strijd voor zorg

strijd voor kwaliteit

ABVAKABO FNV www.fnvvoorzorg.nl

Dagboek en verhalen van Akkerwinde

Stichting Pleyade

Getuigenissen van medewerkers in week 43 en week 44, 2012

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt een dagboek met getuigenissen geschreven door zorgwerkers van verpleeghuis Akkerwinde, georganiseerd in Abvakabo FNV. Dit dagboek is bijgehouden over de periode van de afgelopen twee weken. Het laat niet alleen zien hoe we gedurende deze periode hebben gewerkt, maar geeft vooral een beeld onder welke omstandigheden wij al lange tijd moeten werken.

Wij doen ons werk met ons hart. Wij willen aan onze bewoners de beste zorg verlenen, maar door een toenemende werkdruk, het inkorten van diensten, en een doorgeslagen flexibilisering kunnen wij de kwaliteit van zorg vaak niet waarborgen.

Wij weten dat Pleyade dit jaar 1,6 miljoen euro heeft ontvangen (de intensiveringsmiddelen) voor extra handen aan het bed. Wij zien er geen extra personeel bij komen. Sterker nog, er verdwijnt juist steeds meer personeel! Wij willen afspraken maken over dit geld, en het geld dat volgend jaar wéér hiervoor aan Pleyade wordt toegekend. Ook willen wij afspraken maken over een gezonde roostering, een 8-urige werkdag, en respect en waardering. Wij hebben al lange tijd het gevoel dat we niet serieus worden genomen. Dat onze mening er niet toe doet. Daarom willen we met onze Raad van Bestuur afspraken maken, zodat onze problemen worden opgelost voor nu, en voor de toekomst.

Namens de medewerkers van Akkerwinde, georganiseerd in Abvakabo FNV

Week 43, 2012

- Volgens de inspectie moeten we om de veiligheid te waarborgen met drie personen in de nacht staan, maar we staan deze hele week met maar twee personen ingeroosterd. Dit had tot gevolg dat bewoners langer moeten wachten op hulp. Ook hebben wij als personeel veel druk als er een calamiteit is, en kunnen we dan geen zorg meer uitvoeren omdat er te weinig personeel in huis is. Bij meerdere terminale bewoners is niet alle zorg goed te overzien. Als mensen op dezelfde tijd morfine moeten krijgen kan dit niet, omdat er maar één gediplomeerde is.

- Er was een ziekmelding van een collega voor de vroege dienst. Deze collega werd niet vervangen. Van de dagdienst wordt verlangd dat zij het zelf oplossen, waardoor er tijdens overdracht veel onrust heerst. Hierdoor hebben we minder tijd voor de zorg van bewoners. De zorgverlening is chaotisch, de kwaliteit gaat achteruit, en er is stress en onrust op de afdeling.

- Een bewoner moet een luchtwisselmatras hebben i.v.m. beginnende decubituswonden op de billen. Dit AD matras is op 10 oktober al besteld maar nog steeds niet geleverd. De wonden zijn in een week tijd dubbel zo groot geworden en steeds donkerder van kleur aan het worden. Omdat er geen matras is worden wij verplicht om meneer te draaien om de billen te ontlasten, terwijl meneer dit niet wil in verband met de pijn en we hem hiervoor wakker moeten maken. Er wordt niet achter de AD matras aangegaan, waardoor we gefrustreerd worden en meneer steeds meer pijn heeft.

- Een collega krijgt tijdens haar dienst ineens te horen dat haar contract niet wordt verlengd, en dus wordt ontslagen. Zij wordt hier zo emotioneel van dat zij niet verder kan werken en eerder naar huis gaat. Hierdoor hebben we de bewoners vroeg naar bed moeten brengen, waardoor ze ’s avond geen aandacht kregen. Omdat we bewoners moesten verschonen hebben collega’s van andere afdelingen de tefefoon bij zich gehouden, en moesten zij extra bellen lopen, en dus naar meer bewoners toe om te helpen. Er was daardoor geen toezicht op de afdeling, wat van de inspectie niet mag.

- Er was een ziekmelding van een collega voor de late dienst. Deze collega is niet vervangen. Van de collega’s van de avonddienst werd verlangd dat ze het zelf zouden oplossen. Hierdoor hebben ze minder tijd voor de zorg van bewoners. De zorgverlening is chaotisch, de kwaliteit gaat achteruit, en er is stress en onrust op de afdeling.

