stond voor degenen die naar het ziekenhuis gingen. Sommigen werden geweigerd en moesten hier hun laatste uren doormaken." (directeur)

"Je hebt verdriet over diegene die je verloren hebt. We hebben er op korte tijd heel veel verloren en je kon niets doen. Je gaat soms ook van ultieme vreugde naar diep verdriet. Er was bijvoorbeeld iemand die uit het ziekenhuis terugkwam en voor wie we hebben geapplaudisseerd omdat hij genezen leek. Twee dagen later is hij plots toch overleden ten gevolge van corona. Je krijgt even hoop maar dan verlies je toch nog mensen." (medewerker)

"Het was triest om weer een begrafenisondernemer door het gebouw te zien rijden met de brancard. We leden zoveel verliezen op korte tijd." (vrijwilliger)

En er is ook het onwezenlijke. Een vrijwilliger vertelt hoe soms een hele dag auto's met aanhangwagens heen en weer reden. Op die dagen werden de spullen van overleden bewoners opgehaald terwijl de lege kamers stonden te wachten op nieuwe bewoners.

Schuldgevoel

Veel van de getuigenissen hebben het over een schuldgevoel. Er is het schuldgevoel van familie ten aanzien van hun geliefden omdat ze niet de betrokkenheid kunnen tonen die ze nodig vinden. Er heerst een gelijkaardig schuldgevoel onder de verzorgenden en ander personeel ten aanzien van de bewoners en ten aanzien van hun eigen gezinnen. Zieke personeelsleden voelen zich schuldig ten aanzien van collega's omdat ze afwezig zijn. Een directeur vertelt over een zeker schuldgevoel ten aanzien van hun personeel dat te weinig bewapend naar het front was

gestuurd. Maar er is ook het schuldgevoel van de zieken tegenover de gezonden. En omgekeerd.

"Ik was ziek en ik voelde me schuldig omdat ik het misschien verder had verspreid bij bewoners, collega's of thuis. We konden toen ook helemaal nog niet testen om dat allemaal zeker te weten" (diensthoofd)

"We voelden ons schuldig en er was de voortdurende angst om zelf besmet te geraken en de zorg niet te kunnen geven. We werkten bijna 24/24. Vraag is wel: hoe houd je dit vol? Ik heb voor twee maanden overuren opgebouwd." (verpleegkundige)

Sommigen hadden zich gedurende enige tijd ook afgezonderd van hun gezinnen, om mogelijke besmetting uit de weg te gaan. Een medewerker vertelt hoe zwaar het was om overdag sterk te staan en dan 's avonds thuis te komen en de vaste rol op te nemen in het gezin. Een andere medewerker vertelt ook over de impact van doorwerken, en de isolatie op gezinsleden.

"Zolang de school dicht was en we in de piek zaten, dat was zwaar. We maakten gebruik van de noodopvang. Onze dochter was daar de enige. Dat was hard, ook voor haar. Ze moest elke dag wenen wanneer ik haar daar afzette. Doe dat maar eens." (medewerker)

Balanceren tussen veiligheid en menselijkheid

Getuigen vertellen verhalen die allemaal aantonen dat voorzichtigheid en veiligheid in de weegschaal hebben gelegen tegenover kwaliteitsstandaarden voor allerlei aspecten van de zorg. Dat wegen van die verschillende waarden, de proportionaliteit en het balanceren zijn termen uit de mensenrechten waarover de Mensenrechtenkamer ook in coronaverband eerder in 2020 al schreef (zie ook: Corona-Addendum bij het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019, *Parl. St. Vla. Parl.* 2019-2020, nr. 41/1-A).

Menselijke waardigheid

Alle betrokkenen - familieleden, personeel op de vloer, leidinggevenden, vrijwilligers - noemen menselijkheid en menselijke waardigheid als basiskenmerk van goede ouderenzorg. Dit spoort met wat internationaal gezien wordt als de kern van rechten van ouderen. In afwachting van een juridisch sterker VN-verdrag inzake de rechten van ouderen, bevatten de VN-principes voor oudere mensen (Principe 14, Resolutie 46/91 van 16 December 1991) deze passage:

"Older persons should be able to enjoy human rights and fundamental freedoms when residing in any shelter, care or treatment facility, including full respect for their dignity, beliefs, needs and privacy and for the right to make decisions about their care and the quality of their lives."

Diezelfde draad loopt bijvoorbeeld ook door artikel 6, §1, eerste punt, van het decreet Vlaamse sociale bescherming van 18 mei 2018:

"Art. 6, §1, De Vlaamse sociale bescherming draagt bij tot een integrale zorg en ondersteuning en het verhogen van de zelfredzaamheid en neemt de behoeften, vragen en doelstellingen van de persoon met zorgbehoeften en zijn naaste omgeving en het nastreven van kwaliteit van leven als uitgangspunt. De Vlaamse sociale bescherming heeft de volgende doelstellingen:

1° een versterking van de persoon met een zorgbehoefte door hem zoveel mogelijk zijn autonomie en de regie te laten behouden of herwinnen over de eigen zorg en de integratie of de reïntegratie in de samenleving te bevorderen; (...)"

Toch geven alle getuigen unisono aan dat er aan menselijke waardigheid ingeboet is. Het virus, de tekorten op alle fronten en het grootse ingrijpen uit angst, hebben gewogen op de menselijkheid.

"Ook hier werken we nu vooral op basis van cijfers, dat is ook belangrijk, maar de mens erachter wordt te vaak in de steek gelaten."

Ondersteuning

Sommige bewoners hadden volgens de getuigen nood aan extra aandacht die moeilijk of niet altijd kon geleverd worden door de beperkte personeelsbezetting. *"De emotionele ondersteuning van (geïsoleerde) bewoners schoot tekort. Daar was geen tijd voor, animatie bleef beperkt tot boeken en tijdschriften uitdelen."* Bewoners getuigen hoe ze het op prijs hebben gesteld wanneer die extra minuten er wel waren. Ze geven aan wat het voor hen doet als het personeel of de directeur komt kijken waarom ze zich al een paar dagen gedeisd houden. Verschillende getuigen beschrijven dat ze hebben gezien dat hun verzorgenden zich uit de naad hebben gewerkt om hen dat gevoel ook in die moeilijke periode te blijven geven. Ook familieleden merken het op: *"Het personeel is natuurlijk met te weinig. Je ziet de stress gewoon bij sommigen. Maar er zijn er die altijd blijven glimlachen en dat deed echt deugd"*. (een dochter)

Menselijk contact

Enkele professionele getuigen geven aan dat zij de mouwen opgestroopt hebben om als poortwachter het virus buiten te houden, maar ze erkennen dat ze daardoor poortwachter werden voor mensen, potentiële virusdragers, die warmte bieden aan de bewoners. Ze erkennen hoe dit heeft gewogen en nog steeds weegt op de bewoners. Een vrijwilliger deelt deze vaststelling.

