

REPORTAGE SCHREEUWEN, SCHELDEN EN

SLAAN IN HET ZIEKENHUIS: VERPLEGERS MAKEN HET ALLEMAAL MEE

# ‘We zijn nu eigenlijk veel te lief’

Patiënten die vragen of de verpleegkundige even in bed komt liggen, bezoekers die schelden: wie denkt dat personeel op de spoedeisende hulp alleen met het verlenen van zorg bezig is, heeft het mis. Daarom volgen ze trainingen om dit te kunnen sussen.

Linda Akkermans  
Tilburg

‘W’at sta je daar nou pannenkoek, jij komt mijn dochter nú helpen.’ Een moeder stormt boos op verpleegkundige Joost af. Die doet een stap naar achter. ‘Als u zo tegen mij praat, kan ik u niet helpen’, stamelt hij. Maar daar neemt de vrouw geen genoegen mee. ‘Als jij nu niet meegaat, dan weet ik je na je werk te vinden!’

Daphne van Swieten is de naam van deze boze moeder. En gelukkig voor verpleegkundige Joost is zij geen vervelende ‘klant’ op de spoedeisende hulp van het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ) in Tilburg, maar een ingehuurd trainingsacteur. Vandaag

geeft Van Swieten namelijk een training over grensoverschrijdend gedrag en agressie.

En dat is meer dan nodig, want het verbale én fysieke geweld in ziekenhuizen neemt al jaren toe. Zeker op afdelingen waar vaak sprake is van stress en emoties, zoals op de ‘spoed’.

## Een boom van een vent

De situaties die Van Swieten vandaag met Joost en zijn collega's naspeelt, zijn allemaal in het echt gebeurd. Of zoals Joost nuchter zegt: ‘Ik maak regelmatig mee dat er iemand tegen mij begint te schreeuwen. Pas nog, een boom van een vent, hij ging zelfs aan mijn arm hangen.’

En wat doe je dan hè, als zoiets gebeurt. Want, en dat is meteen de grote valkuil van veel zorgpersoneel, ze snappen heus wel dat veel

mensen in het ziekenhuis zichzelf soms niet zijn. Dat ze verdrietig zijn of ongerust. Maar dan nóg, soms gaat gedrag veel te ver. En Joost weet diep in zijn hart ook: personeel is dan vaak te lief. ‘We zouden veel vaker moeten zeggen: dit pik ik niet, wegwezen hier.’

Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan. Ter illustratie: Joost maakte intern nog nooit melding van een onveilige situatie, laat staan dat hij aangifte deed. En hij staat niet alleen. Want als trainer Maikel Maas de groep verpleegkundigen vraagt wie er weleens agressie heeft meegemaakt tijdens werktijd gaan zeven van de acht vingers omhoog.

‘Jij niet?’, wil Maas van de jonge arts weten die als enige niet met zijn hand in de lucht zit. ‘Nee, maar ik werk hier nog maar net’, merkt hij droogjes op. Als Maas vervolgens wil weten wie van de mensen actie ondernam na een onveilige situatie gaan alle vingers naar beneden.

## Filmen bij morfine

De cultuur hier is namelijk: agressie hoort er een beetje bij. Maas: ‘En als er iets gebeurt, betrekken mensen het vaak ook enorm op zichzelf. Hadden we niet zus, hadden we niet zo?’ Wat ook niet helpt: mensen accepteren tegenwoordig ook steeds minder. ‘Ze komen hier binnen en roepen al dat ze een CT-scan willen. Dat hebben ze dan op internet gelezen.’ Daardoor zijn er in deze groep verpleeg-



kundigen dus ook genoeg voorbeelden zijn van gedrag dat niet door de beugel kan. ‘Ik werd gefilmd door een familielid van een vrouw die op sterven lag terwijl ik morfine inspoot. Dat wilde ze tegen me gebruiken als er iets misging’, vertelt de een. ‘Ik zag hoe een man de wachtkamer kort en klein sloeg en een collega verwondde’, zegt een ander.

‘Ik word geregeld een kutwijf genoemd’, klinkt het dan. Een collega vertelt hoe ze ooit met z’n allen een agressieve patiënt tegen de grond moesten werken en hoe een man onder invloed van GHB onlangs nog aan haar ging hangen. ‘Hij was helemaal wous. Kwam met zijn gezicht dicht bij mijn gezicht en zei toen: jij bent bang, hè? Ik dacht: ja, ik schijt in mijn broek, en ik heb hartkloppingen.’