- Voor een andere zieke collega wordt gedurende enkele dagen geen vervanging geregeld. De dagdienst moet het weer zelf oplossen. Hierdoor hebben ze minder tijd voor de zorg van bewoners. De zorgverlening is chaotisch, de kwaliteit gaat achteruit, en er is stress en onrust op de afdeling. De kwaliteit van zorg leidt hier onder en er is veel stress.

- Er is een ziekmelding op een andere locatie, Eimerstaete, waardoor een collega van Akkerwinde naar Eimerstate moest gaan. In Eimerstaete hebben ze namelijk geen regie dienst, waardoor ze zelf de ziekmelding niet kunnen oplossen. Dit leidde tot meer werkdruk op Akerwinde. Hierdoor raken wij gefrustreerd, moeten we werken met stress, en hebben wij weer geen tijd voor de bewoners.

- Tijdens het begin van de dienst om 23.00 uur kon een bewoner door de avonddienst nog niet naar bed worden gebracht. De bewoners was ook niet verschoond , en heeft lang in zijn ontlasting moeten liggen, waardoor de billen erg rood waren. Doordat de nachtdienst eerst mensen naar bed moeten brengen moet een bewoner lang wachten. Ze wordt ongeduldig en staat zelf op uit haar rolstoel waardoor er grote kans is op ongelukken.

- Bij een bewoner is tijdens de avonddienst de medicatie niet gegeven omdat er geen gediplomeerde op de afdeling aanwezig was. Deze medicatie kon twee uur later pas gegeven worden. Voor de bewoner kan dit nadelige gevolgen hebben, omdat de medicatiespiegel uit balans raakt.

- Er was onvoldoende personeel aanwezig in de ochtend. De nachtdienst moest zijn vijf afdelingen overdragen terwijl ze maar met z'n tweeën om 07.00 aanwezig waren. Hierdoor is de nachtdienst langer gebleven om te helpen. Ze stonden lang met te weinig personeel, want de coördinator zou komen om te helpen, maar die kwam pas veel later. Wij waren verbaasd dat er maar zo weinig mensen waren ingeroosterd. Bewoners moesten lang wachten op hulp, omdat twee mensen verantwoordelijk zijn voor het hele huis.

Week 44, 2012

- Volgens de inspectie moeten we om de veiligheid te waarborgen met drie personen in de nacht staan, maar we staan ook deze hele week bewust met maar twee personen ingeroosterd. Dit had tot gevolg dat bewoners langer moeten wachten op hulp. Ook hebben wij als personeel veel druk als er een calamiteit is, en kunnen we dan geen zorg meer uitvoeren omdat er te weinig personeel in huis is. Bij meerdere terminale bewoners is niet alle zorg goed te overzien. Als mensen op dezelfde tijd morfine moeten krijgen kan dit niet, omdat er maar één gediplomeerde is.

- Gedurende een nacht stonden er in de nacht in plaats van drie gediplomeerden, één gediplomeerde en een nivo 1 collega. Er komt veel werk neer op de gediplomeerde, omdat de collega van nivo 1 geen ziektebeeld opleiding heeft, geen medicijnen mag ronddelen en niet mag rapporteren. Voor de nivo 1 collega is dit erg vervelend, want zij mag eigenlijk heel weinig doen, en er wordt van haar verwacht dat zij toch aan het bed gaat staan en helpt met rondes lopen. De bewoners moeten langer wachten op zorg. Als zich calamiteiten zouden voordoen, en bijvoorbeeld de brandweer komt, dan mag dit niet. Het enige dat ik kan zeggen is dat ik er niks aan kan doen, en dat dit een keuze is van Pleyade.

- Het bedhek van een bewoner was omhoog gelaten, terwijl dit eigenlijk omlaag moet zijn. Als de bewoner hier overheen is er een grote kans op ongelukken. Collega's hadden het dossier niet goed gelezen, door de chaos op de afdeling, en het is bijna onmogelijk om met de werkdruk om het overzicht te houden.

- Tijdens het eind van de avonddienst konden we een bewoner nog niet naar bed brengen of verschonen, omdat we geen tijd hadden. De bewoner was ook niet verschoond , en heeft lang in zijn ontlasting moeten liggen, waardoor de billen erg rood waren.