"Ik begrijp dat het personeel het heel zwaar heeft gehad, maar de focus op veiligheid heeft tot verkramping geleid. Alle aandacht ging naar het buitenhouden van het virus. Bewoners zaten daardoor in een totaal isolement op hun kamer. Het verzorgend personeel was duidelijk niet opgeleid om met zo een situatie om te gaan. De lat werd te hoog gelegd om het virus buiten te houden, soms ten koste van de gevoelens van de bewoners." (vrijwilliger)

Een getuige uit de groep van bewoners vertelt dat ze veel eenzaamheid heeft gezien rond haar, maar dat het voor haar uiteindelijk draaglijk was omdat ze een partner in de buurt had.

Georganiseerd en beperkt bezoek fungeren als tussenmaatregel om het virus succesvol buiten te houden én contact toe te laten, maar dit georganiseerde bezoek gebeurt achter glas, soms achter tralies en dit voelt weinig menselijk voor veel van de familieleden. Er zijn bewoners die er door gehoorproblemen of desoriëntatie niet veel aan hebben en die samen met het getuigende familielid eigenlijk vooral snakken naar een menselijke aanraking. *"Dit is geen contact. Dit is een keer mogen zien. Dat is iets anders."* Verschillende familieleden geven aan dat ze niet kunnen wachten op normalisatie omdat hun ouder niet oneindig veel tijd meer voor zich

heeft. Eén dochter vertelde: *"Mijn moeder is 97 jaar. We zien haar telkens 20 minuten. Ik vrees dat dit zo is tot ze sterft. Ik ben bang dat we de kans gemist hebben om elkaar eens vast te nemen."*(een dochter)

"Ook nu nog mag ze niet gaan wandelen met familie omdat het te warm is, maar ze zit de hele tijd op de kamer, vastgebonden in de rolstoel, soms met de gordijnen nog dicht." (een zoon)

"Het bezoek onder de strikte procedures viel heel erg tegen, niet alleen omdat de fysieke afstand groot was maar vooral omdat er een personeelslid 'toezicht' moest houden. Het werd een gesprek met het personeelslid waar noch moeder, noch mijn echtgenote wat aan hadden." (een schoonzoon)

"Mijn moeder mag twee keer 20 minuten wandelen, maar ze krijgt stress. Ze vraagt voortdurend hoe lang het nog duurt voor ze terug moet. Wij wonen een paar honderd meter verder en ik vraag me nu vooral af of ze ooit nog bij ons op het terras zal kunnen komen of wij bij haar op de kamer." (een zoon)

Die vraag naar ruimer en echt menselijk contact botst soms met de voorzichtigheid die de professionals hoog in het vaandel dragen, al betuigen zowat alle professionals respect voor het feit dat dit eigenlijk een oplossing is die tekortschiet.

Verzorging

Verschillende betrokkenen getuigen dat er in verzorging en omkadering bochten afgesneden zijn onder druk van personeelstekorten en vanwege de angst.

"Er was te weinig aandacht voor het menselijk aspect van de zorg. We gooiden gebruikte luiers in de gang, om ze dan later op te ruimen." (verpleegkundige)

"Ik heb van bewoners dingen gehoord zoals: "ze waren mijn bel vergeten" en "ik heb hier hard op het toilet zitten roepen"." (vrijwilliger)

Een zoon vertelt:

"De psychische toestand van moeder ging gedurende de negen weken quarantaine zienderogen achteruit. De aanpak daarvan was matig omdat de focus te sterk op isolatie van besmettingsgevaar lag en te weinig op een warm en kwaliteitsvol zorgaanbod. Er was geen voetverzorging en moeder moest, na tien weken isolatie, tot 8 juni wachten op de kapper. Op 25 juni heeft nog steeds niet iedereen een kapbeurt gehad." (een zoon)

Verzorgend personeel getuigt dat ze dat lijden ook zagen en bijvoorbeeld die kapperstaken op zich nam: *"Wij hebben op een gegeven moment ook zelf de haren van de mensen geknipt om hen een beetje te doen opknappen. Je werkt ten slotte in de zorgsector."*

Meerdere professionele getuigen vertellen dat bewoners met angsten of desoriëntatie soms verdoofd werden, iets waar het personeel veel moeite mee had. Familieleden stellen na weken opsluiting op basis van de toestand van hun geliefde vast dat er tekorten zijn geweest in, onder meer beweging en animatie. Er zijn getuigen die vaststellen dat hun ouder de dagen vastgebonden in een rolstoel doorbrengt.

"Kijk naar mijn moeder. Ze is in die korte tijd een plant geworden die vastgebonden ligt of hangt in de rolstoel. Ze herkent niemand meer en kan niet meer lopen of praten." (een zoon)

Maaltijden

Maaltijden zijn een onlosmakelijk onderdeel van verzorging. Er zijn kinderen die vaststellen dat hun ouder vermagerd is en een vrijwilliger getuigt dat er mensen zijn die niet voldoende eten: *"Als ik aanbod om de bewoners te helpen met eten dan zei het personeel dat die dat alleen kon, maar ik ruimde telkens een volle plateau terug af. Als ik tijd nam om die man te helpen met eten, dan at hij wel."* (vrijwilliger).

Getuigen maken ook een andere bemerking:

"Ze kregen hun eten ook op kartonnen bord en beker in plaats van een bord en glas, wat minder prettig is om uit te eten en drinken maar anders kregen we het niet verwerkt." (verzorgende)

Een zoon ziet de gevaren van dit handelen:

"Er werden plastic bekens gebruikt voor de warme drank, maar die kunnen voor bewoners gevaarlijk zijn. Er kon ook machinaal op hoge temperatuur een extra vaat worden gewassen om die bacterievrij te maken, maar dat gebeurde niet, wellicht wegens te arbeidsintensief en te duur." (een zoon)

Waardig sterven

Ook stervensbegeleiding is een onderdeel van de ouderenzorg en daar zijn heel wat wonden geslagen door het virus en door de reactie erop, en dit aan alle kanten. Mensen zijn alleen gestorven zonder nabijheid van familie. In paniekmomenten, zeker in het begin van de golf, zijn onder druk van de chaos keuzes gemaakt die niet altijd even begrijpelijk of menselijk zijn voor de getuigen. Bij verzorgenden is dit zwaar aangekomen en zij geven aan hulp nodig te hebben, zelfs nu nog, zoveel weken later inmiddels.

"Er is nooit nog bezoek bij de bewoner kunnen komen, behalve toen de palliatieve sedatie gebeurde: 2 personen mochten een half uur blijven, maar dan nog was de bewoner niet overleden. Op dat moment lag er al een lijkzak onder, zodat die snel kon toegeritst worden zonder nog verdere besmetting te riskeren. De bewoner wist dat ze alleen was en stervende en ze voelde zich ook heel alleen. Het was voor mij een heel moeilijk moment." (zorgkundige)

Maar er zijn niet alleen de verzorgenden. Aan de andere kant zijn er de overleden bewoners, waarvan er velen alleen gestorven zijn. Een medewerker vertelt daarover: *"Er waren stervende mensen aan het roepen om hun familie maar niemand kon of mocht erbij."* Er zijn ook de families die gebroken zijn, omdat ze geen of nauwelijks afscheid hebben kunnen nemen van hun vader of moeder, en die in het volle besef leven dat hun ouder stierf zonder nog veel warmte te hebben gevoeld. Zeker voor wat betreft overlijdens zonder duidelijke diagnose, heerst hier vooral onbegrip, woede en ontzettend verdriet.

