



Hetty Jansen-Verhagen is stressmanagement-consultant, communicatietrainer, personal coach en voetreflex- en ademtherapeut. Ze begeleidt en behandelt cliënten die op zoek zijn naar herstel van balans en innerlijke rust en geeft inzicht in stressreductie en (strategische) communicatie.



'Daar, in de donkere ruimte waar de röntgenfoto werd gemaakt, voelde ik dat de röntgenlaboranten iets over mijn foto bespraken wat me raakte. Waarom weet ik niet. Ik kon het niet verklaren, maar het voelde niet goed. De laborante kwam naar me toe en zei, terwijl ze een hand op mijn schouder legde, dat de foto was gelukt en dat ze deze zo snel mogelijk zou laten nakijken. We hadden op dat moment oogcontact. Zonder dat ze het zei, zag ze mijn angst.'



Echt contact geeft zin aan zorg

Echt contact binnen de zorg wordt door cliënten en patiënten, therapeuten en artsen in de complementaire zorg als heel zinvol ervaren. Gelukkig hebben wij daar tijd voor. In de reguliere zorg, waar de patiënt een 'zorgklant' is, komt dat contact van mens tot mens, de empathische verbinding tussen zorgverlener en patiënt, tegenwoordig sterk onder druk te staan. Beiden ervaren stress door gebrek aan daadwerkelijk onderling contact waarbij oprechte aandacht, veiligheid en vertrouwen tot uiting kunnen komen. Terwijl dat stuk voor stuk belangrijke gezondheidsbevorderende elementen zijn.

Onze wereld wordt steeds meer geregeerd door technologie ('kunnen') en economie ('hebben'). Patiënten zijn over het algemeen blij met de meetapparaten, instrumenten en digitale contactmogelijkheden in de zorg. Het maakt de zorg gemakkelijker, interessanter en maakt hen vitaler. De zorgverleners zijn ook blij, want het ondersteunt het doel om de beste zorg te kunnen verlenen. Een keerzijde van deze ontwikkelingen is echter dat het patiënt-'zijn' meer en meer in een ander daglicht komt te staan. De nieuwe geavanceerde technologische behandelmethoden, de verplicht gestelde protocollering en vastlegging van gegevens hebben de laatste jaren een enorme invloed op de tijd waarbinnen de zorgverlener echt contact met de patiënt kan hebben.

Medisch specialisten zijn inmiddels 40 procent van hun tijd kwijt aan verwerking van zorggegevens (Zorgvisie 20 nov. 2017).^[1] In diezelfde maand publiceerde de NOS een artikel met als kop 'Psycholoog soms langer bezig met administratie dan met patiënt'.^[2] Ondanks druk op partijen die invloed hebben op dit beleid, heeft het er de laatste twee jaar niet in geresulteerd dat er een wijziging is aangebracht ten gunste van meer tijd en aandacht voor de patiënt. Deze wordt een zorgklant genoemd en erger nog, een zorgverzekeraar sprak laatst over patiënten als producten.

De keuze voor een zorgberoep wordt gemaakt vanuit de intrinsieke behoefte om voor kwetsbare en zieke mensen te zorgen. Om hen vanuit kennis, inzichten en oprechte aandacht te begeleiden naar gezondheid. Vroeger werd dit liefdewerk genoemd. Een roeping. Patiënten wendden zich tot de zorg met de hulpvraag om aandacht voor hun noden, hun ongemak, hun ziekten en kwalen. Zij zoeken de veiligheid van de kennis, ervaring en toewijding waarover de zorgverlener beschikt. In deze context zijn twee zingevingselementen betrokken: liefde en gezondheid. Twee wezenlijke behoeftes van de mens.