Verhaal van een gediplomeerd ziekenverzorgende van Akkerwinde

Onzekerheid
Als ik ’s morgens naar mijn werk ga, weet ik niet op welke afdeling ik sta. Dit is erg vervelend voor mij omdat ik hierdoor moeilijk continuïteit van zorg kan bieden. Hiermee bedoel ik dat ik niet de bijzonderheden weet van de bewoners die ik verzorg. Natuurlijk lees ik wel de rapportages, maar niet alle bijzonderheden kunnen worden gerapporteerd. De kans dat ik fouten maak, wordt hierdoor onnodig groot Maar ook voor de bewoners is dit vervelend; bewoners hebben behoefte aan een bekend gezicht. Vooral voor dementerenden die steeds meer de grip op hun leven verliezen is vastigheid erg belangrijk

Enige gediplomeerde
Omdat ik geregeld de enige gediplomeerde in huis ben moet ik op elke etage medicatie delen. Ik probeer dit met een grote precisie te doen, maar ben altijd bang dat er iets fout gaat. Na het delen van de medicatie moet ik namelijk weer terug naar de afdeling waar ik sta ingedeeld. Ik kan hierdoor niet observeren hoe iemand reageert op medicatie. Vooral bij mensen met suikerziekte die ik insuline heb geïnjecteerd kan dit gevaarlijke situaties opleveren. Ik kan immers niet zien of iemand voldoende eet.

Uiteraard draag ik dit over aan de niveau 2 die op die afdeling staat, maar hoe goed mijn collega’s op dat niveau ook werken, zij hebben niet de opleiding gehad en dus ook niet de kennis om de veiligheid te waarborgen.

Dit laatste geldt ook voor alle andere zaken waar we op een dag mee worden geconfronteerd. Als een niveau 2 alleen op afdeling staat dan ben ik wel oproepbaar, maar dit is geen garantie dat alles even goed wordt geobserveerd en gerapporteerd. Ik ben in mijn werk echter wel weer afhankelijk van de rapportages. Naar mijn mening is dit een zeer onwenselijke en gevaarlijke situatie

Werkdruk
In principe hebben we genoeg personeel maar door bovenstaande problemen en het continu uitlenen van collega’s aan andere locaties ontstaat er een versnippering waardoor er alsnog een hoge werkdruk ontstaat. Ook worden de niveaus 1 & 2 met steeds kortere diensten ingezet. Elk uur dat zij minder werken betekent voor mij dat ik hun werk moet overnemen. Extra werkdruk dus. Ik wil goed zorgen voor mijn bewoners maar dan moet ik daar wel de middelen voor krijgen.

Roosters
Onlangs zijn alle roosters omgegooid. Meerdere diensten zijn verschoven. Ik ben niet ingelicht welke diensten dit zijn en kwam er pas een dag van te voren achter dat ik moet werken. Alhoewel ik me kan voorstellen dat het soms nodig is dat roosters worden veranderd, zou ik wel graag zien dat dit in overleg gaat. Ik werk namelijk al

fulltime en door de onregelmatige diensten die ik nu al draai is het moeilijk om mijn sociale leven in te plannen. Als dan ook nog het rooster wordt omgegooid dan betekent dit dat ik veel persoonlijke afspraken moet veranderen. Met hoeveel plezier ik mijn werk ook doe en met hoeveel passie ik de bewoners ook verzorg, ik werk nog steeds om te leven en niet andersom. Alhoewel het daar soms wel op lijkt.

Toekomst

Akkerwinde gaat sluiten. Iedereen is het er over eens dat dit noodzakelijk is. Maar hoewel dit al over iets meer dan een maand moet gaan gebeuren zit ik nog steeds in onzekerheid waar ik precies terecht kom. We hebben lange tijd in een complete chaos gewerkt en worden slecht ingelicht. We hebben ons uiterste best gedaan om de kwaliteit van zorg zo goed en kwaad als het kon te waarborgen. Dit hebben we allemaal gedaan op welk niveau dan ook. Ik vind het nu extra triest dat we nog steeds in onzekerheid zitten en dat veel van mijn oudere collega's niveau 2 nu op gesprek moeten komen bij de manager en te horen krijgen dat ze vervroegd moeten afvloeien. Velen van hen willen gewoon blijven werken, maar er wordt gezegd dat er geen plaats voor heb is. Erg raar als je weet dat we in de toekomst landelijk tienduizenden verzorgenden en verpleegkundigen nodig hebben. Dit zijn collega's met een dijk aan ervaring en die worden na al hun inzet zonder pardon aan de kant de kant gezet.