"Toen ik uiteindelijk toch afgedwongen had dat ik erbij mocht komen was het te laat. Hij kon niets meer zeggen en was al aan het sterven. Hij heeft alleen nog schol gezegd toen hij hoorde dat ik de fles champagne ontkurkte."

Dat was het. Zo heb ik hem moeten afgeven en dat zal ik nooit meer vergeten.” (een dochter)

“Een verhaal dat me altijd zal bijblijven is dat van een koppel waar de vrouw de zorg op zich nam voor haar zieke man. Toen zij terminale kanker kreeg en de zorg voor haar man niet meer kon opnemen, hadden ze besloten om naar het WZC te komen en daar haar laatste dagen samen door te brengen. Maar toen kwam de lockdown en het vooruitzicht van geen bezoek meer te kunnen ontvangen, bijvoorbeeld van haar kind, was onoverkomelijk. Die vrouw heeft dan de hartverscheurende keuze moeten maken tussen haar man en kind. Ze is dan naar een ziekenhuis gegaan voor die laatste dagen terwijl haar man in het WZC bleef. Ze voelde zich ongelooflijk schuldig dat ze niet tot het laatste bij haar man was gebleven. Ze koos een dag om te sterven en op die dag heeft ze haar man wel nog kunnen zien. Nadien moest hij 14 dagen in quarantaine omdat hij in contact was gekomen met de buitenwereld. Hij moest dus 14 dagen lang alleen op zijn kamer zitten zonder zijn familie te zien, zelfs niet aan het raam. Hij heeft dit rouwproces dus 14 dagen lang helemaal alleen moeten dragen.” (vrijwilliger)

Afzondering

Riem erop. En eraf

“We hebben heel erg ons best gedaan voor bewoners. Quarantaine voelde slecht, maar we konden niet anders.” (verpleegkundige)

“Het was heel raar. Het is precies alsof je oefent voor wanneer ze er niet meer zal zijn.” (een dochter)

Lockdown, quarantaine, afzonderen waren bestanddelen van het buitenhouden van het virus. Ook daar is de centrale as er één van balanceren tussen veiligheid en menselijkheid. Afzondering blijkt verschillende vormen te hebben aangenomen, onder meer afhankelijk van de locatie en afhankelijk van de graad van besmetting. Er was het afsluiten van het WZC van de buitenwereld, soms werden afdelingen afgesloten en er was ook kamerisolatie. In sommige gevallen waren er zoveel zieken dat ervoor gekozen werd de covid-negatieven te isoleren en dat botste volgens getuigen bij bewoners op onbegrip, soms tegenstand. Op andere plekken was de afzondering er voor de covid-positieven. Getuigen uit familiekringen hebben vooral vragen bij de intensiteit van de afzondering (bijvoorbeeld kamerisolatie) en bij de duur ervan.

“Mijn familielid mag na 16 weken eindelijk de kamer weer verlaten, maar ze heeft amper beweging gehad dus stappen gaat heel moeilijk. Ze mag nu twee keer 20 minuten op het terrein wandelen. Dit wordt streng getimed. Ze mag nu ook weer op de verdieping bewegen.” (een familielid)

Net zo goed getuigt een bewoner dat ze er niets van heeft gemerkt: *“Ik heb veel in mijn hof gezeten en met mijn dochter gebeld. Het is goed weer geweest.”*

Zowat alle professionele getuigen geven aan dat ze het isolement nodig vonden, maar dat het te lang geduurd heeft, wanneer ze het in de balans leggen met de kennis die ze vandaag hebben over het virus en over de evolutie in het welzijn van de bewoners. Eén getuige verwoordt het zo: *“Het isolement heeft veel te lang geduurd. Dat is niet voor herhaling vatbaar om zo lang te isoleren.” (diensthoofd)*

Een vrijwilliger merkt op hoe het lossen van isolement zich liet zien in het welzijn van bewoners.

"De laatste week van mijn vrijwilligerswerk daar, mochten de bewoners terug in de refter eten, uiteraard met voldoende afstand en aan aparte tafels. Je zag het zo, dat maakte voor hen al een wereld van verschil."(vrijwilliger)

"We versoepelen de isolatie. Er komt weer licht in de dagen." (vrijwilliger)

Achteruit na afzondering

"Hoe langer de lockdown duurde, hoe meer je zag dat de mensen gewoon zoals bloemen verwelkten."

Het afsluiten van het WZC van de buitenwereld en het schrappen van bezoek heeft zijn sporen nagelaten. Verschillende getuigen, uit alle groepen, vertellen dat er duidelijk achteruitgang was bij heel wat bewoners. *"Ze hebben een tik gekregen en zijn ineens een stuk ouder"*. Fysiek gingen mensen een stuk achteruit: *"Mensen werden stroever en vielen meer. We zetten ze wel op een home trainer, maar de kinesisten konden niet meer volgen."* Of ook: *"Die totale afsluiting werkte zeer desoriënterend"*. Er zijn getuigen die vertellen dat een bewoner in afzondering uit ellende en eenzaamheid op bed ging liggen en stopte met eten.

Het blijkt ontzettend moeilijk te zijn geweest om het afsluiten en/of het isoleren goed uit te leggen. Sommige professionele getuigen voeren aan dat dementerende bewoners minder moeilijkheden ondervonden, omdat ze het al niet zo goed begrepen, terwijl andere betrokkenen aangeven dat het isolement vooral problematisch was bij demente bewoners die de situatie niet begrepen en daardoor kwaad werden en soms hun kamer afbraken. Sommigen spreken over suïcidale neigingen. Ramen werden heel bewust gesloten gehouden. Uit verschillende getuigenissen blijkt dat bij dementerenden veel sneller werd begrepen naar fixatie dan normaal.

"Er was een bewoner die positief had getest zonder symptomen. Zij was de enige die cognitief nog goed was en voor haar was het ook de hel om daar te worden 'opgesloten' vooral omdat ze zich nog heel gezond voelde." (zorgkundige)

Een gesloten deur of hek

Afsluiten heeft soms een duidelijke fysieke dimensie: een deur die op slot gaat of een zetel tussen de verschillende afdelingen om (ver)dwalen te vermijden.

