

voo. hun ouders of schoonou-  
ders steeds vaker als een belas-

ouderzorg specifiek toegesne-  
den op Marokkaanse of Turkse  
ouderen.

Dit is  
tweelink  
kaanse ouder

# St. Elisabeth Ziekenhuis wil de liefste instelling zijn

NRC  
7/5/19

Ziekenhuizen hebben te weinig aandacht voor de mens achter de patiënt. Een ziekenhuis in Tilburg wil meer nadruk op troost, compassie en steun.

**Door onze redacteur  
FRITS BALTESEN**

TILBURG, 7 MEI. „Ziekenhuizen zijn te kil en technocratisch”, zegt directeur Wim van der Meeren van het St. Elisabeth Ziekenhuis in Tilburg. „Ons ziekenhuis ook. Door drukte van doktoren en grote focus op techniek is er te weinig aandacht voor de mens achter de patiënt.” Dat moet veranderen. Deze maand begint de directie een campagne om van het St. Elisabeth Ziekenhuis „het liefste ziekenhuis van Nederland te maken”.

Op verjaardagfeestjes hoort Van der Meeren voortdurend het geklaag over hoe patiënten worden behandeld in ziekenhuizen. „Je kunt een knie nog zo goed opereren”, zegt hij: „Maar als je daarbij geen rekening houdt met de angst en kwetsbaarheid van je patiënt, stel je hem teleur.”

Een arts kan op een gegeven moment zeggen dat hij niet meer kan opereren, maar hij mag nooit zeggen: ik kan niets meer voor u doen. Van der Meeren: „Je mag iemand nooit in de steek laten.” Hij hoort te veel verhalen van mensen die bij

een ziekenhuisopname in een machine terecht kwamen. „Ze vertellen dat ze bang waren en zich eenzaam voelden. Een uitstekende behandeling komt nu nog te toevallig tot stand.”

Troost, compassie, aandacht en steun staan straks centraal. „Dan zeggen we tegen ons personeel: je moet lief zijn”, vertelt Van der Meeren. Drie miljoen euro trekt hij uit, voor training, nieuwe voorzieningen en adviezen.

Zo denken enkele geestesweten-

## Een arts mag nooit zeggen: ik kan niets meer voor u doen

schappers van de Universiteit van Tilburg mee, onder meer een moraaltheoloog. Andries Baart is er als hoogleraar presentie en zorg bij betrokken. „Een patiënt is erg blij als een arts naast hem gaat staan.” Of als een verpleegkundige voelt dat je door chemotherapie je decorum verliest. „Nu gooit een ziekenhuis je na slecht nieuws direct de straat op”, zegt Baart.

Daarom krijgt het oncologisch centrum van het Tilburgse ziekenhuis een stille huiskamer. „Om bij te komen – als je bijvoorbeeld net van de arts hebt gehoord dat je ongeneeslijk ziek bent”, legt Baart

uit. Een plekje om van de schrik te bekomen. Alleen of met je familie. Met de pastoor, of ja: huilen met je arts.

Twee weken geleden werd bij in het ziekenhuis het kunstwerk de ‘vlinderboom’ geplaatst. Speciaal voor vrouwen die rouwen om hun doodgeboren kind. „Daar zit diep en diep verdriet achter”, zegt Van der Meeren. „Een dokter moet dan niet zeggen: kom op, je hebt je kindje nooit gekend. Je moet troost geven.”

Patiëntenfederatie NPCF is heel enthousiast. „Het past precies bij recent onderzoek van ons, waaruit blijkt dat ziekenhuizen niet zo patiëntgericht zijn”, aldus directeur Atie Schipaanboord. Volgens haar missen patiënten opvang, nazorg, informatie, respect, empathie. CZ, de grootste zorgverzekeraar in de regio Tilburg, vindt het plan „fantastisch”. De woordvoerder: „Eindelijk eens een keer geen woorden, maar daden.”

Want CZ ergert zich vaak aan de beloftes van ziekenhuizen over ‘de patiënt centraal stellen’. „We zeggen hier dan schertsend: want dan kunnen ze aan alle kanten om hen heen.” Zelfs de raad van toezicht van het St. Elisabeth Ziekenhuis was even stil nadat directeur Van der Meeren zijn plan voor het eerst had uitgelegd. De raad: je bedoelt meer klantgerichtheid? Nee, zei Van der Meeren: „Ik bedoel gewoon lief zijn.”