

Simone Paauw

s.paauw@medischcontact.nl

@medischcontact

## ‘Een bedankje is fijn; we zijn geen robots’

Vorige week ging de hashtag #dankjedokter viral op Twitter; twitteraars plaatsten massaal hun positieve ervaringen met artsen en andere zorgverleners. Waarom sloeg de hashtag zo aan? En krijgen artsen wel genoeg ‘dank je wel’ te horen?



GETTY IMAGES

**G**ister is mijn vriendin geopereerd aan de tumor. Wat me diep heeft ontroerd is de chirurg die, voor ze onder zeil ging, haar arm vasthield en er de hele tijd over aaide. Dat is zo lief, zo dtép menselijk, dat ik bij deze alle artsen van NL wil bedanken. Jullie maken het verschil.’

Op de eerste dag van december plaatste columnist Eva Hoeke (39), onder meer van De Volkskrant, deze tweet. Het ontlokte een hausse aan tweets waarin dokters, a(n)iossen, verpleegkundigen en andere zorgverleners werden bedankt. De tweet van Hoeke kreeg meer dan drieduizend likes en veel mensen deelden hun vaak zeer persoonlijke ervaringen. Onder de hashtag #dankjedokter volgden nog meer bedankjes en andere ontroerende berichten.

‘Ik had nooit verwacht dat mijn tweet zoveel reacties zou uitlokken’, vertelt Hoeke, die in De Volkskrant columns schreef over de ziekte van haar vriendin Carlijn en de behandeling in het Antoni van Leeuwenhoek. ‘De vriend van Carlijn vertelde in onze WhatsAppgroep over het gebaar van de chirurg. Dat ontroerde mij en daarom deelde ik het op Twitter. Ik verwachtte een handvol reacties, zoals dat meestal gaat, maar niet dat er zóveel zou loskomen.’

Hoewel het geen opzet was dat haar bedankje viral ging, is Hoeke blij dat het is gebeurd. ‘Er wordt heel veel geklaagd over de zorg; in de media is veel aandacht voor wat er allemaal verkeerd gaat. Maar als je deze tweets leest, zie je dat er ook héél veel goeds gebeurt. Daarover slaat niemand de trom; positieve verhalen halen de voorpagina’s niet. Het is fijn dat die nu eens wél de aandacht krijgen. Voor mensen die in de zorg werken, is het ook niet leuk dat het negatieve nieuws altijd zo overheerst. Misschien slaat het onderwerp zo aan omdat het nu eens over iets positiefs gaat.’

### Medemenselijkheid

De ontroering die Hoeke voelde zat hem in dat kleine gebaar, de aanraking van de chirurg, die dat niet had hóéven te doen. ‘De verhouding tussen arts en patiënt is

ongelijk. De patiënt is 100 procent afhankelijk. De naasten willen zoveel mogelijk helpen, maar staan machteloos. Er is maar één persoon die daadwerkelijk het verschil kan maken en dat is de arts; het voelt alsof die oppermachtig is. Het is heel ontroerend als de arts zijn medemenselijkheid toont. Iedereen heeft er behoefte aan even gezien te worden, erkenning te krijgen. Dit is wat de chirurg deed bij Carlijn. En ik denk dat andersom artsen en andere zorgverleners zich nu óók even gezien voelen door alle persoonlijke verhalen die mensen delen.’

*‘De arts-assistent die zijn arm om mij heen sloeg tijdens reanimatie van mijn pasgeboren dochter. Het was een ramp om te zien, maar ik was niet alléén en die arm zorgde dat ik niet gek werd. (morgen wordt ze, in blakende gezondheid, 4) #dankjedokter’*

Tim Peeters (39), huisarts en justitieel geneeskundige, plaatste zelf vier #dankjedokter-tweets, onder zijn Twiternaam HuisdokterTim; die over zijn dochter kreeg bijna 1100 likes. ‘Mijn dochter werd geboren met de navelstreng strak om haar nek gewikkeld en ze had een sepsis door een infectie in de baarmoeder. Een slap grijs kind, dat niet ademhaalde. Zo iets had ik nog nooit meegemaakt. De arts-assistent deed, zonder dat hij het zich bewust was, precies het goede. Dat gebaar, dát blijft je bij.’