"Toen ik wegging zag ik dat er andere bewoners buiten zaten met dranghekken rond hun afdeling. Mijn hart bloedde terwijl ik wist dat mijn moeder aan het wenen was." (een dochter)

"Sommige van de flats werden op slot gedraaid. Een buur van in de 80 moest dan 's avonds met zijn hond door het raam om hem uit te laten. Voor mijn deur hing een lint en er stonden hekken. Daardoor kon ik niet uit de voeten met mijn rolstoel. Dat gaf een te groot gevangenisgevoel. Ik heb dat lint dan doorgeknipt." (bewoner)

Het woord 'gevangenis' werd door de getuigen veel vaker genoemd, ook nu veel van de maatregelen versoepeld zijn:

"Het had echt allemaal wat weg van een gevangenisregime waar gedetineerden ook hun bezoek kunnen ontvangen in een daarvoor speciaal ingerichte ruimte, onder toezicht van cipiers, met beperkt bezoek. Ook zij worden op gezette tijden gelucht, zij het tussen vier muren, de bewoners van het woonzorgcentrum achter nadarhekken." (een zoon)

Eenzaamheid en appreciatie voor inspanningen

Verschillende getuigen bespreken eenzaamheid. Een verzorgende vertelt over een bewoner die het opgaf en die niet meer uit bed wilde. Kinderen vertellen over eenzaamheid: *"Moeder gaat niet dood aan corona, ze gaat wel dood aan eenzaamheid"*. Familie en bewoners zelf merken op dat ze veel menselijk contact met elkaar hebben moeten missen.

"Ik ging elke dag. Ik ging bij hem naar het journaal kijken en dat viel opeens weg. Ik kon hem wel zien door het raam maar dat raam was toe dus praten ging niet. En dan hadden wij nog geluk want familieleden van mensen op de hogere verdiepingen stonden soms op de parking te roepen en te wenen." (een dochter)

Een bewoner van een serviceflat vertelt hoe ze haar vriendinnen uit het WZC heeft gemist:

"Ik sprak om de twee weken met hen af in de cafetaria voor een koffie en een babbeltje. We kijken daar allemaal altijd erg naar uit. De gezelligheid, ook voor hen omdat er iemand van buitenaf komt. Ineens viel dat weg. Ik heb tussendoor wel een keer gebeld, maar ik ga dit weekend voor het eerst weer op bezoek. Ik kijk er zo naar uit. Ik heb mijn vriendinnen erg gemist." (een bewoner)

Het fysieke aspect van bezoek en contact werd volkomen geschrappt en een dochter vertelt dat haar moeder eigenlijk alleen nog maar connectie maakt door heel nauw contact, een lichamelijk contact zoals een knuffel of een hand vasthouden. Dat is er al die tijd niet geweest en dat was zichtbaar.

Veel van de kleine, menselijke gebaren en momenten werden stopgezet. Het delen van een krant tussen bewoners, met het bijbehorende uitwisselmoment, werd zo vervangen door eigen abonnementen voor wie de krant niet kon missen. De gemeenschappelijke beweegsessies werden vervangen door veel minder frequente individuele momenten met de kinesist in zoverre er ruimte voor was. De groepsmomenten aan tafel werden teruggedrongen om plaats te maken voor een leven dat zich voor velen grotendeels of volledig op de kamer afspeelde. Een dochter vertelt over kamerisolatie:

Mijn moeder heeft in totaal zo'n drieënhalve maand op kamerisolatie gezeten, onderbroken gedurende drie dagen, maar dan werden er twee nieuwe gevallen ontdekt. Ze kan zelf niet meer uit bed dus is volledig afhankelijk van anderen. Ook het raam openzetten werd amper gedaan. Ze was zowat volledig verstoken van wat buitenlucht. Ze zat in een gevangenis." (een dochter)

Vele hebben de inspanningen geapprecieerd die gedaan werden - door personeel of door de buitenwereld - om het contact tussen de wereld in de residentiële zorg en die erbuiten te onderhouden. Dat contact bestond bijvoorbeeld uit samen foto's bekijken, babbelramen, afgesproken wuifmomenten, of digitaal contact voor

diegene voor wie dat een mogelijkheid was. *"Bij ons werd wel gewerkt met studenten-vrijwilligers om met bewoners te praten, van zodra dit kon. Zodra mogelijk werden bewoners ook in bubbel van vier gezet zodat ze sociaal contact hadden."* Een familielid vertelt: *"Mijn kinderen reden met de fiets tot daar en staken plakkaaten in de lucht met "slaap je goed?", "eet je genoeg?"* Het personeel van een WZC vertelt over wekelijkse concerten op het pleintje. Toch spreken veel van de betrokkenen van te weinig en te beperkt contact om te kunnen dienen als vervanging voor écht contact.

Een vrijwilliger vertelt een wel heel bijzonder verhaal over menselijkheid, veerkracht en weerbaarheid uit de beginperiode, toen de regels nog niet allemaal staalhard waren:

"Zo had één van de bewoners een touw en een haak laten brengen. Zo kon hij bepaalde boodschappen die niet lang buiten mochten staan naar boven trekken via zijn touw. Hij kon zo bevroren scampi's in zijn vriesvak steken. Diezelfde man verzamelde ook chips en chocolade en verdeelde dit onder de andere bewoners. Hij schreef er dan ook telkens een briefje bij." (vrijwilliger)

Veel van de getuigen uit de groep van familieleden wilden in de moeilijkste periode hun familielid kunnen zien en spreken, en willen dit nu ook nog steeds. Er waren voor hen, soms nog steeds, te beperkte uren daarvoor: *"dat zit altijd direct vol en dan is het een week wachten"*. Er wordt ook meegegeven dat het moment gewoon te kort is voor de betrokken mensen: *"20 minuten zijn zo om. Tegen dat mijn moeder er zat, was het eigenlijk al gedaan"*. Het contact dat er was, werd evident bemoeilijkt door mondkmaskers, schermen etc.: *"ze hoort niet goed en met een plexiglazen scherm ertussen, is het voor haar helemaal onverstaanbaar"*. Een getuige vertelde dat hij zijn ouder op afstand zag bij een hek. Terwijl hij de bewoner toeriep, stonden ernaast andere familieleden hetzelfde te doen voor een andere bewoner. Er zijn WZC's die omwille van praktische haalbaarheid in principe geen bezoek toelaten in weekends en dat is moeilijk voor getuigen die alleen op die dagen op bezoek kunnen komen.

Bewoners die ziek waren, werden helemaal afgesneden. De ziekte sloeg zo ernstig toe dat die op zichzelf sociaal contact heeft bemoeilijkt, nog los van alle bijkomende quarantaine-maatregelen.

"Ze hebben wel geprobeerd mij te bellen, maar ik kon mijn telefoon niet vasthouden." (bewoner)

Afzondering aan alle kanten

"Tot half mei heb ik mijn eigen kind op een afstand gehouden. Je zondert jezelf af." (medewerker)

Ook voor zorgpersoneel was het soms een eenzame periode, zeker als ook na een drukke werkdag de gedachten en het leed niet gedeeld konden worden met een partner, al geven velen aan dat er wel gesteund kon worden op de groep, bijvoorbeeld via whatsapp-berichten, of op de door de directie aangestelde psychologen of teambesprekingen. Sommige personeelsleden hebben bovenmenselijke opofferingen geleverd, zoals de verzorgende die haar baby van 4 maanden naar haar ouders had gebracht om geen besmettingen heen en weer over te dragen. *"Ze wist niet wanneer ze haar baby weer in haar armen zou houden"*

Zoeken, soms vinden

Begrijpen en begrepen worden

Interactie tussen mensen vergt begrip en begrepen worden en dat lukte klaarblijkelijk ook vaak niet in de moeilijke omstandigheden. Medewerkers en familieleden vertellen hoe de bewoners verhuisd werden naar andere afdelingen om te coherteren, soms met behulp van de brandweer. Ze getuigen van het feit dat bewoners dit niet begrepen en dat dit desoriënterend was: *"Er wonen ineens andere mensen in mijn straat."* Bewoners raakten zo verward door de verhuis dat ze in hun nieuwe kamer niets meer vonden, dus ook niet de weg naar de WC.

