

DE GENEESKRACHT VAN EEN

Ziekenhuizen moeten wat meer op pretparken gaan lijken' is de opmerkelijke stelling van Fred Lee, een Amerikaan die senior vice-president was van het Florida Hospital en daarna voor Disney University werkte. Lee pleit voor een uitgesproken patiëntgerichte zorg die doordrongen is van een persoonlijke aanpak. Zorg en emotie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, vindt hij. Nicole Delmotte van patiëntenzorg woonde een van zijn lezingen bij. 'Patiënten voelen zich inderdaad beter als ze persoonlijk worden aangesproken', beaamt ze. 'Dat hoeft geen lange babbel te zijn, gewoon even informeren naar een onderzoek kan al genoeg zijn.'

Bange patiënt in bed

Verpleegkundigen Kirsten De Pauw en Karina Van Roeyen en zorgkundige Vera Van Haute vinden die persoonlijke aanpak vanzelfsprekend. 'Als zorgkundige ben ik dikwijls de eerste die bij de patiënt binnenkomt', zegt Vera. 'Dan probeer ik altijd in te spelen op wat ik tijdens de briefing heb gehoord. Heeft de patiënt een slechte nacht gehad? Zijn er misschien problemen thuis?' Karina: 'Af en toe krijg je met een patiënt te maken die op het eerste gezicht een moeilijke lijkt. Maar vaak krijg je gaandeweg een ander beeld. Dan blijkt bijvoorbeeld dat hij recent veel heeft meegemaakt, en dan hou je daar rekening mee. Zo zit er achter elke patiënt wel een verhaal.'

Hoe je het ook draait of keert: een patiënt is vaak een beetje angstig.

Goede zorg is veel meer dan het juiste pilletje op het juiste moment. Een arts, zorgkundige en drie verpleegkundigen praten over het belang van het niet meetbare: respect en vertrouwen, een attent gebaar of een luisterend oor. 'Een goede relatie met de patiënt draagt zeker bij tot zijn herstel.'

WARM CONTACT

'Verpleeg- en zorgkundigen kunnen veel doen om dat om te buigen. Wat extra uitleg of een kleine aanraking doet veel. Maar de patiënt moet vooral de kans krijgen zijn bekommernis te uiten', onderstreept Delmotte.

Vera probeert altijd even tijd te maken voor een patiënt die terugkomt van een onderzoek. 'Ook al hebben we het druk, iemand die net heeft vernomen dat hij een hartoperatie moet ondergaan, kan een luisterend oor goed gebruiken. Daarom probeer ik ook altijd op de hoogte te blijven van de medische terminologie.' Kirsten verzorgt vaak patiënten die een openhartoperatie hebben ondergaan. Vooral vrouwen hebben het achteraf soms moeilijk met het litten. 'Daar trek ik dan even tijd voor uit. Als de patiënte zelf nog niet heeft gekeken, stel ik voor dat ik eerst even kijk en haar zeg hoe het eruit ziet. Dat maakt de confrontatie gemakkelijker', vertelt ze.

Dr. Koffie

Ook voor artsen is het cruciaal om de mens achter de patiënt te zien. Dr. Marek Wojciechowski is al meer dan dertig jaar kinderarts. Ten tijde van zijn opleiding stonden artsen nog op een eenzaam voetstuk. 'De oudere artsen namen toen nog een vrij autoritaire houding aan. Maar ik had al snel door dat je veel meer bereikt door een kind met zachtheid en warmte te benaderen. Ik ben niet de strenge dokter, maar dr. Marek of dr. Koffie,

zoals sommige kinderen mijn naam interpreteren. Op de duur word je een soort vriend.'

Die goede relatie komt er niet vanzelf. 'Je mag dan nog je strepen hebben verdiend als arts, om het vertrouwen te krijgen van je patiënt is er meer nodig. Dat komt er door aandacht voor hem te hebben en hem op een eenvoudige en eerlijke manier te benaderen. Hij moet voelen dat je zijn probleem, hoe klein ook, belangrijk vindt.'

Ook goede communicatie is essentieel. Een infobrochure kan nooit de uitleg van een arts of verpleegkundige vervangen. Wojciechowski: 'Om uitleg te geven ga ik er altijd rustig bij zitten, zodat de patiënt en zijn familie weten dat ik tijd heb. Ik probeer aan te voelen waar er op dat moment behoefte aan is. Willen ze veel uitleg of hou ik het zo kort mogelijk? Moet ik het kind eerst op zijn gemak stellen? En uiteraard moet de boodschap overkomen. Desnoods begin ik twee keer opnieuw.'

Gaandeweg leer je bij

Vaak kunnen kleine dingen een groot verschil maken. 'Zorgen dat de patiënt aan een opgeruimde tafel kan eten, of verwelkte bloemen wegdoen', haalt Vera aan. 'Sommige patiënten zijn zo dankbaar als je even hun haar wast', zegt Kirsten. 'Of als je snel een krant gaat halen', vult Karina aan. 'Ik stel mijzelf altijd de vraag *wat zou ik willen als het mijn eigen vader of moeder was die daar lag?*'

In de opleiding tot arts of verpleegkundige is er vandaag aandacht voor de omgang met patiënten. Al weegt er niets op tegen aanleg en ervaring. Kirsten: 'Je moet het voor een stuk in je hebben. Maar gaandeweg leer je ook bij. Nu vraag ik al eens door om te weten hoe het echt met een patiënt gaat. Dat durfde ik in het begin niet.'

Arts als medicijn

Of een goede relatie met de patiënt ook tot een sneller herstel leidt? Wojciechowski gelooft daar sterk in. 'In het Frans heb je daar een woord voor: *autoprescription*. De arts is als het ware zelf het geneesmiddel. Als ouders hier komen met een huilbaby, lukt het mij dikwijls om het probleem op te lossen met uitleg en advies, dus zonder medicatie. Maar zoiets gaat alleen als er vertrouwen is. Ook een medicamenteuze behandeling heeft vaak meer succes als je de nodige omkadering biedt.'

Ook de manier waarop de patiënt wordt verzorgd en omringd, draagt volgens Karina, Kirsten en Vera bij tot zijn herstel. 'Als je de patiënt netjes gewassen en aangekleed in zijn zetel zet, voelt die zich meteen beter dan wanneer hij in bed blijft liggen', zegt Vera. 'En mensen die zich beter in hun vel voelen, hebben vanzelf meer kracht om vooruit te raken', vult Kirsten aan. Het is dan ook belangrijk dat de zorgverlener zich positief opstelt, vindt Vera. 'Uiteraard ga ik niet voorbij aan iemands problemen, maar ik ga zeker niet mee in het trieste. In elke situatie is er wel een lichtpuntje te vinden.'