

# Overkoepelende vzw HOME-INFO /INFOR-HOMES

Lakensestraat 76 bus 1 • 1000 Brussel • ☎ 02 511 91 20

## MEMORANDUM 2014

### INLEIDING

Home-Info en Infor-Homes komen op voor het welzijn en de waardigheid van de ouderen.

In aansluiting op het Europese Kwaliteitshandvest voor de zorgverstrekking en begeleiding van ouderen zijn Home-Info en Infor-Homes uitermate bekommerd om het recht voor iedereen om een waardig leven te leiden.

Wij zijn actief op het vlak van dienstverlening aan ouderen in Brussel en hebben als opdracht :

- het publiek te informeren over de opvang- en huisvestingsmogelijkheden voor ouderen in Brussel (gespecialiseerde databestanden, geregelde bezoeken aan ouderen-voorzieningen, permanente samenwerking met partners van zowel het openbare als het particuliere net) ;
- gepersonaliseerd advies over opvangmogelijkheden voor de ouder wordende burger (via een persoonlijk onderhoud, juridisch advies, overleg en bemiddeling, doorverwijzing naar andere professionele partners) ;
- te waken over het respect voor de waardigheid van de oudere in alle leefomstandigheden;
- de bestrijding van ouderenmis(be)handeling in Brussel (telefonische contacten via het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en SEPAM, coördinatie van diverse acties om situaties van ouderenmis(be)handeling aan te pakken, sensibilisering inzake deze thematiek) ;
- het opvolgen van de sector als kritisch waarnemer

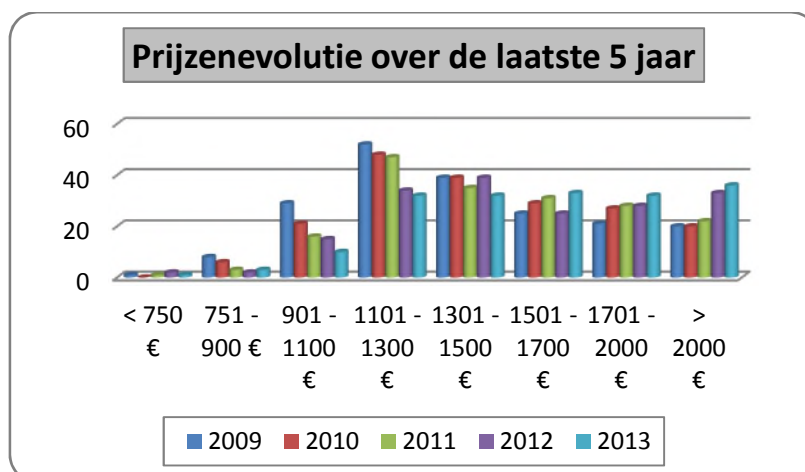
Het is precies als kritisch waarnemer dat we deze tekst opstellen.

Onze positie als pluralistische en onafhankelijke organisaties verleent ons een bevoorrechte positie om als kritisch waarnemer te fungeren. Via contacten met gebruikers, professionelen en politieke beleidsmakers observeren onze organisaties het reilen en zeilen van de sector. Heel wat vragen komen dan naar boven.

In onderstaande tekst wensen we de schijnwerpers te richten op enkele elementen die speciaal onze aandacht trokken in ons professioneel parcours. We beperken er ons toe enkele opvallende tendensen te onderlijnen die de laatste jaren in de sector plaatsvonden en de vragen te vermelden die er kunnen bij gesteld worden. Het is niet zo dat wij alle wijsheid in pacht hebben, maar we zijn steeds bereid om meer informatie te verschaffen over de problemen die wij waarnemen. Onze bevindingen zijn gebaseerd op de menselijke realiteit die voor ons zichtbaar wordt tijdens onze gesprekken met gebruikers.

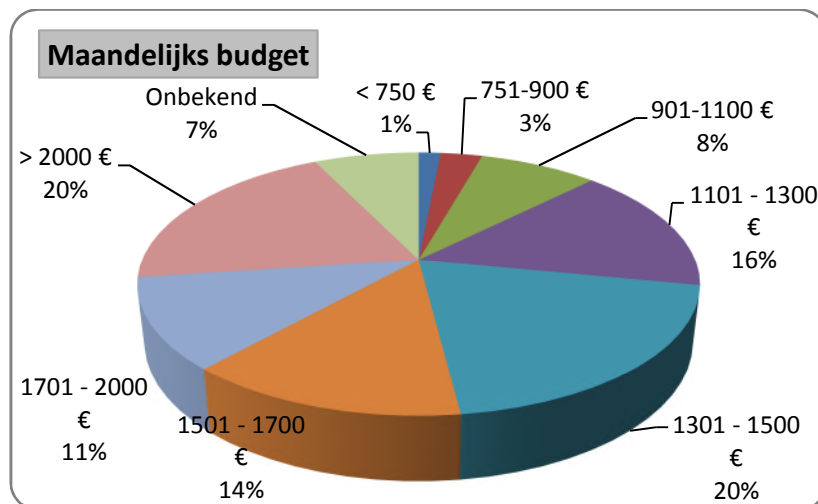
## 1. Financiële toegankelijkheid van de rusthuizen (ROB) / rust- en verzorgingstehuizen (RVT)