Velen beschrijven hoe de bewoners in veel gevallen niet zo goed begrepen wat hen overkwam:

"Ondanks we ons best deden begrepen deze bewoners het niet altijd. De meesten waren ook dementerend en konden dus heel moeilijk plaatsen wat er met hen gebeurde. Twee van hen zijn ook eens agressief geworden omdat ze het helemaal niet begrepen. We hebben ze moeten verdoven om tot rust te komen, ook voor de verzorgers is dit heel hard binnen gekomen." (medewerker)

"Toen één van de bewoners de corona-afdeling eindelijk mocht verlaten en hij op het terras mocht, begon die spontaan te huilen. Deze bewoner lijdt ook aan dementie dus die kon moeilijk begrijpen wat er met hem gebeurde en wij kregen het niet aan hem uitgelegd." (verpleegkundige)

Een bewoner beschrijft hoe een andere bewoner met symptomen het door leeftijd en omstandigheden allemaal niet begrepen heeft en dus toch gaat koffiekletsen bij de burens. Dat roept wrijving op.

Elkaar vinden in gesprek

Communicatie is een centrale as in de getuigenissen. Velen uit de professionele sector voelden zich in de steek gelaten door de voortdurend wisselende richtlijnen en het gebrek aan, wat zij omschrijven als een vaste en zekere hand. Personeel dat enkele dagen niet was geweest, had het soms moeilijk om de intussen opnieuw gewijzigde richtlijnen bij te benen. De professionals op elk niveau beschrijven hoe lastig het nog was om de ratio van telkens wisselende richtlijnen te zien en om telkens opnieuw te moeten bijsturen in het WZC, ook ten aanzien van de bewoners. Enkelens vermelden er expliciet bij dat net dat heeft bijgedragen aan het schuldgevoel: *"hebben we het dan gisteren verkeerd gedaan?"* Goede communicatie blijkt in het bijzonder in het scherpst van de crisis erg moeilijk te zijn geweest, terwijl dit nochtans geoefend kan worden.

Veel van de getuigen die op de vloer werken, merken op dat ze gehoord werden door hun directie en dat dat hen deugd heeft gedaan. Zo vertellen getuigen dat ze konden overleggen over de kledij en waar die gewassen moest worden: thuis of op het werk. Er wordt lovend gesproken over de leidinggevenden die waakten over de toestand van de medewerkers en die hen op tijd aanmaanden rust te nemen. Sommigen hadden de directeur of de hoofdverpleegkundige liever vaker gezien.

Bewoners spreken over nieuwsberichten die ze kregen via personeel en via nieuwsbrieven: *"De nieuwsbrief vanuit de voorziening was positief. Dat gaf wel vooral*

informatie over wat er allemaal niet mocht, maar ik was toch content om wat uitleg te krijgen." Een geactualiseerde website wordt hier en daar grondig gemist.

Voldoende communicatie, die ook voldoende persoonlijk en doorleefd is, zowel vanuit de overheid als vanuit het woon- en zorgcentrum blijkt een wens van veel van de familieleden die hebben getuigd. Ze snakten onder meer naar erkenning voor het feit dat ze angstig waren en naar geruststelling, ook al begrepen velen dat het onvoorspelbare tijden waren.

Er zijn verschillende getuigende familieleden die zich erg betrokken voelden door goede communicatie, maar er zijn ook heel andere ervaringen. Wie geen reactie krijgt op vragen of klachten is grondig ontstemd: *"Er was geen aanspreekpunt. Niets. Ik kreeg in het begin wel altijd antwoord van de hoofdverpleegkundige. Op den duur kreeg ik geen antwoord meer. Dat voelde echt vies, terwijl ik gewoon heel beleefd een aantal vragen had gesteld."*

Getuigen vinden het verder vooral erg moeilijk wanneer ze reacties krijgen waarin zij lezen dat er paraplu's opengetrokken worden:

"Mijn moeder werd 6 weken op haar kamer geïsoleerd, zonder te testen. Er werd me gezegd dat dit moest van de overheid, maar ik had het gevoel dat opsluiten de gemakkelijke oplossing was." (een kind)

Verschillende van de getuigende familieleden geven aan dat ze ook in de uitloper van deze covid-golf menselijkheid in de communicatie missen. Velen spreken over kille reacties van personeel en ze verklaren dit zelf soms door overbelasting, vermoeidheid of angst. Sommige getuigen zien geen verklaringen behalve botheid.

Een getuige vertelt dit verhaal:

"Ik was te laat voor het bezoekmoment door een file onderweg. Ik kon er niet aan doen, maar ik moest van de vrijwilliger na een kwartier weg. Het ging met de chronometer in de hand. Ik zag aan mijn moeder dat ze slapjes was. Haar energie is aan het minderen en de ontredding in haar ogen en op haar gezicht was groot. Er was geen ruimte om te blijven. Ik werd weggestuurd. Ik ben eerst blijven zitten, mijn moeder werd als een gevangene in haar rolstoel weggebracht terwijl ik vocht als een leeuw om haar nog eventjes langer te zien maar het is mij niet gelukt. Ik was toen boos. Ik weet dat ik in fout was. Ik was te laat maar het ging over het kort bezoek aan mijn moeder en er was zo weinig begrip." (een dochter)

Veel familieleden geven aan dat zij niet geaarzeld hebben om bij vragen en bezorgdheden te bellen en te mailen naar het woonzorgcentrum. Ze geven ook aan dat ze heel kritisch zijn geweest. Een verpleegkundige bevestigt dat dit veelvuldig gebeurde: *"Familie probeerde de bewoner te bereiken, maar als dat niet ging, dan belden ze naar ons. Wij kregen zoveel telefoons dat ook dat woog op de zorg. We leken soms wel meer receptionistes."* In het WZC waar één van de getuigen werkt, werd om die reden gekozen voor een beluurtje per afdeling. Ergens anders bleken de grote belondes voor alle bewoners al snel te belastend. Hiervoor hebben WZC's volgens de getuigen, in het bijzonder in crisistijd, meer personeelsruimte nodig.

Veel van de getuigen dicht bij de bewoners en ook directies geven aan dat zij veel begrip hebben voor kritiek van familieleden, al zeggen ze erbij dat die tegelijk ook hard aankomt.

