DE STEM VAN ZORGVRAGERS VERDIENT LUISTERAARS.

Weet u het nog? In een rustig woonzorgcentrum in Goetsenhoven brak enkele weken geleden in de vroege ochtend een man in en verwondde twee bewoners.
Iets in het VRT-nieuws daarover viel me op …

Een journaliste gaf uitleg en interviewde de medisch directeur en een vrijwilligster van het WZC, en Margot Cloet, gedelegeerd bestuurder van Zorgnet-Icuro, niets mis met wat ze verklaarden. 'Een woonzorgcentrum mag geen gevangenis worden,' zei mevrouw Cloet, 'ik hoop dat de veiligheidsmaatregelen niet verstrengd worden.'

Er werden dus bekommernissen geuit, terechte wat mij betreft, over de residenten en hun leefsituatie. Maar waarom geen commentaar van een ouderenorganisatie zelf? Dat de mannen en vrouwen die er verbleven liever niet in beeld kwamen of er toen te geschrokken voor waren, kan ik mij voorstellen. Maar dat sluit de stem niet uit van een organisatie die ouderen vertegenwoordigt, lijkt mij. Wat is hun standpunt?

DE SLACHTOFFERROL VAN DE ZORGVRAGER

Dat treft mij niet voor het eerst. Ook tijdens de coronacrisis werd het debat over maatregelen en consequenties in woonzorgcentra beheerst door experten en kwamen de zwaarst getroffenen – de residenten – voornamelijk aan bod als slachtoffers. Blijkbaar was hun stem niet geloofwaardig genoeg om als ervaringsdeskundige mee te praten. Overigens, dat gold toen voor zorgvragers in het algemeen. Ook zij werden op een zeer eenzijdige manier in de nieuwsuitzendingen opgevoerd en zeker niet als volwaardige gesprekspartners.

Dat is heel vreemd. Vandaag is 21% van de Belgische bevolking 65-plusser (dus iets meer dan 1 op 5!) en het aandeel van die leeftijdsgroep in de bevolkingspiramide groeit, dermate zelfs dat het een probleem wordt genoemd. Ik mag het zeggen, als 66-jarige ben ik mee dat 'probleem'. En toch … toch wordt nog te vaak over het hoofd van die doelgroep heen gesproken en beslist.

Dat gebeurt blijkbaar ook nog (te vaak!) binnen de woonzorgcentra zelf. Een niet-fictief voorbeeld. In een WZC gaat men het restaurant vernieuwen. Daar willen de residenten graag over meedenken. Maar neen, zo zeggen de verantwoordelijken, '*wij* runnen het woonzorgcentrum, dus *wij* beslissen hoe het restaurant er zal uitzien.'

IN EEN RESTAURANT … 'DAT IS WAT U VANDAAG BIJ ONS GAAT ETEN'

Ik blijf dat ongelofelijk vinden. Als u nood heeft aan een nieuwe draagbare telefoon, een keuken, een fiets of een boek wil kopen of lenen, op wiens maat moeten die dan in de eerste plaats gesneden zijn? Op uw maat natuurlijk! Stel dat u naar een restaurant gaat en dat de ober uit de hoogte tegen u zegt: 'Dat is wat u vandaag bij ons gaat eten.' Maar neen, in de zorg is het nog geregeld 'te nemen of te laten'. Weet u hoe ik dat noem? 'Disempowerment'. Je houdt of maakt mensen monddood, dan pruttelen ze niet tegen, dan kan de ander gewoon zonder veel omkijken zijn eigen gang aan.

Dat vind ik zeer erg. Als je dat doet in de zorg tegenover een patiënt is dat extreem onethisch. Immers, je bent als mens dan op je kwetsbaarst. Je bent afhankelijk van zorgverstrekkers, van een zorgorganisatie en van een zorgsysteem. Als je zorg voor het eerst ervaart, is die nieuw en benauwend, soms zelfs bedreigend. Daarenboven kamp je met soms zelfs existentiële vragen. Als je dan ook nog het gevoel krijgt dat niet naar jou wordt geluisterd (terwijl jij als patiënt toch de essentieelste persoon bent in de zorg!) en dat de werkwijze waartoe de zorgorganisatie heeft beslist de voorrang krijgt (terwijl de zorgorganisatie zich toch aan jouw noden zou moeten aanpassen!), word je negatief gevoel nog groter. Terwijl je net gesterkt zou moeten worden, moed krijgen, je moet het weer zien zitten.

