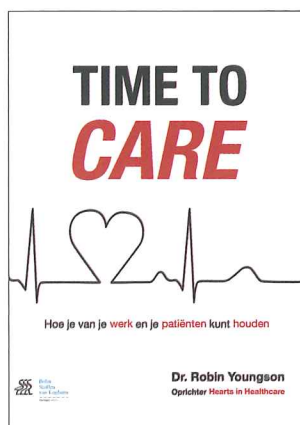


# Vergeet de regels, open je hart

‘Hoe moet ik tijd maken voor compassie, als ik maar tien minuten per patiënt heb?’ vraagt een boze arts in tranen tijdens een workshop van Robin Youngson. Deze anesthesioloog schreef *Time to care. Hoe je van je werk en je patiënten kunt houden*. Het boek is een toegankelijk en tegelijkertijd indrukwekkend antwoord op die vraag. Belangrijk, nu zorgverleners steeds vaker te maken krijgen met burn-out of teleurgesteld hun beroep verlaten.



In veertien hoofdstukken, waarin achtergrondinformatie en praktijkervaringen elkaar vloeiend afwisselen, schetst Youngson eerst de knelpunten in de huidige gezondheidszorg. Hij vergelijkt het ziekenhuis met de strenge Engelse kostschool waar hij zich in zijn jeugd zo eenzaam, angstig en machteloos voelde. En hij vertelt openhartig en ontroerend over alle fouten die je als zorgverlener kunt maken en hoe daar beter mee om te gaan. Daarna beschrijft hij een compassievol zorgmodel met aandacht voor de hele mens, patiënt én zorgverlener. Neurowetenschap en positieve psychologie hebben bewezen dat zorg niet kan zonder bewuste aandacht voor de relatie tussen beiden. Youngson laat zien hoe focus op compassievolle zorg bijdraagt aan kostenreductie, patiëntveiligheid en tevredenheid bij medewerkers en patiënten.

Een hoofdstuk heet ‘Helende handen’ en gaat vooral in op de helende werking van therapeutic touch, met verwijzingen naar onderzoek waaruit dat is gebleken. Maar de schrijver pleit ook voor meer gewone aanraking, voor het uittrekken van die hygiënische handschoenen (gecombineerd met even handenwassen voor en na een handeling), voor een omhelzing op een moeilijk moment.

Het zijn juist zulke ogenschijnlijk kleine veranderingen, die het boek zo aantrekkelijk maken. Youngson vindt dat je allereerst heel eenvoudig kunt beginnen met vriendelijkheid. Een verhaal gaat over een zorgverlener die bij een oudere, blinde patiënte komt, die erg ongerust lijkt. In plaats van haar anamnesevragen te stellen, vraagt

zij hoe het op dit moment met haar is. Wat blijkt, ze moet nodig bellen, maar verpleegkundigen wijzen haar alleen maar op de patiëntentelefoon verderop – waar zij niet kan komen. De zorgverlener legt voor haar de verbinding, zij belt even en het probleem is opgelost. Kleine moeite, groot effect. Het boek staat vol met zulke voorbeelden, met tips, met praktische lijstjes – zodat je echt het gevoel krijgt dat je meteen aan de slag kunt. Als je onvoldoende tijd hebt voor zorg, vertraag dan, houd op met haasten en geef meer aandacht, zegt Youngson.

Prettig is ook de brede blik die Youngson heeft. Hij schrijft zowel over het heel persoonlijke, vanuit de inzichten van positieve psychologie en neurowetenschappen, als over het bouwen aan een beter gezondheidssysteem en compassievol leiderschap. Het boek is vertaald door Harriët Messing, teamlid van Compassion for Care, de Nederlandse companion van Hearts in Healthcare, een stichting die Youngson oprichtte en die inmiddels in vele landen navolging vindt. Youngson was voor de presentatie van het boek in Nederland om aan het UMCG een lezing te geven voor studenten, samen met Salmaan Sanaa (zie *TT-Wijzer* 73).

En het antwoord op de vraag waarmee dit verhaal begon? Vergeet de regels en stel je hart open. Het boek is opgedragen aan iedereen die dat doet. ■

[MVN]

Robin Youngson, *Time to care* (Bohn Stafleu van Loghum, 2014), paperback, € 19,95