## Onder je huid

Gelukkig liep het goed af. Meestal loopt het goed af. Alhoewel... de groep vertelt hoe collega's soms maanden thuiszitten na zo'n incident. Dat je niet per se fijn op je fiets naar huis stapt na een dienst als je net een bedreiging hebt gehad. ‘Het gaat onder je huid zitten’, zegt een van de verpleegkundigen.

Precies daarom zijn Maas en Van Swieten vandaag dus ingevlogen voor deze training, die personeel moet leren hoe om te gaan met deze ellende. Maas geeft die alleen dit jaar al honderd keer, op initiatief van het Leerhuis in het ETZ. Voorheen was hij teamleider beveiliging in het ETZ. Daarvoor werkte hij 22 jaar in het gevangeniswezen. ‘Ik dacht: ik solliciteer in het ziekenhuis, een mooi relaxed baantje’, zegt hij met een lach. Ha! Had hij het dus even mis.

De bedoeling is dat elke afde-

◀ Maikel Maas was voorheen teamleider beveiliging ETZ en geeft nu agressietrainingen.

FOTO: ETZ



Als jij niet meegaat, dan weet ik je na je werk te vinden!

– Daphe van Swieten in haar rol als boze moeder



We moeten vaker zeggen: dit pik ik niet, wegwezen hier

– Joost, verpleegkundige

ling meerdere keren per jaar aan de beurt komt voor een training. En dat gaat er soms emotioneel aan toe. Dat komt doordat Van Swieten waargebeurde scènes naspeelt. Mensen triggert. In iemands aura komt.

Zoals nu. Vastberaden komt ze op een van de verpleegkundigen af. ‘Zeg’, klinkt het, ‘ik zit hier godverdomme al drie uur te wachten, ik ben er klaar mee. Ik wil nú worden geholpen, wat een kutziekenhuis is dit zeg.’ En dan: ‘Jij vindt het vervelend voor mij ja? Kan me niet schelen, snotneus. Ik wil dat je nu iemand gaat halen die hier iets te zeggen heeft.’

## Niet belonen

De verpleegkundige klapt dicht. Maas vertelt hoe ze het beste kan reageren. Bijvoorbeeld door te zeggen: ‘Mevrouw, ik zie dat u boos bent. Ik kan ik u alleen helpen als u stopt met dit kleinerend gedrag, aan u de keuze.’ En dan: ‘Ga zulk gedrag in elk geval niet belonen.’

Aan de andere kant, klinkt het in de groep, zijn de frustraties van zo'n vrouw natuurlijk goed te begrijpen. Joost: ‘Het sláát ook nergens op dat de wachttijd soms zo lang is. Maar tja, dat is de zorg van dit moment, wij kunnen er

▲ Trainingsacteur Daphne van Swieten speelt een boze moeder. FOTO: JULES VAN IPEREN/PIXAPROFS

ook niets aan doen.’ Anderen vinden dat mensen ook zelf kunnen nadenken. ‘Dan zou ik willen zeggen: er kwamen hier verdorie net twee ambulances binnen, er wordt iemand gereanimeerd. Dáárom moet jij wachten!’

## Geén goedenavond

Maar, klinkt het eerlijk, soms is het ook wel eens de ‘schuld’ van ziekenhuispersoneel zelf dat mensen boos worden. ‘Pas was er een heel zwaar ongeluk gebeurd. De ouders van die jongen zaten in de familiekamer. Komt de traumachirurg binnen en die zegt dus veel te vrolijk: goedenavond! Ik dacht echt: o nee, hè, de zoon van deze mensen ligt dood te gaan.’

Dat is niet zo handig nee, zegt Maas. Aan de andere kant: professionals zijn ook maar mensen. Met eigen zorgen, die soms een slechte dag kunnen hebben, door gedoe thuis of zo. Maar juist daarom is het zo belangrijk om handvatten te krijgen hoe je als zorgverlener op het werk in je ratio kunt blijven. Zodat ze zelf niet in hun emotie schieten tijdens een onprettige ervaring.

En dat wordt getraind. Wel dertig keer wordt er geoefend, want herhaling zorgt ervoor dat iets een routine wordt. Wat zeg je bijvoorbeeld als er iemand jou begint te filmen? (‘U filmt mij, dat vind ik niet fijn, ook geef ik u geen toestemming om mijn beeldmateriaal te gebruiken.’)

Maas: ‘Spiegel gedrag! Als een patiënt jou vraagt of jij hem vandaag wil wassen omdat je zo'n lekker ding bent, kun je gewoon zeggen: ik vind het niet prettig dat u dit zegt.’ Met een lach: ‘Al is dat natuurlijk makkelijk lullen van een afstand.’ Dan serieus: ‘Maar laat je nooit manipuleren. Als mensen het persoonlijk maken is dat niet oké. Nooit.’