NATUURLIJK NIET ALTIJD EN OVERAL KOMMER EN KWEL

Natuurlijk is het niet altijd en overal kommer en kwel, gelukkig maar. Ik ken zorgverstrekkers die actief naar hun patiënten luisteren, die echt hun best doen om te ontdekken wat de grootste bekommernissen van hun patiënten zijn. Ik ken er zelfs die hun zorgvragers aansporen om weer zo zelfstandig mogelijk in het leven te staan opdat ze zoveel als mogelijk zouden kunnen doen wat ze graag doen. U weet ondertussen hoe ik dat noem: 'empowerment'. Ook ken ik zorgorganisaties zoals woonzorgcentra die zich hard inspannen om het hun patiënten en residenten naar de zin te maken.

Maar nog te vaak is het echt (!) luisteren naar diegenen waar het om zou moeten draaien geen evidentie. Daar staat de tv-verslaggeving over de inbreker in dat woonzorgcentrum waarover ik dit verhaal begon, symbool voor.

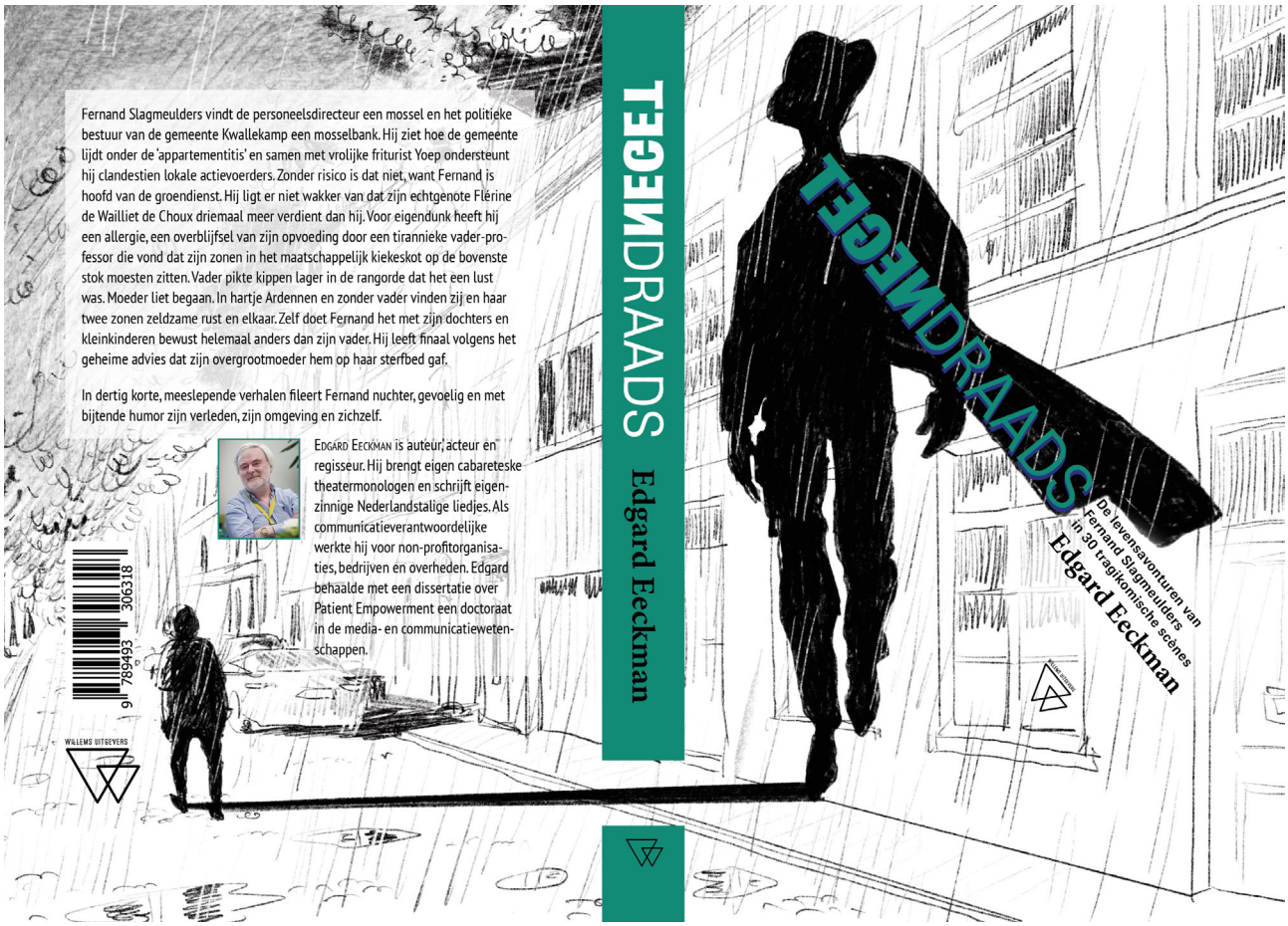
Mensen moeten natuurlijk ook bereid zijn hun stem te laten horen. Net omdat zorgvragers soms zeer afhankelijk zijn, wordt geaarzeld dat te doen. Daarenboven zijn we vaak geconditioneerd om onze mond te houden en te ondergaan. Enquêtes tonen aan dat een overgrote meerderheid van de Belgen doorgaans zeer tevreden is over de zorg die ze krijgen. Dat komt volgens mij onder meer omdat de zorg inderdaad vaak goed loopt vanuit een technisch standpunt: de ingreep is goed uitgevoerd. Dat wil ik geenszins minimaliseren, dat is belangrijk en zeer positief en onze zorg is kwalitatief natuurlijk oké. Maar van het menselijke aspect, zijn we daar ook altijd even tevreden van? Of zijn we daar al snel tevreden over omdat we ook niet zo heel veel verwacht hadden? We moeten als zorgvragers, denk ik, leren om te zeggen wat we denken. Vriendelijk, respectvol en eerlijk. Als je in een restaurant kaaskroketten op je bord krijgt die binnenin nog bevroren zijn, meld je dat ook. En als je de maaltijd super vond, geef je uiteraard een verdiend compliment en je gaat er terug.