We constateren een voortdurende prijsstijging in de rusthuizen.



In enkele jaren tijd hebben we een aantal voorzieningen zien verdwijnen die bescheiden prijzen vroegen, en het aantal voorzieningen zien toenemen met prijzen boven de 1.500 euro / maand / persoon.

Deze cijfers moeten vergeleken worden met het financieel vermogen van de oudere bevolking. Eén van de parameters waar we rekening mee houden tijdens onze gesprekken met mensen die op zoek zijn naar een ouderenvoorziening is het financieel bedrag dat de persoon kan spenderen aan zijn huisvesting in een ouderenvoorziening.



*De analyse van deze cijfers toont aan dat bijna 50% van onze gesprekspartners over minder dan 1500 euro / maand beschikken.*

De oudere bevolking van Brussel bestaat uit diverse sociale klassen. Enkele daarvan beschikken over een comfortabel inkomen, een groeiend aantal anderen zijn beperkt qua financieel vermogen.

Het is dus zinvol zich vragen te stellen over de financiële toegankelijkheid van rusthuizen, aangezien we een constante prijsevolutie vaststellen.

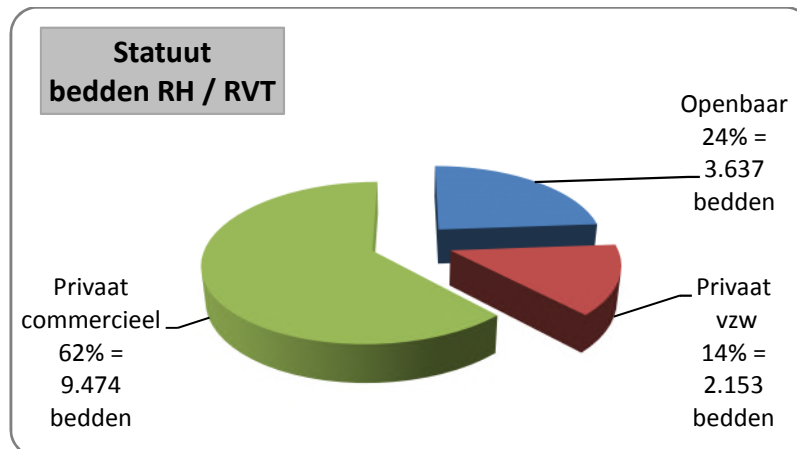
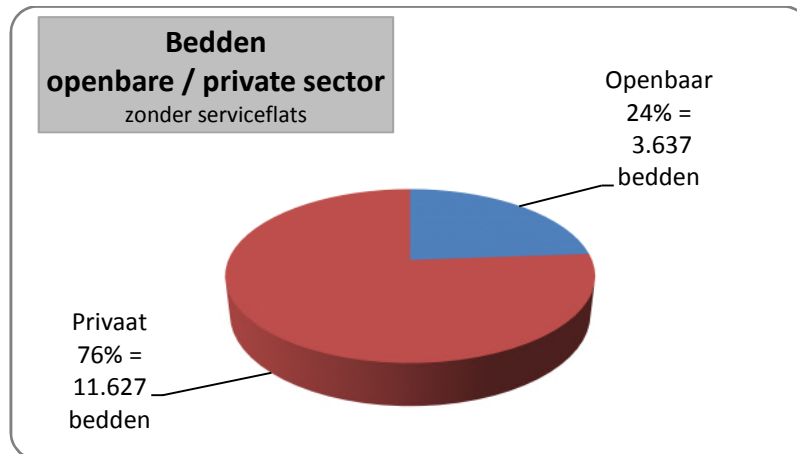
Bovendien is het ook belangrijk rekening te houden met de beperkte mogelijkheden van de meeste OCMW's, wat in nauw verband staat met de financiële toestand van de gemeenten en de groeiende lasten van deze instanties.

