

Dat schrijven we op

- Mijn dienst zit er eigenlijk op, zei de zuster.

Lynn keek haar afwachtend aan. Ze stond in de deuropening van het kantoortje van de verzorgsters. De kamer werd verpleegsterspost genoemd, maar geen van de dames was verpleegkundige.

- Toch, zei Lynn, ik zou het waarderen als u iets wilt ondernemen. Mijn moeder was gisterochtend ziek. Ik heb geprobeerd u te bereiken, maar de telefoon werd niet opgenomen.

- Ja, op zondag is er niet veel personeel. Maar uw moeder moet op de alarmknop drukken, dan gaat het mobiel alarm af.

- Mijn moeder was gisteren dusdanig in de war, dat ik haar dat niet aan het verstand kon brengen. Dus belde ik u. Maar u was er niet.

- Ik had geen dienst, zondag.

- Ik bedoel u en uw collega's. Ondertussen lag mijn moeder over te geven.

- Jeetje, dat is wel erg, zei de zuster. Nou, daar maken we meteen werk van!

Ze liep naar een kast, trok een dossier uit de rij en ging aan tafel zitten. Ze vouwde het dossier open.

- U zei dat ze over moest geven?

- En ze was draaierig.

De zuster schudde misnoegd het hoofd en pende in het dossier van Lynn haar moeder de klachten neer.

- Nog meer? vroeg ze.

- Ze was heel moe. Uiteindelijk is ze in slaap gevallen, maar dat lijkt me niet zo vreemd.

- Nee, zei de zuster, dat kan ik me voorstellen.

Ze klapte het dossier dicht en borg het weer op.

- Zo, zei ze.

Lynn keek naar de kast waar het dossier tussen tientallen andere dossiers geklemd stond.

- En nu? vroeg ze.

- We zullen er aandacht aan besteden.

- U heeft het opgeschreven.

- In ons systeem, ja. Dan weten de andere zusters ook wat er gebeurd is.

- Ja, maar... en nu?

- Nou, zei de zuster, nu we het weten, kunnen we er rekening mee houden. De volgende keer zal het wel beter gaan.

- Dus, vroeg Lynn aarzelend, als ze het komende weekend weer ziek wordt en ik bel u, dan neemt iemand de telefoon op?

- Nee, op zondag is er maar weinig personeel, daar kan ik niets aan veranderen. U kunt het beste tegen uw moeder zeggen, dat ze op het alarm moet drukken. We hebben altijd ons piepertje bij ons.

Lynn knikte gelaten. Achter haar hoorde ze iemand aankomen. Ze draaide zich om en groette de zuster van de nachtdienst. Ze kende die zuster. Een heel aardige vrouw.

- Dag, Lynn, zei ze. Hoe gaat het met je moeder?

- Dan ben ik meteen weg, zei haar collega, want ik ben al laat.

- Oké.

- Het gaat wel, zei Lynn. Ze is vandaag alweer naar de bingo geweest, hier beneden.

- O, leuk. Ik sprak haar vorige week na de bingo. Ze had gewonnen, zei ze. Ze wint vaak, is het niet?

- Dat zou kunnen, zei Lynn. Maar ze is zeer vergeetachtig. Soms denkt ze dat ze elke keer iets wint, terwijl ze maanden geleden voor het laatst prijs had.

- Nou, zo slecht is dat nog niet. Dan krijgt ze er tenminste goede zin van, zei de zuster opgewekt.

- Ik ben weg. Doei, tot ziens, zei haar collega.

Lynn ging opzij staan en groette de zuster die vertrok. Het was al laat in de avond. Daarnet had ze haar moeder bezocht, om te zien of ze nog steeds in orde was.

- Heb je nachtdienst? vroeg Lynn.

- Ja.

- Ben je alleen?
- 's Nachts altijd. Er is een zuster per afdeling.
- Per verdieping?
- Nee, per afdeling.
- Alle verdiepingen?
- 's Nachts gebeurt er nooit veel. De cliënten nemen bijna allemaal een slaapmiddel in.
- Dan heb je het toch nog druk, denk ik.
- Waarom? vroeg de zuster.
- Nou, zei Lynn, je moet al die dossiers inzien...
- De dossiers inzien? Nee, dat is voor overdag. Elke cliënt heeft een verzorgende als consulent toegewezen gekregen. Die kijkt eenmaal per week in het dossier, om op de hoogte te blijven.
- 's Avonds is daar geen tijd voor.
- En in het weekend?
- In het weekend ook niet.
- Maar als er nou iets belangrijks gebeurd is? Stel, een van de bewoners is ziek. Dan moet je dat toch weten?

De zuster keek haar niet begrijpend aan.

