

Dierenkliniek versus Mensenkliniek

Mijn trouwe viervoeter werd onlangs zwaar ziek. Eén telefoontje naar de dierenkliniek en twintig minuten later werden we er bij aankomst vriendelijk en geduldig te woord gestaan door de onthaalmedewerkster. Deze dame had niet alleen oog voor een bezorgd baasje, ook mijn huisdier werd gezien en lieflijk toegesproken. Bij elk onderzoek werd mijn dier met de grootste zorg en voorzichtigheid behandeld. Dit om stress en angst zo goed als mogelijk trachten te reduceren. De dagen daarop waren niet evident. Bij de minste achteruitgang of twijfel belde ik opnieuw naar de praktijk. Iedere keer opnieuw werden mijn oproepen met een begripvolle stem onthaald.

Mijn vriendin strijdt al twee jaar tegen kanker. Ze levert een bikkelharde strijd, want kanker gunt een lichaam geen pauze en ook mentaal drijft de ziekte je tot het uiterste. Het is een mindfuck van jewelste. In deze tweejarige periode van pure, doffe ellende, zijn er ons heel wat kwalijke momenten bijgebleven die onze zorg geen eer aan doen.

'Er was eens', het darmonderzoek, waar nadien je stoma niet voorzien werd van een opvangzakje. Je lag na het onderzoek één lang uur te wachten in een open gang waar andere patiënten wachtende waren en personeel non-stop heen en weer liep. Ondertussen rook jij de geur van stoelgang en voelde je deze in je bed stromen. Niemand kwam te hulp.

'Er was eens', de afdeling waar je, na intensieve verzorging, op je kamer aankwam en waar je gedurende enkele uren niemand meer zag. Ingrijpende chirurgie achter de rug inclusief de

diagnose van kanker en geen enkele hulpverlener die informeerde naar hoe je je voelde, noch vroeg of men ook maar iets kon betekenen voor jou.

'Er was eens', die dag dat je opnieuw een vieze zak chemo kreeg. Het heeft je energie, moed en tranen gekost om je wat op te frissen en aan te kleden, om je dan voor de zoveelste keer op rij naar het ziekenhuis te slepen. Vandaag dikke pech, men vergat nu net jouw chemo te bestellen, waardoor je verblijf van twee uur nu maar liefst vijf lange uren zou duren. Op de koop toe stond de laatste spoelbaxter dicht, wat de verblijftijd opnieuw verlengde. Jij was diegene die met een bang hart de immer drukke en niet steeds vriendelijke verpleegkundige hier attent op moest maken.

Als kers op de kankertaart, was en is er helaas nog steeds de zure, snibbige, chagrijnige, ronduit onbeleefde secretaresse. Dagelijks staat ze tientallen en meer kankerpatiënten te woord. Ze is het afstotelijke visitekaartje van deze afdeling. Keer op keer is haar gedrag compleet respectloos en zijn haar woorden toxischer dan chemo. Het blijft me verbazen dat dergelijke mensen in zo'n belangrijke functie mogen en kunnen plaatsnemen. De energie om te reageren heb je als patiënt niet – daar is de ziekte immers al mee gaan lopen. Je kreeg van haar met een sneer te horen dat ze in de vuilbak heeft moeten zoeken naar jouw patiënten stickers. Via telefoon kreeg je kortaf de melding van haar dat je maar beter vóór twaalf uur om je nieuwe chemopillen kon komen, omdat ze vanaf dat tijdstip niet meer aanwezig zou zijn. Ze had immers nog veel te veel overuren staan.

Heel wat gemotiveerde, intelligente en met empathie vervulde zorgverleners verlaten de ziekenhuisvloer. Directies lijken hier niet van wakker te liggen, enkel cijfers zijn van belang. Men behaalt een behoorlijke kwaliteitsscore en pronkt met het label, maar hoe het er de rest van het jaar aan toe gaat lijkt bijzaak. Ook het opleidingstraject van een verpleegkundige roept vragen op. Waarom nog steeds onderscheid maken tussen een opleiding gegradueerde en bachelor verpleegkunde? Hoort niet iedere verpleegkundige aan bed van een patiënt, over precies dezelfde theoretische en praktische kennis te beschikken? Covid had een ommekeer kunnen betekenen voor onze zorgsector. De overheid had eindelijk kunnen erkennen dat het grote tekort aan verpleegkundigen niet langer in verhouding staat met een zorgsysteem dat pijlsnel blijft evolueren. De zorgkwaliteit daalt en de patiënt is hier het slachtoffer van. Voor de zorgverleners is het dagelijks een race tegen de klok om hun zorgen rond te krijgen, ze raken gefrustreerd en kiezen voor een ander beroep. Blijkbaar voelt de overheid zich nog steeds niet geroepen om dit probleem, dat blijft escaleren, bij de kraag te vatten. Het blijft wachten op een minister met ballen. Eén die de oogkleppen durft afnemen en feeling heeft met wat er heerst op de werkvloer. We zijn tenslotte nog steeds voor 'mensen' aan het zorgen.

'Er was eens', die dag, dat ik mijn vriendin zo graag wou meenemen naar de professionele en warme dierenkliniek.



Lien De Metsenaere Intensieve zorg- en palliatief verpleegkundige

Na 17 jaar werken op de ziekenhuis werkvloer besloot Lien De Metsenaere °1982, haar ervaringen uit de zorgsector te gaan neerpennen. Het werd een verzameling van waargebeurde verhalen met daarin een vaak kritische blik over het reilen en zeilen in de zorg en over bijzondere ontmoetingen met patiënten.