Zelf heb ik de waarde daarvan ervaren met zorg door zorgverleners die echt de verbinding aangingen met mij als hun patiënt en zo de veiligheid en vertrouwen boden die ik zo hard nodig had. Daardoor kon ik hun liefdevolle zorg ervaren en werd mijn gezondheid positief beïnvloed. >



‘hij gaf me een hand en ging naast me zitten in plaats van achter zijn bureau en computer’



Wat gebeurde er? In 2006 was ik plotseling patiënt. Op 5 oktober van dat jaar fietste ik nietsvermoedend voor mijn jaarlijkse mammografie naar het ziekenhuis. Mijn moeder was een aantal jaren daarvoor overleden aan borstkanker en daardoor werd ik – toen 46 jaar oud – jaarlijks gescreeend. En daar, in de donkere ruimte waar de röntgenfoto werd gemaakt, voelde ik dat de röntgenlaboranten iets over mijn foto bespraken wat me raakte. Waarom weet ik niet. Ik kon het niet verklaren, maar het voelde niet goed. De laborante kwam naar me toe en zei, terwijl ze een hand op mijn schouder legde, dat de foto was gelukt en dat ze deze zo snel mogelijk zou laten nakijken. We hadden op dat moment oogcontact. Zonder dat ze het zei, zag ze mijn angst. En ze kwam ook inderdaad heel snel weer terug met het bericht dat er een aanvullende echo nodig was; er was iets zichtbaar dat de radioloog wilde onderzoeken.

Ook de radioloog maakte echt contact met mij. Hij zei me, en ik kan het nog steeds letterlijk herhalen: ‘Mevrouw Jansen, ik maak me zorgen over wat ik zie en ik wil het meteen onderzoeken zodat we weten wat het is. En ik zie dat u onze ongerustheid in de gaten heeft.’ Het biopt werd meteen onderzocht en een half uur later zat ik bij de chirurg. Deze gaf me een hand en ging naast me zitten in plaats van achter zijn bureau en computer. Hij keek me aan en zei: ‘We hebben borstkanker geconstateerd en het is nog in een vroeg stadium, dus ik denk dat we er op tijd bij zijn.’ Daarna was hij stil en heeft hij bij me gezeten totdat ik weer in staat was om iets te zeggen tussen de paniek door. Hij heeft gezorgd dat ik verder opgevangen werd en dat er voor me gezorgd werd door het verplegend personeel. Hij was het ook die, vlak voordat ik onder narcose ging, zei ‘we gaan goed voor je zorgen’ en die diezelfde avond, voordat hij naar huis ging, naar mijn ziekenkamer kwam om te vragen of ik nog iets nodig had van hem voor de nacht. En die de volgende ochtend om 7.00 uur weer aan mijn bed stond om te vragen hoe de nacht was geweest en hoe ik me voelde.

Ook voelde ik de liefde en de zorg bij de verpleegster die beschuitjes voor me ging halen in de keukens van het ziekenhuis en ongevraagd ook roomboter en kaas meebracht. En bij de verpleegster die de ochtend na de operatie dicht naast me op bed zat toen ik voor het eerst mijn gehavende lijf zag en mijn linkerborst zo mistte. Wat ik voelde in het ziekenhuis was liefdevolle zorg en de echte verbinding, waardoor ik met vertrouwen en een veilig gevoel het traject naar genezing kon doorlopen. Zonder dat was het zo veel zwaarder geweest.

Zelf had ik van kleins af aan al de behoefte om mensen beter te maken. Wat mij als therapeut en coach iedere dag weer aan het werk zet, is mijn intrinsieke behoefte om mensen te ondersteunen in hun zoektocht naar gezondheid. Wat mij draagt is liefde voor de mens met gezondheid als doel. Het is een immaterieel gegeven dat mijn werkzame leven zin geeft. Materiële zaken helpen daarbij, maar zijn zeker niet het gehele plaatje.

Ik weet niet hoe het bij jou in de praktijk werkt, maar mijn cliënten komen dus niet alleen voor mijn behandelingen en consulten, ze komen ook voor mij. Waarom dat zo is? Ik denk omdat waarneembaar en voelbaar is dat wij er als zorgverleners echt zijn voor onze patiënten. In de liefde voor het vak en de zorg voor de patiënt die we uitstralen. Wat ik steeds weer te horen krijg is dat het echte contact, ‘het zijn van jou met mij, het feit dat je echt luistert en afstemt’, zoals een cliënt het laatst noemde, ervaren wordt als een wezenlijke behoefte-erkenning. Onze combinatie van specifieke kennis, vaardigheden en tools en daarnaast het feit dat we de tijd nemen om echt contact met onze patiënten/cliënten te maken, is wat ons de zorgverleners maakt waar cliënten vol vertrouwen en met een veilig gevoel heel graag naartoe gaan als ze zorg nodig hebben.

