



Wie is Edgard Eeckman

- > Studeerde communicatiewetenschappen aan de VUB
- > Is sinds 2005 communicatiemanager van het UZ Brussel
- > Maakte een doctoraat over macht in de patiënt-zorgverlenerrelatie
- > Schreef een boek over patient empowerment
- > Richtte de vzw Patient Empowerment op

Edgard Eeckman maakte een doctoraat over patient empowerment, schreef er een boek over en richtte de gelijknamige vzw op. Die bestaat intussen anderhalf jaar en brengt eind dit jaar een praktijkboek voor zorgverleners uit.

© Bert Moens

Het belang van patient empowerment:

“Zorg is geen eilandje”

Als verpleegkundige is je focus de zorgvrager een zo goed mogelijke zorg bieden. Er zijn veel handelingen die op het eerste gezicht misschien onbenullig lijken of die je op automatische piloot uitvoert, maar die voor jouw zorgvrager een wereld van verschil maken. Ze dragen bij tot patient empowerment. Edgard Eeckman, communicatieverantwoordelijke van het UZ Brussel, schreef er een doctoraat over en richtte de vzw Patient Empowerment op. De ideale persoon dus om deze term te duiden.

“Patient empowerment gaat verder dan interpersoonlijke relaties tussen de zorgvrager en artsen, verpleegkundigen, paramedici en andere zorgverleners”, valt Edgard Eeckman met de deur in huis. “Als je ziek bent, word je afhankelijk en kan het zorgsysteem moeiteloos over je heen walsen. Het begint dan al bij het zoeken naar een parkeerplaats, het volgen van de signalisatie, het invullen van formulieren, niet vrij kunnen beslissen wat je wil eten, enzovoort. Je wordt afhankelijk en raakt al snel het gevoel van controle kwijt.” En net daar draait patient empowerment om. Gedwongen afhankelijkheid maakt ongelukkig en dus is een gevoel van controle over wat hem overkomt voor de zorgvrager belangrijk om te voorkomen dat er, naast ziek zijn, nog een sterk en onaangenaam gevoel van autonomieverlies bij komt”.

Door ziek te worden, wordt een mens afhankelijk van een aantal resources. Informatie en kennis zijn bijvoorbeeld twee resources waarover je in mindere of meerdere mate de controle verliest. Die zijn nochtans belangrijk om geïnformeerde keuzes te maken en dus om je empowered te voelen. Bij een verkoudheid is dat niet zo fundamenteel. Je vermoedt namelijk waarom je slecht en slap voelt. Maar wanneer je ernstig ziek bent, neemt de afhankelijkheid van die resources toe. Heb je nierstenen, dan is expertise niet zo cruciaal voor patient empowerment als wanneer je aan een zeldzame ziekte lijdt of wanneer je een ingewikkelde operatie moet ondergaan. “Al is geïnformeerd worden een persoonlijke keuze die varieert van persoon tot persoon”, licht Eeckman toe. “De ene persoon wil alles weten en stelt ongelofelijk veel vragen. Het is dan de taak van onder meer de arts en verpleegkundige om daar een antwoord op te geven. De andere persoon wil helemaal niets extra weten en schikt zich in de verkregen informatie of wil door onwetendheid hoop houden.”

Tools van de zorgverlener en de zorgvrager

Iedere persoon die bediend wil worden door de zorg is in elke situatie afhankelijk van één en dezelfde resource: de wettelijke macht van de dokter. Wil je een afwezigheidsattest of een voorschrift voor een geneesmiddel, dan

“De zorgvrager moet de kans krijgen de motor van de zorg te zijn, maar verpleegkundigen zijn er het gezicht van.”

moet je langs de dokter. Algemeen geldt: hoe zeldzamer en belangrijker voor de zorgvrager de resource is, hoe afhankelijker de zorgvrager wordt. Autonomieverlies kan leiden tot gevoelens van frustratie, onrust, passiviteit, kan ziek maken zelfs. “Je kan afhankelijk worden van je ziekte. Als nierpatiënt hang je af van dialyse, als diabetes van je injecties en ben je immobiel dan moet je op anderen vertrouwen voor je dagelijkse taken. Daar komt dan de afhankelijkheid van de resources bovenop. Vertrouwen is belangrijk maar het kan tegelijk het afhankelijkheidsgevoel verhogen omdat het goed aanvoelt en je dat gevoel wil behouden. Nochtans is het belangrijk dat het geen blind vertrouwen wordt. Dokters en verpleegkundigen zijn mensen die ook fouten kunnen maken. Een goede vertrouwensrelatie kenmerkt zich door een comfortabel gevoel dat berust op het feit dat je als zorgvrager op alle mogelijke vragen adequate antwoorden krijgt en dus dat je weet wat waarom en wanneer gebeurt.”

Dynamische en afhankelijke relaties

Afhankelijkheid kan zich ook uiten in de relatie tussen een persoon en zijn of haar mantelzorgverlener, de apotheker, de mutualiteit of de verzekeringsmaatschappij tot zelfs de minister en diens adviesraden. Het speelt zich af in alle lagen van de samenleving. En net daarom is patient empowerment zo belangrijk want de zorgvrager wordt afhankelijk van de zorgverleners en van het systeem. Het komt erop aan om te bekijken hoe we dat gevoel van controleverlies voor de zorgvrager kunnen beperken op de momenten dat de zorgvrager daar nood aan heeft.