Familieleden vertellen dat ze zich bij momenten voelden als de vijand van het woon- en zorgcentrum terwijl alle betrokkenen hetzelfde doel hebben: de best mogelijke zorg verlenen aan de bewoners. De familie mist echte structurele betrokkenheid, niet alleen op papier maar ook in realiteit. *"Ik wil betrokken zijn zodat ik de zorgaanpak beter kan begrijpen, en daarin partner kan zijn van de voorziening, bijvoorbeeld in de duiding ten aanzien van mijn moeder."* Of: *"We willen graag bondgenoten zijn."* Enkele familieleden hadden aangeboden om als vrijwilliger mee te draaien, maar de getuigen vertellen dat dit geweigerd werd. Ook vrijwilligers getuigen dat er meer ruimte is voor partnerschap tussen alle betrokkenen.

De trein raast voorbij

Er is geen pauzeknop

Verschillende van de hierboven genoemde onderdelen verwijzen allemaal naar de volgende vaststelling. Voor de WZC's werd een lockdown afgekondigd, maar die heeft geen pauzeknop geactiveerd. Bewoners, personeel, vrijwilligers werden afgeschermd van een dreiging van buitenaf, maar een deel van de dreiging zat en zit binnenin. Alle stakeholders hebben noden, ook in een tijd die getekend is door een epidemie. Er is de nood aan gezondheid, maar ook nood aan respect en waardering, nood aan erkenning en meesterschap over een zorgtaak. Personeel heeft noden buiten het WZC, ten opzichte van hun gezin en familie waarop ernstig gedrukt is. Bewoners hebben onder meer nood aan beweging, cognitieve training, aan buitenlucht, een goede verzorging, menselijkheid en sociaal en menselijk contact. Familieleden hebben nood aan liefde geven en liefde delen en aan connectie houden met hun geliefde bewoner, die ze soms ook zonder deze pandemie al zachtjes moeten lossen.

Een lockdown zet al deze noden niet op pauze.

Het is hier voor ons niet voorbij

"Het is allemaal nog te vers, we zitten er te kort op om een echte reflectie te maken. Ik heb het gevoel er nog volop in te zitten." (directeur)

"Zolang we niet samen 'ne crème' kunnen gaan eten en een koffietje kunnen drinken is de crisis niet gedaan." (een dochter)

Veel van de getuigen vanop de vloer en de getuigen die zelf bewoner zijn, geven aan dat het einde van de coronacrisis voor hen nog niet in zicht is, en dat het belang van bijtanken en opladen op allerlei vlakken wordt geëvalueerd, soms met een kritische noot.

"Er hangt een giftig deken over de wereld. Ik vraag me dan af, is dat uitstapje naar zee dan echt uw grootste zorg?" (bewoner)

Veel personeelsleden zijn vermoeid. Ze hebben veel overuren geklopt en er zijn er heel wat die ziek geweest zijn en die daardoor een restvermoeidheid meedragen. Eén getuige uit de groep van verzorgenden vertelt dat ze corona-ouderschapsverlof heeft aangevraagd en dat maar met moeite loskreeg. Het jaarlijks verlof, gepland in de zomermaanden, is onder voorbehoud goedgekeurd. Verschillende getuigen beschrijven dat ze karrevrachten vol overuren hebben gemaakt die ze nooit zullen kunnen benutten.

"Je moet 24/24 beschikbaar zijn dat voel je aan je geest en emoties. Je slaapt niet of toch niet goed, wordt ongeduldig door vermoeidheid en ben ook 4 kg afgevallen en ik heb al zo weinig reserve." (medewerker)

Veel van de getuigen uit alle groepen voelen zich mentaal nog in de eerste golf, of minstens in de verwerking daarvan. Voor velen van hen is het vreemd dat iedereen nu al de schouders recht, opnieuw de straten op trekt, het openbaar vervoer deelt, alles van zich af lijkt te schudden.

"De angst blijft. Als er iemand ziek wordt, wat regelmatig gebeurt in deze populatie, dan volgt meteen die gedachte 'het zal toch niet'. Deze angst draagt iedereen voortdurend mee en dat weegt. Iedereen heeft wonden opgelopen, die zullen wel genezen maar het laat littekens na die zullen blijven." (medewerker)

Scharnierpunt

Nieuwe manieren van kijken

De covid-golf van het voorjaar van 2020 markeert een voor en een na. De getuigende bewoners kennen de confrontatie met sterfelijkheid in hun omgeving, maar ze krabbelen ook nu overeind. Herstellende bewoners proberen opnieuw op de been te geraken. Bewoners vinden elkaar, voor zover mogelijk, opnieuw in de gemeenschappelijke ruimtes. Familieleden gaan verder gretig in op de voorgestelde bezoekmomenten, nemen hun ouder(s) voorzichtig misschien eens vast, rapporten en nieuwe (achter-) kleinkinderen worden met trots getoond. Woonzorgcentra gedenken de overledenen en verzorgen de gewonden. Zorgpersoneel slaat extra materiaal in, organiseert evaluatiemomenten en teambijeenkomsten, zalft waar er geslagen werd.

Getuigen uit en rond de woonzorgcentra voelen daarbij goed aan dat wat vroeger heel gebruikelijk was, zoals samen in een gemeenschappelijke ruimte eten of in groep deelnemen aan een beweegsessie, plots broos is. Er speelt zich een individueel én collectief rouwproces af waarbij het gedeeltelijk afscheid nemen is van de wereld zoals die bestond voordien.

Mensen geven aan nood te hebben aan manieren om deze kwade tijd én de omslag naar een nieuwe tijd te markeren. Het gaat om kijken in de richting van wie is moeten achterblijven op het covid-slagveld en vooruit naar wat morgen ons brengt. Ze zoeken naar symbolen en methodes.

"We hebben een herdenkingsceremonie gehouden voor de bewoners die we verloren zijn. Om zowel voor personeel als medebewoners een kans te geven om afscheid te nemen en het een plaats te geven." (directeur)

Een medewerker voegt eraan toe: *"Ik zie dat dit voor veel bewoners deugd heeft gedaan omdat er zo ruimte werd gemaakt voor hun lijden."*

Uiteindelijk kijken alle betrokkenen vooruit, op zoek naar de dag van morgen. En zo groeit op de brokstukken van deze golf een nieuwe manier van leven. En die nieuwe manier van leven vergt een nieuwe vorm van kijken. Dat kijken is gesterkt door de lessen die te trekken zijn uit wat gepasseerd is en de lessen liggen er voor wie wil luisteren. Verschillende van de getuigen uit de onderscheiden stakeholders-groepen geven aan de hand te willen reiken om samen te bouwen aan de nieuwe dag. Hieronder volgen enkele aspecten die de getuigen aandroegen die gaan over het nieuwe kijken, over hun blik op de dag van morgen.

Breekbare hoop als injectie tegen angst

Onder de bewoners, onder de personeelsleden en onder de andere getuigen leeft hoop. Ze hopen dat ze het virus, dat ze soms van heel nabij hebben zien toeslaan, nooit nog tegenkomen. Daarin schuilt hun grootste wens.

Wie hoop heeft, bouwt die op een zekere mate van geruststelling en verwachting dat het beter kan. De uitgebreide testing en de aanwezigheid van (beter) beschermingsmateriaal maken dat ze durven te hopen dat ze nooit nog in dezelfde problemen belanden.