Diep vanbinnen, vanuit een oeroud verleden, hebben we als mens de behoefte om opgenomen te zijn in een vertrouwde groep. Alleen binnen die groep is overleving mogelijk, is er steun en is er een gevoel van veiligheid. Alleen binnen een vertrouwde groep is er bescherming tegen gevaar en hoeven we niet of minder bang te zijn. Deze intrinsieke behoefte raakt aan de meest basale elementen van ons menszijn. En als we ziek zijn, ons kwetsbaar voelen, het niet meer weten, pijn ervaren, komt die behoefte als eerste naar boven en gaan we op zoek. Op zoek naar een setting waarbinnen er persoonlijke aandacht is, we ons gezien weten en waarbinnen we ons veilig voelen en de ander volledig kunnen vertrouwen. Het grote voordeel van de >



‘het menselijke aspect in de zorg bevat op zich al gezondheidsbevorderende elementen’



Foto: Stichting MuzIC

ontspanning die dan optreedt, is dat er fysiologische processen worden gestart die genezing bevorderen. Alleen al de daling van de hartslag, die tegelijkertijd weer coherenter wordt, heeft een groot effect op de hormonale balans en dus de fysiologie van het lichaam. Ook kan cortisol nu volledig worden ingezet voor de ontstekingsremming. Met andere woorden: het menselijke aspect in de zorg in de vorm van een aandachtige en betrokken zorgverlener heeft op zich al gezondheidsbevorderende elementen in zich.

Liefdevolle zorg schuilt in persoonlijke aandacht, zoals Tommie Niessen in zijn blogs en boeken beschrijft.^[3] Aandachtvolle zorg schuilt in de gewonigheid, zoals psychiater Dirk De Wachter zo mooi zegt.^[4] De gewonigheid van een beschuitje, van een hand op jouw schouder, van een zorgzame blik, echte aandacht. Het schuilt ook in de positieve impact die de musici van MuzIC hebben op de IC-patiënten en hun naasten als zij niet meer alleen de piepjes, alarmen en geluiden van de medische apparatuur en de hulpmiddelen op de Intensive Careafdeling horen, maar daar bovenuit de melodie van hun lievelingsmuziek.^[5] Het zijn allemaal voorbeelden die bijdragen aan stressvermindering, waardoor gezondheid dichterbij komt.

Voor menselijke zorg zijn alle vijf de aspecten van de manier waarop we contact maken en communiceren nodig. Dat wil zeggen woorden, gebaren, toon, lichaamshouding en ook gezichtsuitdrukking. In de nabijheid die er dan is, is de empathische verbinding tussen zorgverlener en patiënt/cliënt waarneembaar en voelbaar. In onze huidige, steeds

meer vanuit technologie en economie gedreven tijd is dit een steeds minder vanzelfsprekend gegeven. Technologie in de vorm van apparaten, instrumenten en Artificial Intelligence verdringen zich om de zorgverlener als mens te vervangen. Zorgverzekeraars neigen naar prioritering van economische belangen boven zorg. Terwijl dit alles mijns inziens de twee ultieme zingevingen van de mens uit elkaar rukt: liefde en gezondheid.

Gezondheid kan niet zonder liefde. En liefde kan niet zonder mensen. ■

BRONVERMELDING:

1. Bukman, B. (2017) *Zorgverleners besteden 40 procent van hun tijd aan administratie* Geraadpleegd op 21 november 2019 van <https://www.zorgvisie.nl/administratie-zorgprofessionals/>
2. van de Wiel, M (2016) *Psycholoog soms langer bezig met administratie dan met patiënt* Geraadpleegd op 21 november 2019 van <https://nos.nl/artikel/2203048>.
3. Niessen, T (2019) *Verpleegkundige, schrijver en spreker* Geraadpleegd op 21 november 2019 van <https://www.tommieniessen.nl>
4. de Wachter, D. (2015) *Liefde*. Amsterdam: Uitgeverij Lanno Campus
5. MuzIC (2019) *Bijzondere ontmoetingen op de Intensive-Care* Geraadpleegd op 21 november 2019 van <https://www.muz-ic.nl>

‘ik voelde de liefdevolle zorg en de echte verbinding, waardoor ik met vertrouwen en een veilig gevoel het traject naar genezing kon doorlopen’

Meer informatie: www.hettyjansen.nl