Verhaal van een verpleeghulp van Akkerwinde

Leidinggevenden nemen bijna nooit contact op met personeelsleden. De enige keren dat dit gebeurt, is als er extra gewerkt moet worden. Door ziekte en uitlenen aan andere locaties of simpelweg door verkeerde roostering sta ik vaak alleen de afdeling. Ik kan de zeer zieke bewoners niet goed verzorgen en er ontstaat hierdoor meer onrust onder de bewoners.

Ik ben laatst bedreigd door een bewoner. Ik voelde me hier erg rot onder. Ook toen nam de leidinggevende geen contact met me op. Ik voel me hierdoor niet gesteund door mijn leidinggevende.

Het gebeurt geregeld dat er geen voedingsassistenten zijn. Hierdoor staat een vrijwilligster dit werk te doen. Maar hierdoor weten we niet zeker of de vocht en voedingsinname goed verloopt. Ondertussen wordt dit als vanzelfsprekend beschouwd

Er wordt continu met het personeel gesold. Gepingpongd zelfs. We worden van hot naar her gestuurd. Niet alleen in onze eigen locatie maar ook naar andere locaties. Dit gebeurd vaak zonder kennisgeving vooraf

Er wordt geen rekening gehouden met het aantal uren dat we in onze arbeidsovereenkomst hebben afgesproken. We werken vaak lange dagen en meer uren in de week. Het personeel raakt steeds meer overbelast. Ook worden contracten niet aangepast na het behalen van een diploma. Dit wordt wel beloofd maar niet nagekomen. Eveneens wordt er gerommeld met vakantiedagen. De ene krijgt wel het restant van het vorige jaar en de andere niet.

Verhaal van een gediplomeerd ziekenverzorgende van Akkerwinde

Wij hebben 9 cliënten op de afdeling, samen met een collega niveau 3 VIG heb ik als EVVer dienst van 15.30 tot 22.30. Ik ben echter voor 50% ziek gemeld en kan zo min mogelijk in de zorg, aan bed werken, in verband met rug klachten. Wij staan echter alleen met z'n tweeën op de groep. Onze doelgroep cliënten komen voor een korte duur van opname, ter overbrugging voor elders tot revalidatie met zowel cognitieve stoornissen. Dit geef ik al aan bij aanvang van mijn dienst aan mijn coördinator, waarop ik als antwoord krijg dat er verder niks is en dat ik beroep kan doen op een andere afdeling. Terwijl dit in de praktijk niet werkt. Mijn collega is bijvoorbeeld bezig met iemand naar bed te begeleiden en een andere cliënt moet naar het toilet. Een andere mevrouw moet ook naar het toilet Nu is aan mij de keus, ga ik eerst de andere afdeling bellen of zij mevrouw kunnen helpen of wachten totdat mijn collega klaar is? In beide gevallen is de kans groot dat mevrouw een ongelukje krijgt. Dus ik kies voor de cliënt en ga toch zelf assistentie verrichten. Ook al gaat het ten koste van mijn lichamelijke klachten. Op de andere afdeling staan ze ook onderbezet, dus zelfs als ik daar iemand zou vragen blijft de groep alleen achter. Dit is onverantwoord.

Op een andere dag werken twee collega's niveau 3 samen een dagdienst van 7.00 tot 15.30, met een niveau 1 collega van 8.30 tot 13.00. Het WZC is erbij aan gekoppeld, die zich op de begane grond en 1ste verdieping vinden. Mijn collega niveau 3 gaat naar WZC om daar de route te gaan lopen. Dan blijkt er op onze afdeling een hele zieke cliënt te zijn met een longontsteking, vermoedelijk delirant, dus die moet een goede vochtintake hebben bij AB kuur. Niveau 1 is er om te helpen in de voeding met het ontbijt en huishoudelijke taken te verrichten, en gaat daarna weg. Mijn collega blijf achter op de 9 cliënten, die allen de juiste zorg nodig hebben en aandacht en met name even die hele zieke cliënt. Haar andere collega moet om 13.00 ook weg om een verplichte kleinschalig wonen training te volgen.

Een arts is inmiddels geweest bij die zieke cliënt, deze cliënt moet meer gaan drinken, anders moet er een hypo aangesloten worden (vocht toedienen via de huid).
Er moet geregeld naar binnen worden gelopen bij deze zieke cliënt, maar er nog 8 anderen die ook hun zorg nodig hebben.