Hoop is noodzakelijk om vooruit te gaan, maar hoop is ook breekbaar en er zijn verschillende getuigen die zeggen: *"Ik heb een diepe vrees voor een tweede golf."*

Sommige getuigen waren, voor zover mogelijk of met oog op de toekomst, liever gewapend geweest tegen de angst en aanslepende stress of onvoorspelbaarheid, bijvoorbeeld in opleiding. Al valt meteen op uit alle getuigenissen dat covid-19 vaak heeft geleid tot een gevoel van machteloosheid en niet kunnen handelen, terwijl de scholing nu vaak ging over daadkracht en wel handelen.

Gewapend verzet tegen het virus

Uitkijken naar de dag van morgen, betekent ook zich met kennis en materiaal (kunnen) bewapenen tegen een nieuwe dreiging van buitenaf. De getuigen uit de zorg en directie geven duidelijk aan dat zij nu beter begrijpen wat het virus is en wat vereist is om het in te dijken en te bestrijden.

"We staan klaar, we hebben een plan. Ik ben wel bang voor die woonzorgcentra die er nog niet door zijn gegaan. Zij moeten alle procedures krijgen en kunnen leren uit de lessen die wij hebben gehad. Zorg & Gezondheid kan hier een belangrijke rol in opnemen." (diensthoofd)

Er zijn getuigen uit de groep professionals die aangeven lokaal het initiatief te willen nemen en dus niet meer te willen afgaan op globale cijfers. Tegelijk zijn er die hopen op sterkere sturing en ondersteuning vanuit Zorg & Gezondheid.

Velen voegen eraan toe dat tekorten in materialen veel minder een probleem zullen vormen omdat ze nu wel voorzien zijn. Het feit dat er ruim getest kan worden, lijkt ook rust te hebben gebracht.

Familieleden en vrijwilligers zien het belang van bewapening ook op gebied van animatie en verstrooiing. Het aanleggen van een bibliotheek, het samenstellen van knutselpakketten of het ontwikkelen van platformen en digitale communicatiekanalen die een venster bieden op de buitenwereld, worden door verschillenden genoemd als een bijkomende manier van bewapening, ditmaal tegen eenzaamheid.

De huid van een litteken is sterker, maar gevoellozer

"De situatie is rustiger nu, maar we blijven psychisch gekwetst achter." (verpleegkundige)

Getuigen uit de groep van de professionals vertellen over de opgelopen trauma-ervaringen. Deze groep en de bewoners getuigen over angst wanneer ze vandaag in de buitenwereld rondkijken. Ze spreken bijvoorbeeld over angst wanneer ze drukte zien op straat en verzorgenden spreken over angst wanneer ze het

openbaar vervoer nemen en zich op die manier een bijkomend risico op de hals halen. *"Het gevaar steekt nog steeds in kleine hoekjes."*

Verschillende getuigen vertellen hoe kameraadschap van de collega's op de vloer en in de digitale wereld hen erdoor heeft getrokken:

"Er waren dagen dat je 4 overlijdens had onder bewoners waar je al jarenlang voor zorgde. Dat is heel hard om mee om te gaan. Dan is het goed dat je elkaar kan vinden om er samen over te praten." (verpleegkundige)

Deze getuigen vertellen uiteenlopende zaken over de begeleiding die ze krijgen om in dit verband te helen.

"We hebben geen coaching gekregen, maar wel één dag extra verlof. Dit is natuurlijk teleurstellend" (medewerker)

Wel zijn er heel wat andere getuigen die wel werken op een plek waar de directie een nood aan begeleiding heeft vastgesteld, waarop intervisie, traumabegeleiding of andere psychologische bijstand voorzien wordt. In de toekomst zou kunnen blijken dat er net zo goed begeleiding nodig is voor bewoners, misschien ook voor familieleden.

Houvast én vrijheid

De maatregelen die genomen werden in de residentiële zorg zijn, zo blijkt ook uit de getuigenissen, genomen met als doel om de golf van besmettingen te controleren. De zoektocht naar balans stemde niet altijd tevreden. *"Ik vind dat geen leven, dat mag nooit meer gebeuren."* Het zal zoeken blijven naar een noodzakelijk en gepast evenwicht tussen controle - of houvast - en vrijheid, soms ook tussen veiligheid en menselijkheid.

"Ik ben bang dat het spel opnieuw begint. Het naar buiten gaan, vind ik ne moeilijke. We hebben dan geen controle meer over hoeveel mensen ze dan zien." (zorgkundige)

Een vrijwilliger merkt op hoe de zoektocht naar veiligheid in evenwicht moet zijn met vertrouwen. *"Er is in pieken heel wat mogelijk met vrijwilligerswerk van familie, via o.m. het Rode Kruis, maar het vergt vertrouwen in die mensen, dat ze alle voorzorgsmaatregelen zullen volgen om de bewoners, soms hun eigen ouders, broer of zus niet in gevaar te brengen. Vrijheid en keuzes hebben gaat gepaard met verantwoordelijkheid nemen ook."*

In deze nieuwe tijd is het vooral zoeken naar houvast én vrijheid, naar veiligheid én menselijkheid. Beiden moeten zoveel mogelijk hand-in-hand gaan en gemaximaliseerd worden en dit vergt een nieuwe manier van kijken die het grotere geheel in ogenschouw neemt: menswaardigheid.

Rust voor verse moed

Verschillende van de professionele getuigen zien rond zich en bij henzelf een grote vermoeidheid. Ze voelen zich overbelast en overspannen. Er wordt gesproken van een gelatenheid, afgestompt zijn en de creativiteit die ontsnapt. Ook familieleden zien dat er bij momenten niet veel meer ruimte is dan voor een machinale uitvoering van taken. Veel van de professionele getuigen verwijzen naar de talloze overuren en naar het gebrek aan zekerheid over verlof.

"Als ik mijn overuren nu eens zou kunnen opnemen, eens iets ontspannend doen. Ik krijg pas verlof in augustus. Dat is overal zo. Ik word ingezet om de overuren van collega's te compenseren. Het is nu wachten op de studenten in de zomer." (medewerker)

Professionals merken ook op dat hun directeurs, soms gespannen tussen de koepels en de mensen op de vloer, leeg zijn en minder of geen ruimte hebben om nu rust te nemen.

Deze vermoeide troepen moeten opladen en bijtanken om weer klaar te kunnen staan om de beste zorgen te kunnen bieden en hier wringt het voor vele getuigen heel duidelijk. Ook bewoners merken de vermoeidheid op.

Waardering in alle richtingen

"Waar we nu nood aan hebben is hoop, troost, bevestiging en waardering."
(directeur)

Symbolisch zien heel wat getuigen wel wat in het dagelijkse applaus dat stond voor waardering en ondersteuning. Ze hebben de attenties uit de buitenwereld, zoals maaltijden en traktaties (taart, smoutebollen, snoeperij), erg geapprecieerd. Maar tegelijk wordt opgemerkt dat het applaus intussen doodgebloed is en toch ook nooit meer was dan een gebaar. Ze missen echte waardering in de vorm van meer (personeels)ondersteuning, uitgesproken appreciatie voor de dingen die zij de voorbije tijd te verwerken hebben gekregen en voor de lasten die zij hebben verzet. Sommigen hebben het gevoel dat ze de schuld in de schoenen geschoven krijgen voor alles wat misliep in de WZC en missen waardering net om dit gevoel tegen te gaan.