Wij betreuren dat, als er plaats vrij komt in een ouderenvoorziening van het OCMW, bewoners die verblijven in een ander rusthuis van hun keuze maar gedeeltelijk ondersteund worden door dit OCMW, verplicht worden om te verhuizen naar de ouderenvoorziening van het OCMW.

Laten we hopen dat het probleem van financiële toegankelijkheid tot rusthuizen een oplossing krijgt in het kader van de overdracht van bevoegdheden.

## 2. Commercialisering van het aanbod van voorzieningen voor ouderen.

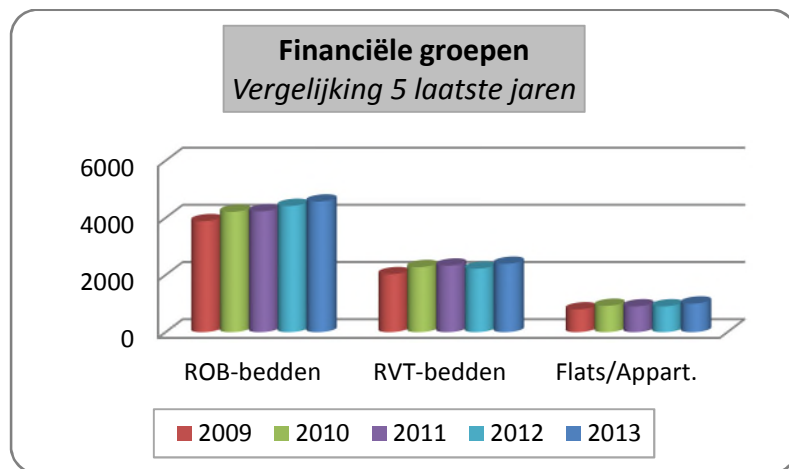
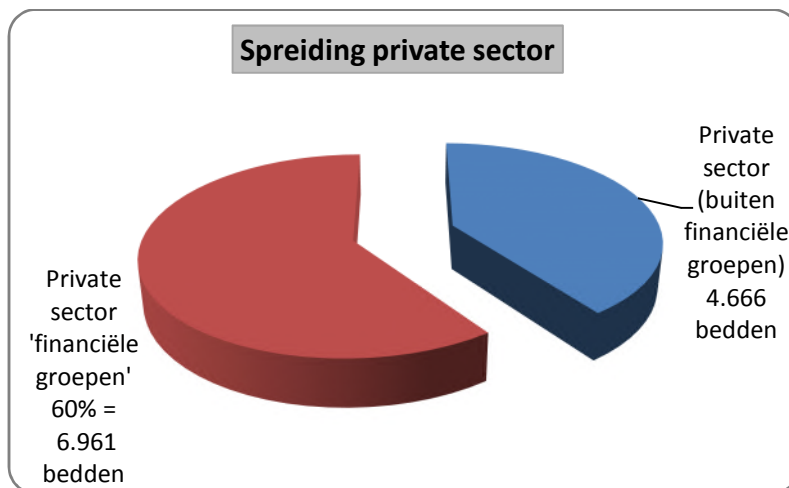
De rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen gaan meer en meer deel uitmaken van de commerciële sector.



In deze commerciële sector zijn grote financiële groepen opgedoken. Ziehier hun evolutie.

Definities :

- Wij gebruiken de term "financiële groep" om maatschappijen aan te duiden die meer dan 2 rusthuizen beheren.
- De 'private sector' buiten financiële groepen is samengesteld uit maatschappijen die 1 à 2 rusthuizen beheren.



Zonder twijfel heeft de opkomst van deze financiële maatschappijen bepaalde rusthuizen (die dreigden te verstikken) van het faillissement gered.

Sommige beheerders hebben in de sector een managementstructuur geïntroduceerd, gebaseerd op de centralisatie van hun diensten, de uniformering van hun aanbod, de invoering van diverse procedures, de bekommernis om traceerbaarheid, etc.

Hoewel bepaalde van deze elementen op zich positief zijn, constateert men op het terrein dat men naast deze aanpassingen niet altijd kijkt naar de vereiste competenties op menselijk vlak. Welnu, deze zijn onontbeerlijk. Zonder deze competenties, ontstaat er een kloof tussen de nood aan menselijkheid van de bewoner en de drang naar technische prestaties van de beheerder.

Wij stellen ons vragen over de volgende elementen :

De commercialisering van de sector heeft een spanningsveld gecreëerd tussen de oudere en het rusthuis.

In deze relatie heeft het rusthuis tegenover zich een 'klant'. De bewoner verliest in deze relatie zijn hoedanigheid als persoon. Hij wordt aldus een object van zorgverlening, het object van een commerciële inzet.

