



Opgepast, de **babyboomers** komen eraan!

Wat gebeurt er als je afhankelijk wordt van zorg? Het grote wachten breekt aan: wachten op de po, wachten op het bezoek, wachten op de zuster die in de loop van de ochtend zal komen. De zuster komt op het moment dat jij in haar programma past, en ze heeft een heel andere tijdsbeleving dan jij, zij is aan het wérk. Het is zaak dat je snel duidelijk maakt wat je wilt en hoe je dat wilt, anders heeft ze het al voor je ingevuld en zit je zomaar de rest van de dag tegen de verkeerde panty aan te kijken. En vooral niet te veel op- en aanmerkingen maken, want je bent toch afhankelijk. Maar... Maar... Maar... jij weet toch het beste hoe je getild moet worden zonder daar de rest van de dag last van te hebben? Jouw wensen en verlangens zouden toch centraal moeten staan?

Chronisch zieken en de ouderen met multi-problematiek worden niet beter, willen in hun 'eigen wijsheid' erkend worden en tonen in de regel niet zo veel dankbaarheid.

De rest van je leven dankbaarheid tonen. Ja... Dat is niet iedereen gegeven. En waarom zouden ze? Van een verkoopster verwacht je dat ze je niet onnodig laat wachten, dat ze jouw behoeften centraal stelt en dat ze haar eigen humeurigheid niet laat merken. Je verwacht zelfs dat ze jou bedankt voor de klandizie. Toch vreemd.

Misschien moeten we ons meer opstellen als verkoopster. Onze klanten welkom heten, op hun gemak stellen, niet onnodig laten wachten en heel precies nagaan wat de wensen zijn, om daar vervolgens met alle creativiteit die in ons is, aan tegemoet te komen.

Zover is de emancipatie van de patiënt helaas nog niet. Het gaat om

rollen, het gaat om macht. Het gaat onbewust, maar we maken onze patiënt wel klein, de hele dag door. Onszelf de rol van verkoopster aanmeten zou een mooi begin zijn. Ik ben benieuwd welke wensen er bij patiënten zouden opborrelen. Ze zouden meer eigenheid laten zien, en er zouden meer eisen en ook klachten komen.

Misschien gaat het daar wel heen nu de babyboomers langzaam oud en ziek worden. Ze hebben al eerder voor verandering gezorgd in de maatschappij, en zijn eraan gewend om hun zin te krijgen. Die oude hippies eisen straks echt zorg op maat. Ze zullen ons met onze eigen beleidsnota's over vraaggestuurde zorg om de oren slaan als hun behoeften niet centraal staan. Dan krijgen we eindelijk te maken met de patiënt als gelijkwaardige partner. Dat vereist – behalve een servicegerichte houding – ook deskundigheid, want 'verkoopster spelen' zal niet genoeg zijn voor deze patiënten; goede scholing is een must.

Opgepast, verpleegkundigen en verzorgenden in Nederland. Want de babyboomers komen eraan en zullen ons een lesje leren. Ik kan haast niet wachten tot het zover is.

hartelijke groet,
Mathilde

Mathilde Bos is docent verpleegkunde en verpleegkundige in de psychiatrie, www.mathildebos.schrijft.nl