“Open en empathische communicatie en bejegening zijn de instrumenten om dat gevoel van controleverlies zo klein mogelijk te maken”, vertelt Edgard Eeckman. “Het vergroot het gevoel van autonomie wanneer een verpleegkundige zichzelf voorstelt of een procedure tot in de puntjes uitlegt. De zorgvrager heeft meer informatie en voelt zich dus minder afhankelijk en meer empowered.” Maar de verpleegkundige heeft het systeem niet mee. De financiële dynamiek van ziekenhuizen draait op kwantiteit. Steeds meer wordt becijferd. Hoe lang een verpleegkundige aan een bed staat, wordt vandaag gemeten en vergeleken. Het menselijke dreigt door tijds-



Dit beeld op de website van het UZ Brussel zegt voor Eeckman veel over patient empowerment. "De nieuwe website is volledig gericht op de patiënt en gebaseerd op een bevraging. Patiëntenparticipatie is de start voor patient empowerment."

druk te moeten inboeten. Nochtans is een eenvoudig babbeltje of een korte voorstelling van jezelf genoeg om die zorgvrager meer empowered te laten voelen. "De zorgvrager is afhankelijk van de zorgverlener en het zorgsysteem, maar de arts en verpleegkundigen zijn evengoed afhankelijk van de zorgvrager en de informatie die hij verschaft. De afhankelijkheid is dus wederzijds, maar de zorgvrager zit in een ondergeschikte positie omdat hij of zij het meest kwetsbaar is. En dan is het aan de persoon met het machtsoverwicht om het initiatief te nemen en de ander te empoweren."

Een veilige haven

Gezond zijn is natuurlijk de absolute vorm van empowerment. Toch kan je een zieke patiënt een gevoel van controle geven over zijn of haar zorg. Het is een proces waarin de verpleegkundige een belangrijke rol speelt. Als verpleegkundige kan je met heel wat kleine acties bijdragen tot dat controlegevoel. "Wanneer een zorgvrager lang in een zorginstelling verblijft, kan de kamer zijn cocon worden. Klop dus aan, stel je voor en vraag of je niet stoort. Misschien is die persoon aan het bellen met een familielid. Excuseer je en kom later even terug", zegt Eeckman. Nog zo'n voorbeeld: een ziek persoon voelt zich niet goed en vindt ook dat hij of zij er niet goed uitziet. Met een simpele vraag kan je aan je collega's zorgkundigen vragen de haren te wassen. Dat kan voor die persoon een wereld van verschil maken, zeker als hij in de namiddag bezoek krijgt. Natuurlijk kan er altijd iets dringends tussenkomen waardoor je daar zelf als verpleegkundige geen tijd voor hebt. Maar leg het dan uit aan de zorgvrager. Zo voelt die zich gehoord en begrepen. Ook het identificeren van de zorgverleners kan helpen. Zorgvragers weten graag wie wanneer langs komt. Als dat ergens genoteerd staat, is de zorgvrager op de hoogte en voorbereid.

Wisselwerking

Een belangrijke nuance is dat, om zorgvragers te empoweren, ook de zorgverlener empowered moet zijn. Edgard Eeckman gaat uit van een intrinsieke motivatie van de verpleegkundige: ondanks de zware job, wil een verpleegkundige vooral anderen

helpen. En om hun job makkelijker te maken, moet iedereen betrokken zijn en moet het zorgsysteem goed werken. "Je moet zorgverleners niet alleen bevragen of ernaar luisteren, maar met hun bezorgdheden en feedback echt aan de slag aan. Hetzelfde geldt voor de zorgvrager: Vult hij of zij een vragenlijst in met een suggestie en wordt dat voorstel uitgevoerd, doe er iets mee en laat dat dan aan die zorgvrager of zorgverlener weten. Hij zal zich betrokken en gewaardeerd voelen", licht Eeckman toe. "Luisteren naar iemand of iemand empoweren, werkt dus het best als je zelf empowered bent. Het is niet iets wat je alleen doet, maar samen met de artsen en andere ondersteunende diensten. Binnen een zorgorganisatie is daarom nood aan een participatieve cultuur." Verpleegkundigen zijn het gezicht van de zorg, Edgard Eeckman besluit: "De zorg in een ziekenhuis, woonzorgcentrum of CGG is geen eilandje. Ze moet volledig geïntegreerd zijn, ten dienste van de zorgvrager. Hij is de sleutelfiguur, hij moet de kans krijgen de motor van de zorg te zijn, als hij dat zelf wil natuurlijk. Als hij het wil, maar niet kan, is het aan de zorgverleners om hem daarbij zoveel als mogelijk te versterken. Zowel voor en na als tijdens het zorgproces moet samen met andere zorgpartijen gekeken worden wie welke rol kan vervullen om tot een evenwaardige relatie van wederzijds respect te komen, en dit op maat van elke individuele zorgvrager. Want dé zorgvrager bestaat niet." III

Patient empowerment zit in duizend kleine dingen

- > Ken je zorgvrager
- > Respecteer de privacy, zeker in een tweepersoonskamer
- > Ga niet zomaar een kamer binnen, klop eerst aan en wacht even
- > Groet bij het binnenkomen altijd eerst de zorgvrager, dan pas anderen
- > Stel jezelf voor, vertel wie je bent
- > Wees beleefd, spreek de zorgvrager met twee woorden aan
- > Spreek de zorgvrager altijd aan met meneer of mevrouw, tenzij de hij of zij het anders aangeeft
- > Houd oogcontact
- > Laat de zorgvrager zijn verhaal doen
- > Vertel wat je gaat doen of aan het doen bent
- > Toon inlevingsvermogen
- > Sla een babbeltje, bijvoorbeeld tijdens de nachtdienst

Bron: uzbrussel.be



Patient Empowerment
EN JE VOELT JE BETER

Meer informatie: patientempowerment.be -
schrijf je in op de nieuwsbrief of word lid.