De evolutie van deze relaties vlakkt het gevoel van menselijkheid uit dat de bewoner hoopt aan te treffen in het rusthuis.

*« Ik ben 92 jaar. Ik heb veel gewerkt. De jongere generaties plukken de vruchten van onze inzet en desondanks zijn wij slechts oudjes nu. En naar die oudjes kijkt men niet om, men luistert niet naar hen, met spreekt niet met hen. »*

Getuigenis opgetekend tijdens een consultatie in Infor-Homes.

Bovendien worden de bewoners, voor wie de opname in een ouderenvoorziening geen keuze, maar wel een noodzaak is als gevolg van hun tanende gezondheid, in hoge mate kwetsbaar door dit statuut van klant.

In tal van andere situaties heeft de ontevreden consument de mogelijkheid van leverancier te veranderen. In dit domein liggen de zaken heel anders. De ontevreden bewoner kan niet van voorziening veranderen zonder zware psychische, morele, fysieke en financiële schade te lijden.

Het komt ons voor, op basis van bepaalde getuigenissen die we tijdens onze consultaties konden verzamelen, dat er een diepe afgrond gaapt tussen de 'kwaliteitsbeschrijving' door bepaalde beheerders en de persoonlijke ervaring van bewoners. Wij willen niet alle voorzieningen over dezelfde kam scheren, maar sommige ervan geven blijk van een verre gaande lichtzinnigheid inzake het begrip 'kwaliteit'. Schijnbaar is de dialoog hierover met de vertegenwoordigers van sommige van deze ondernemingen complex. Voor sommigen heeft kwaliteit te maken met financieel gewin, en heel wat minder met nut voor de gebruikers.

De aanwezigheid van dit type maatschappijen die vaak niet in België gevestigd zijn, moet ons ook de ogen openen voor de enorme juridische, fiscale en administratieve complexiteit. Hierdoor komt de oudere die van hun diensten gebruik maakt nog verder af te staan van de besluitnemers van deze organisaties.

Sommige directies moeten trouwens ook opdraaien voor dit soort beleid en worden tot instrument van een arbeidscultuur waarmee ze ten slotte breken omdat ze te ver verwijderd staat van de waarden die ze als directeurs van een ouderenvoorziening aanhangen. Bijgevolg ziet men een sterke rotatie van directies, en dit ten nadele van de stabiliteit van de personeelsploegen en het houvast van de bewoners.

Ten slotte lijkt het ons ook dat deze gang van zaken in vraag gesteld moet worden vanuit ethisch standpunt. De organisatie van de zorgverstrekking en de dienstverlening aan ouderen moet tegemoetkomen aan de bekommernis tot een financieel evenwicht. Dat spreekt vanzelf. Het is logisch dat deze organisaties beheerd worden met de bedoeling winstmarges te creëren. Maar dit mag niet gebeuren ten koste van de bewoners zelf. Het gebeurt dat hoge winstmarges bereikt worden door te besparen op het personeelskader en de verloning of de werkomstandigheden van het personeel. De gerealiseerde winstmarges zouden juist een constante verbetering moeten mogelijk maken van de dienstverlening en waardige werkomstandigheden verzekeren voor het personeel. Het personeel verdient immers ondersteund en gevaloriseerd te worden in zijn toch wel heel zware taken. We hebben de indruk dat bepaalde van die maatschappijen er slechts op uit zijn om hun aandeelhouders welgevallig te zijn. Naar ons gevoel is dit een uiterst betwistbare manier van functioneren in dit domein.

### **3. Uitbreiding van het aanbod aan voorzieningen**

De verscheidenheid aan vormen van opvang voor ouderen is beperkt. Dit versterkt de tweespalt thuis / rusthuis. Veel initiatieven tot alternatieve formules werden tot op heden niet genomen.

Dagcentra, groepswonen, kangoeroewonen, intergenerationeel wonen, wonen in een appartement met omkadering: allemaal formules die nog steeds een minderheid vormen en niet goed bekend zijn bij het grote publiek.

Het zou zonder twijfel een goede zaak zijn de ontwikkeling van deze initiatieven te promoten. Dat zou bijdragen tot de uitbreiding van de waaier aan huisvestingsmogelijkheden op maat van een publiek met diverse noden.

## 4. Multiculturaliteit

### Multiculturele samenleving

Brussel is een multiculturele stad waar ouderen met een verschillende culturele en religieuze achtergrond, mentaliteit en eigenheid wonen.

De opvang van ouderen met een migratie-achtergrond in een residentiële voorziening stelt zich nog niet direct daar de oudere meestal nog binnen de familie opgevangen en verzorgd wordt. Toch zullen in de toekomst door de maatschappelijke evolutie ook families van vreemde origine beroep doen op residentiële opvang.