### **Mooie opsteker**

Het is juist die compassie waar het om draait in de #dankjedokter-tweets, stelt longarts Sander de Hosson (41), gespecialiseerd in palliatieve zorg. Hij verwerkte een aantal van de tweets in een presentatie voor zeshonderd verpleegkundigen die hij vorige week donderdag gaf. ‘De bedankjes zijn een mooie opsteker voor dokters en andere zorgverleners – zeker nu negativiteit over de zorg de boventoon lijkt te voeren. Het is fantastisch dat er nu eens mooie en positieve ervaringen worden gedeeld. Dat is belangrijk en ik denk dat het daarom viral is gegaan. Mensen schrijven in hun tweets vooral over kleine dingen waaruit het medeleven van zorgverleners blijkt, veel meer dan over de behandeling zelf. Een klein gebaar van

medemenselijkheid blijft patiënten en naasten jarenlang bij. Het zit hem in de kleine dingen, net even die stap extra zetten. Als je jezelf daarvan bewust bent, kun je als arts meer voldoening uit het vak halen.’

Huisarts Roelof Moes (68) uit het Drentse Kolderveen, die zelf zijn dokter bedankte voor het reanimeren in 2011, sluit zich

## ‘Het zit hem in de kleine dingen, net even die stap extra zetten’

hierbij aan. ‘Je kunt er als arts aan werken om tevreden patiënten te krijgen. Ik ken veel van mijn patiënten al heel lang, weet vaak wat er speelt. Als je daarnaar vraagt, laat blijken dat je het nog weet, daar win je zoveel mee.’

Nee, het gaat er niet om bedankjes te krijgen van patiënten, zeggen de artsen. Maar het is wel fijn om zo nu en dan een welgemeende dankjewel te horen. Peeters: ‘Vandaag was ik bij een overleden patiënt. Ik ben de laatste 48 uur intensief met hem bezig geweest, ook buiten mijn werkuren om. Bij het afscheid kreeg ik een knuffel van zijn dochter. In mijn vak moet ik ook veel incasseren, het werk is soms zwaar en soms is er buitengewoon pijnlijke kritiek – er loopt nu een tuchtklacht tegen mij. Een blijk van waardering, een bedankje, maakt dat incasseren draaglijk.’

### **Verharde maatschappij**

Dat de tweets zo aanslaan, betekent overigens niet dat er nooit meer een bedankje wordt uitgesproken, zeggen De Hosson, Peeters en Moes. Ondanks de verharde maatschappij, zelfs in het Drentse Kolderveen, is dat niet veel veranderd in de afgelopen veertig jaar, volgens Moes. ‘Ook zonder Twitter krijg je waardering. Tegenwoordig soms zelfs meer dan vroeger. Wij zijn een van de weinige huisartsenpraktijken die niet is aangesloten bij een grootschalige hap. Vroeger

werden patiënten weleens boos als je niet thuis bleek te zijn in het weekend. Tegenwoordig zijn patiënten vaak blij dat ze bij je terecht kunnen.’

De Hosson: ‘Dankbaarheid is er eigenlijk altijd wel. Social media zijn ook maar gewoon kanalen om het te uiten. Ik krijg ook rechtstreeks bedankjes te horen. Ook krijg ik weleens een kaartje of een brief,

meestal van naasten van overledenen. Een heel enkele keer zelfs een cadeautje, maar ik heb er moeite mee dat te accepteren. Mijn doel is een patiënt helpen. Ik verwacht daar geen wederkerigheid voor. Maar als je dan een bedankje krijgt, is dat fijn. We zijn geen robots.’ ■

---

## **MANGOMOMENT**

In België worden momenten van speciale aandacht ook wel mangomomenten genoemd, nadat een journalist een mango meenam naar een patiënt die langdurig op de intensive care verbleef. Mangomoment staat momenteel op de lijst van achttien genomineerde woorden voor het Woord van het Jaar en er is een website waarop mangomomenten worden gedeeld ([mangomoment.be](http://mangomoment.be)).

### **web**

Meer over dit onderwerp vindt u onder dit artikel op [medischcontact.nl/artikelen](http://medischcontact.nl/artikelen).