

Menslievende zorg.

Wat wensen vaste klanten van de gezondheidszorg?

In de discussie over het Boek *Menslievende zorg* van de zorgethica Annelies van Heijst zijn wij nog niet aan het woord geweest. Zeventig procent van de patiëntenstroom van een ziekenhuis bestaat feitelijk uit mensen met chronische aandoeningen, vaak meerdere tegelijk. Als ‘praktiserend patiënt’ doen wij in de loop der jaren veel ervaring op in het ziekenhuisbedrijf.

Het is natuurlijk fijn dat dhr. Algra (Volkskrant van 4 april jl.) een kopje koffie kreeg toen hij bij gelegenheid eens in het ziekenhuis belandde. Maar het wordt een ander verhaal als je keer op keer, soms voor lange opnames, veroordeeld bent tot de ziekenhuisfabriek, waar jij als persoon verdwijnt onder een formulierenbrij en jouw leven slechts bestaat in protocollen en aan te vinken lijsten. Waar van ‘authentieke nabijheid van terzake deskundige mensen gedurende het gehele zorgproces’ slechts incidenteel sprake is. Waar je veelal alleen gelaten wordt met je lijden. Waar artsen en verpleegkundigen ‘geleerd wordt’ om hun onmacht bij onverhelpbaar leed het hoofd te bieden door zich er van af te wenden.

Dat veel zorgverleners deze ‘technocratisering van zorg’ ten principale afwijzen, blijkt uit hun reacties op dit boek: “ We zijn in de zorg gaan werken omdat ons hart lag bij het zorgen voor mensen, maar dat wordt ons onmogelijk gemaakt!” Wij hoorden het veel zorgverleners zeggen op een studiebijeenkomst die aan dit boek werd gewijd. Ook zij voelen zich in de steek gelaten, bedolven onder de protocollisering en bureaucratie, én onmachtig om het tij te keren.

Niets tegen hoogtechnologische zorg, perfect georganiseerde ziekenhuisroutines, medisch-technisch competent personeel. Dit alles redt levens. Maar het gaat niet alleen om een productieproces waarbij kapotte organen en ledematen via een lopende bandsysteem worden gerepareerd. Het gaat in de zorg om mensen. Om piepkleine zieke mensen, om kwetsbare hoogbejaarden, om mannen en vrouwen in de kracht van hun leven die worstelen met ziekte, angst, pijn, verlies, eenzaamheid en gevoelens van zinloosheid .Omdat ze, vaak steeds maar weer, geconfronteerd worden met bedreiging van lijf en leven.

Waar ergens is het algemene besef verloren gegaan dat het helend is om een mens die lijdt nabij te zijn en te blijven? Tijd en authentieke aandacht te geven, ook al kun je ‘niets doen’? Veel zorgverleners beschikken nog over dit inzicht. Zij verlaten de zorg, gefrustreerd en opgebrand. Sommigen beginnen voor zichzelf. Anderen blijven en stellen zich volgzzaam op aan de lopende band, maar ontwikkelen een steeds onbevredigender gevoel.

Hoe ernstig dit voor patiënten kan uitpakken, beschrijft Stella Braam in haar boek “Ik heb Alzheimer” over haar dementerende vader. Door gebrek aan personeel ‘gedwongen’ wordt Stella’s onrustige vader een sterk slaapmiddel toegediend (zoals het protocol voorschrijft). Zoals tienduizenden, om deze reden, dit middel krijgen toegediend. Het is bijna zijn dood.

Zorg voegt dikwijls leed toe. Soms tot de dood erop volgt.

Veel ervaren patiënten weten dit ook. Zij blijven zoveel en zo lang mogelijk weg uit de gezondheidszorg. Als zij absoluut niet meer onder een consult of opname kunnen uitkomen dan organiseren zij steuntroepen en gebruiken zelf ontwikkelde en getoetste overlevingsstrategieën. Dhr. Algra is bang dat zorgethici de ziekenhuizen gaan overnemen en dwingende concepten op zullen leggen (alsof van het huidige primaat van de technologie in de zorg geen dwang uitgaat). Wijzelf zouden blij zijn als in de samenleving en in de zorg een debat zou ontstaan over ‘Wat is eigenlijk goed zorgen?’

Zorgethici benaderen deze kernvraag van alle mogelijke kanten, meneer Algra. Annelies van Heijst heeft deze vraag op een erudiete en doorleefde manier neergelegd bij ons: gebruikers van zorg, zorgverleners, zorgbeleidsmakers, politici. Vaste klanten van het ziekenhuisbedrijf zijn daar heel blij mee. En ook steeds meer zorgverleners, gelukkig.

8 april 2006

Conny Bellemakers, zorggebruiker, gezondheidswetenschaper, consultant
Marja Morskieft, zorggebruiker, publicist