Hierbij rijzen vragen over de begeleiding en verzorging van deze ouderen in de residentiële zorg juist omwille van die culturele en religieuze diversiteit. Het is cruciaal dat de residentiële opvang blijft waken over het respect voor persoonlijke waardigheid en welzijn van deze ouderen en hierbij rekening houdt met hun specifieke gewoonten, waarden, overtuigingen en behoeften alsook met deze van hun familie.

Het inschakelen van personeel van vreemde origine, reeds aanwezig op de werkvloer, kan een aanzienlijke bijdrage leveren tot het welbevinden van de oudere met een migratiegeschiedenis. Zij kunnen bijvoorbeeld zorg verlenen in de taal van deze oudere.

Het huidige personeel binnen de verzorgingssector bewust maken van de veranderende samenstelling van de toekomstige populatie is essentieel. Bijkomende informatie en vormingen zijn belangrijk om te leren omgaan met deze evolutie.

Het is van belang dat het maatschappelijk debat omtrent de zorg en opvang van ouderen met een migratiegeschiedenis verder wordt uitgediept. Dit dient te gebeuren in overleg met deze ouderen, hun familie en de huidige residentiële zorgvoorzieningen.

Het is nuttig zorgmodellen te ontwikkelen die flexibel genoeg zijn om aan de veranderende wensen en behoeften van de betrokkenen tegemoet te komen.

Essentieel is eveneens het verstrekken van duidelijke en eenvoudige informatie over het brede aanbod van bestaande diensten en het voorzien van een vlotte toegankelijkheid hiervan. Hierdoor kunnen de oudere met een migratie-achtergrond en hun familie een keuze maken betreffende de zorg die het best afgestemd is op de persoonlijke behoeften.



## 5. Ouderenmis(be)handeling

Sedert 2009 kregen Home-Info en Infor-Homes van de Brusselse instanties het mandaat toebedeeld om op te treden als orgaan voor bestrijding van ouderenmis(be)handeling in Brussel.

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en Sepam kwijten zich van een viervoudige taak :

- een luisterend oor voor iedereen die met dit soort situaties te maken krijgt ;
- coördineren van de acties van de diverse professionele hulpverleners die in dit soort situaties optreden ;
- sensibilisering inzake deze thematiek ;
- observeren en pogen de problematiek van de ouderenmis(be)handeling te analyseren.

Hieronder enkele belangrijke vaststellingen op dit vlak.



Wij constateren overduidelijk het belang van aandachtig luisteren. De personen die ons opbellen hebben in hoge mate nood aan reële en effectieve aandacht voor hun realiteit die ze als pijnlijk ervaren, zelfs indien het niet letterlijk om mis(be)handeling gaat.

Van belang is oog te hebben voor de manier waarop deze personen de situatie ondergaan en hen pistes aan te reiken waardoor ze hun moeilijkheden kunnen oplossen of verminderen.

Bovendien lijkt het ons van kapitaal belang dat de mensen uit hun omgeving de nodige informatie en vorming krijgen, ongeacht of het hier om professionelen of niet-professionelen gaat. De begeleiding van een ouder wordende verwante kan een hoop moeilijkheden met zich meebrengen. Het is van belang dat iedereen inschat welke plaats hij inneemt tegenover de oudere en wat er allemaal komt kijken bij deze begeleiding.

## CONCLUSIES

In deze korte tekst pogen Home-Info / Infor-Homes enkele sleutelementen van onze waarnemingen op een rijtje te zetten. Dit document pretendeert geenszins alle aspecten van de sector weer te geven. Het wil slechts een spreekbuis zijn voor enkele van onze bekommernissen.

Dit document wil ook uitdrukking geven aan onze wens de dialoog met de politieke besluitnemers in stand te houden die zich betrokken voelen bij de problematiek van de oudere, die te allen tijde volop recht heeft op respect voor zijn persoon en steeds een waardige behandeling verdient.

Wij spreken de wens uit dat bij de politieke besluitvorming rond de ouderensector het welbevinden van de oudere persoon steeds in het middelpunt wordt geplaatst.

Men mag nooit vergeten dat een oudere die naar een rusthuis verhuist in de eerste plaats op zoek is naar menselijkheid, respect en waardigheid.

*“De omkadering in een rusthuis moet er een zijn van warme menselijkheid. Welnu, daar waar mijn mama zit, daar is er onvoldoende menselijkheid. Aandacht is even belangrijk als de infrastructuur.”*

Getuigenis opgetekend bij Infor-Homes

Dank omdat u deze tekst wilde lezen !

April 2014.