Een groot deel van de professionals legde eind juni een getuigenis af, kort na het bekendmaken van het nieuws dat zij in tegenstelling tot het zorgpersoneel in ziekenhuizen geen consumptiepremie van €300 zouden ontvangen en dit kwam bij velen hard aan: *"Dit voelt wreed."* Of ook: *"Het gaat ons om het principe erkend te worden."* Anderen willen toch liever structurele waardering in plaats van een eenmalige premie.

Maar waardering wordt ook nagestreefd bij andere groepen van getuigen. Familieleiden die zich in deze periode erg druk hebben gemaakt om de omstandigheden waarin hun geliefden verbleven in het woonzorgcentrum zoeken naar erkenning en waardering in hun rol als betrokkenen. Verschillende onder hen zeggen expliciet mee te willen zoeken naar manieren om samen met de professionals verder te gaan op weg naar de best mogelijke zorg voor hun geliefden. En op sommige plekken gebeurt dit nu al. Er zijn familieleden die vol lof spreken over de wijze waarop zij nu betrokken worden om mee na te denken over een nieuwe bezoekenregeling of over de voorbereiding op een mogelijke tweede golf.

Waardering in de eigen rol bestaat voor velen ook uit inspraak en betrokkenheid. Familie vraagt inspraak, maar er zijn ook familieleden die vragen om vooral de bewoners inspraak te geven:

"Ik denk dat het volledig op zijn plaats zou zijn om ook de bewoners die dat kunnen en willen, en ook de familie, te horen in wat er moet veranderen."
(een dochter)

Nieuwe ouderenzorg

Er is al vaak gesproken over nieuwe ouderenzorg, onder andere ook in het jaarverslag 2019 door de Vlaamse Ombudsdienst naar aanleiding van een situatie uit 2019 rond belangenaantasting van senioren. Nog veel fundamenteler dan bijvoorbeeld discussies rond een op te richten meldpunt zorg, creëert artikel 61 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 wel degelijk vandaag al de tot nu te weinig ontgonnen mogelijkheid om de woonzorg te vernieuwen.

En zo kijken ook heel wat van de getuigen uit alle verschillende groepen verder dan een mogelijke tweede golf. Veelal zijn ze het er in de kern over eens dat de ouderenzorg aan nieuwe vormen en systemen toe is. De familieleden vertrekken vanuit hun ervaringen van de voorbije tijd om vaak te concluderen dat zij zelf nooit willen gebruik maken van deze vorm van ouderenzorg.

"Laat ons nederig het hoofd buigen in Vlaanderen en ons als maatschappij vragen stellen en antwoorden zoeken voor een betere ouderenzorg." (een zoon)

"We moeten ons afvragen: welk soort zorg willen we op onze oude dag? Zou dit niet anders kunnen" (familielid)

"We willen allemaal oud worden, maar we worden niet graag betutteld. We willen onze waardigheid behouden". (familielid)

Maar ook personeel en directies willen kijken naar hoe het helemaal anders en vooral veel beter kan. Een directeur ziet ruimte voor verbeteringen: *"Plus est en nous, plus est en eux, plus est en vous."* (directeur)

Tijd en meesterschap blijken dan cruciale wensen:

"Ik zou zo graag weer tijd hebben voor de mensen in mijn werk. Zodat je terug kan babbelen met de mensen. Als je meer tijd hebt om bij de mensen te gaan zitten ga je het veel sneller merken als er iets niet klopt." (verpleegkundige)

Tegelijk zijn er heel wat getuigen die uit deze covid-golf onthouden dat echt gewaardijnd zijn tegen zo'n virus en tegelijk kwalitatieve ouderenzorg verstrekken, vereist dat heel anders gewerkt wordt, bijvoorbeeld veel kleinschaliger.

Duurzaam luisteren

In dit getuigenissenboek werd geluisterd naar stemmen uit de stilte. Hoewel deze stemmen veelal zelf uit het stiltegebied kwamen, blijven het stille stemmen, bijvoorbeeld om gezondheidsredenen of omwille van angst voor represailles. Het gaat hier om ervaringen van gewone mensen in ongewone omstandigheden. De getuigen zijn evident niet de enige stemmen in de stilte. Er zijn vele stemmen die in de huidige stand allicht nooit aan de oppervlakte komen, hoewel ook zij een verhaal hebben.

In dat kader past de volgende illustratie. Bij een bezoek ter plekke in een WZC in Limburg trof de Vlaamse Ombudsdienst een achttal bewoners aan in de gemeenschappelijke eetzaal. Ze zagen er allemaal gezond en erg gelukkig uit, keuvelend aan hun tafel. Het was er de plaats en de gelegenheid niet voor om een gesprek met één bewoner plots uit te breiden tot het stellen van vragen aan veel meer bewoners. Het respect voor de grenzen van het mandaat vraagt dit nu niet te doen.

Maar een onderzoek dat dat wel doet, is breder en brengt dus ook die stemmen naar voren die nog stiller zijn dan degene die vandaag te horen zijn.

Duurzaam en daadwerkelijk luisteren naar de stemmen uit de stilte, vereist een oor dat zich ter plekke kan bevinden en dat er vrij kan luisteren, los bijvoorbeeld ook van een zorginspectieopdracht, hoe noodzakelijk, nuttig, en waardevol die vanzelfsprekend ook is. En wie op die manier goed luistert en voorzichtig spreekt, kan zich richten op het verbindende van samen én beter en kan ruim kijken naar menselijkheid en menselijke waardigheid.

Zo illustreert dit getuigenissenboek ook de aanbeveling en het aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst van 29 april 2020 in het Corona-Addendum bij het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst (zie *Parl. St. Vla.Parl. 2019-2020*, nr. 41/1-A).

Sommige van de opgetekende stemmen uit de stilte zouden ongetwijfeld gehoord zijn geweest door het nog steeds niet aangewezen toezichtmechanisme in het kader van het facultatief protocol bij het verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing, opgemaakt in New York op 18 december 2002. Die stemmen tellen ook om mee te bouwen aan beter voor de dag van morgen.

Onze stille stem wordt gehoord

Ten slotte, maar misschien wel bovenal, de stille stemmen die vandaag naar het wateroppervlak komen, zijn getroffen door het feit dat ze zich gehoord voelden. Verschillende getuigen bedanken zeer uitvoerig om hun ervaring te kunnen delen: *"Bedankt om naar me te luisteren. Ik heb voor het eerst het gevoel dat het beleid ons wil horen"* (een dochter)

Het hele team van de Vlaamse Ombudsdienst en in het bijzonder de bij dit project concreet betrokken interviewers Peter, Karin, Els, Nina, Chris, Viktor, Nele en Annelies danken vooral alle getuigen voor het delen van hun verhalen.



Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 2 Ombudsdecreet - "Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams Ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaamse Ombudsman te noemen."

www.vlaamseombudsdienst.be