VEEL WILSKRACHT OM GOED TE DOEN

Zorgverstrekkers hoeven daardoor niet in een verdedigende kramp te schieten. Hun inzet en goede wil worden niet betwist. Ik blijf doorlopend herhalen hoeveel eerbied en bewondering ik daarvoor heb, er is in onze zorg ontzettend veel wilskracht om goed te doen. Dat heb ik al zo vaak ervaren en gezien, onder meer als communicatieverantwoordelijke van het UZ Brussel gedurende zestien jaar. Echt chapeau voor hen!

De zorg moet echter niet louter tot stand komen voor de zorgvragers maar ook mét de zorgvragers. De stem van patiënten en residenten verdient luisteraars. Enkel gebundelde kennis en ervaring maken de zorg op z'n best. En, tussen haakjes, binnen elke zorgorganisaties zou ook nog veel meer naar de stem van de medewerkers geluisterd mogen worden. Naar elkaars stem luisteren en er iets mee doen, maakt de dingen beter.

En media horen het goede voorbeeld te geven.

Edgard Eeckman

Edgard Eeckman is voorzitter van de VZW Patient Empowerment. Voorheen was hij 16 jaar communicatiemanager van het UZ Brussel. Hij studeerde communicatiewetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel en is doctor in de media- en communicatiestudies. Hij is gastprofessor over Patient Empowerment aan o.m. de Erasmushogeschool Brussel en als wetenschapper aangesloten bij de VUB-onderzoeksgroep ECHO over Media, Cultuur en Politiek. Info op www.patientempowerment.be. Edgard is ook creatief actief: www.edgard.be.