Dit is aangegeven bij de coördinator aan het einde van de dienst. Je moet niet vragen hoe ik gewerkt heb en of hoe ik naar huis ga, want ik ga met een niet prettig gevoel naar huis. De cliënten vroegen tussendoor, ach meid kom eens bij me, waar zit je toch de hele tijd. En dan moeten we zeggen, ach lieve vrouw ik zou wel willen, maar ik heb echt even geen tijd nu.

Dit is te schandalig voor woorden, dat een hele zieke cliënt bijna aan een hypo moet, omdat er nauwelijks tijd is om die zorg te kunnen gaan verlenen die nodig is. Kwaliteit van zorg verlenen is in deze twee kleine voorbeelden ver te zoeken en ik ben van mening dat dit echt niet hoeft!

Sinds Altenova Pleyade onder toezicht heeft gestaan wordt er wel wat gedaan om het daar beter te laten lopen, maar op andere locaties bv Akkerwinde ontstaan nu de problemen. Voor Akkerwinde komt er nieuwbouw aan straks in december, Akkerwinde hangt er nu maar beetje bij. Dus het is niet de problemen verhelpen binnen Pleyade, NEE problemen verleggen! Ik ben van mening dat het management op Akkerwinde het misschien wel anders wil, maar dat ze van hoger hand worden teruggefloten.

Verhaal van een flex-medewerker oa ook op Akkerwinde

Door personeelstekort is er vaak geen toezicht op de afdelingen. Ook is er vaak geen woonassistent die zorgt voor de gezelligheid voor de bewoners. Bewoners moeten vaak wachten op bed terwijl ze al aangekleed zijn tot er meerdere bewoners geholpen zodat ze gezamenlijk kunnen ontbijten. Dit gebeurt zodat we tijdens het ontbijt toezicht kunnen houden.

Als ik mijn routes loop, kom ik bijna nooit op tijd bij een bewoner. Hierdoor komt de desbetreffende bewoner laat uit bed. Dit is niet fijn voor de bewoner omdat deze dan al een halve dag kwijt is terwijl de bewoner een zinvolle dagbesteding met activiteiten had kunnen hebben. Ook komt het voor dat bewoners een beddag krijgen omdat er geen voldoende toezicht is. Ze krijgen hun eten en drinken dan op bed, maar voor de rest is er helemaal niets voor deze mensen. Als de kinderen dan op bezoek komen en hun vader en moeder op bed vinden terwijl ze eigenlijk wilden gaan wandelen. Uiteraard komen zij dan verhaal halen bij ons en dan moet je met pijn in het hart de situatie uitleggen. Ik heb dit zelf meegemaakt en de bewoner alsnog uit bed gehaald. Familie waardeerde dit zeer.

Het is elke dag aanpoten op de afdelingen. Een race tegen de klok. Voor het verlenen van goede zorg is dit erg slecht. We werken onder een hele hoge druk en dit veroorzaakt stress. Dit is niet bevorderlijk voor de bewoners en voor het personeel. Hierdoor ontstaat een hoog ziekteverzuim. Soms komen bewoners pas om 12.00 uit bed om er vervolgens een uur later weer in te gaan vanwege het rustuurtje.
Je voelt je als een duizendpoot op het werk. Vaak moeten we in ons eentje werken. We moeten mensen wassen, aankleden, eten koken, wassen, strijken, wondverzorging, medicatie uitdelen, bewoners voorzien van koffie en thee, bewoners weer naar bed brengen om te rusten, helpen met het nuttigen van de warme maaltijd enzovoort. Tussendoor ruimen we dan ook nog de woning op.
Voor ons is dit een dagelijks ritueel. Als er een collega ziek is dan wordt er vaak niemand anders ingezet en werk je dus voor twee. Het blijft altijd een race tegen de klok.

Er zijn verschillende manieren om dit op te lossen. Er zijn tal van collega’s binnen Pleyade die wel meer uren zouden willen werken. Hierdoor zou de werkdruk aanzienlijk verminderen. Ook willen veel collega’s een opleiding doen. Dit zou de kwaliteit van zorg zeer ten goede komen. Helaas hoor ik maar al te vaak dat het management vel dingen beloofd maar de wensen van het personeel niet inwilligt. Er wordt gezegd dat er geen geld voor is.