- Hoezo?
 - Hoezo?! Als iemand ziek is, heeft die toch extra verzorging nodig?
 - O, op die manier. Nee, dat is wat anders. Daar hebben we een planning voor.
 - Een planning, voor als iemand ziek is?
 - We kunnen niet zomaar iets doen, in de wilde weg. De een heeft elke dag een vers verbandje nodig, de ander krijgt oogdruppels. Daarom hebben we een schema, anders blijf je lopen. Ze hebben allemaal kwaaltjes.
 - Maar... Hoe weet je nou, vroeg Lynn ongeduldig, dat er iets mis is met een patiënt? Iets nieuws, iets dat nog niet in het schema is opgenomen?
 - Wij spreken liever van cliënten, Lynn. Dat is beter voor hun gevoel van eigenwaarde, dan patiënt.
 - Jezus... ze zijn ziek en ze wonen in een verzorgingstehuis. Wanneer zijn ze ziek genoeg om patiënt genoemd te mogen worden?
 - Ik begrijp je wel, maar het mag niet.
 - Het mag niet? zei Lynn.
 - Nee, we moeten ze cliënt noemen, of bewoner.
 - Altijd?
 - Ja.
 - En als ze dood zijn, hoe noem je ze dan? Nog steeds cliënt, die aan haar gezondheid is overleven, of voormalig patiënt?
 - Overledene. Of wijlen mevrouw die en die. Wat is er aan de hand, Lynn? Je schijnt je nogal druk te maken.
 - Dat kun je wel zeggen. Mijn moeder was zondagochtend heel erg ziek. Ze moest overgeven en ze was in de war. Dus belt ze mij. Dat is een reflex van haar, als ze in nood verkeert. Ik belde toen naar hier, maar niemand nam de telefoon op. Uiteindelijk is ze van vermoeidheid in slaap gevallen. Ze had toen wel veel geleden.
 - Ach jee... Zondagochtend, zei je?
 - Ja, zo rond een uur of elf.
 - Nee, zei de zuster, dat is niet zo best. Wacht, ik zal er meteen iets aan doen.
- Ze trok het dossier uit de kast, ging zitten en sloeg het open.
- Het is niet waar, zuchtte Lynn.
 - Eens kijken... O, het staat hier al, zie ik. Mooi... Dus daar had je het over met mijn collega.
- De zuster keek goedkeurend in het dossier, klapte het dicht en zette het terug in de kast.
- Het zal voortaan wel beter gaan, zei ze geruststellend.
 - O ja? En als ze nou zondagochtend weer ziek is en mij belt? Wat is er dan anders dan de vorige keer?

- Ze moet jou niet bellen, als ze ziek is. Ze moet op het alarm drukken, dan gaan wij meteen kijken.
 - Dat doet ze niet, zei Lynn lichtelijk wanhopig. Ze is dan in de war. Ik vertel haar wel dat ze op het alarm moet drukken, maar ze snapt het niet.
 - Niet? zei de zuster.
 - Nee. Dat is nou net het probleem. Ze was ziek, ze drukte niet op het alarm en ik kon niemand bereiken. Dat ging er mis.
 - Nou, mis... Ze is toch in slaap gevallen? Dat raden wij de cliënten meestal aan, als ze een beetje misselijk zijn. Ga maar lekker slapen, zeggen we dan.
 - Haar bed was vies!
 - Hebben ze dat vanmorgen niet verschoond?
 - Ik heb het verschoond, toen ik hier eindelijk was. Ik kon thuis niet meteen weg.
 - Nee, dat moet je voortaan niet meer doen, hoor, zei de zuster bestraffend. Daar worden wij voor betaald.
 - Maar ik kon niemand bereiken, begrijp dat dan.
 - Ja, da's vervelend... Weet je wat? Ik zal een aantekening maken in het dossier. Misschien weet haar consulent een oplossing.
 - En wanneer leest de consulent het dossier?
 - Op maandag. Dan is er extra tijd voor beschikbaar.
 - Lieve zuster... het is nu maandagavond. Je wilt toch niet zeggen, dat pas over een week iemand aandacht besteed aan het feit dat mijn moeder gisteren zo ziek was?
 - Nee, natuurlijk niet. Dat zou niet goed zijn. Morgen overdag kunnen ze wel even gaan kijken.
 - Ben jij er morgen?
 - Nee, ik heb deze week nachtdienst. Maar iemand anders zal er wel voor zorgen. Overdag is meer personeel aanwezig.
 - Dat personeel, kijkt dat morgen in het dossier?
 - Op dinsdag? Daar hebben ze geen tijd voor.
 - Hoe... Ik begin het onderhand goed zat te worden... Hoe weet het personeel morgen, dat mijn moeder gisteren ziek is geweest?
 - Ja, dat is zo. Daar heb je gelijk in. Maar je moeder kan het toch gewoon zeggen?
 - Mijn moeder vergeet het! Vandaag heeft ze ook niets gezegd. Ik moest haar er aan herinneren, dat ze gisteren zo ziek is geweest.
 - O... Wacht, ik zal een briefje maken voor de ochtendploeg. Dan besteedt die wel extra aandacht aan je moeder. Misschien bellen ze de huisarts, voor de zekerheid. Slaapt ze nu?
- Lynn keek omhoog, naar het plafond, waar zij troost noch steun vond.
- Zie jij de ochtendploeg zelf niet?
 - Natuurlijk wel. Die lost mij af. Ik zit hier de hele nacht.
 - Het is misschien een gedurfde onderneming, zei Lynn, en ik besef dat ik iets gekks zeg, maar als je het nu eens gewoon tegen de ochtendploeg vertelt?
 - Dat je moeder ziek is geweest?
 - Bijvoorbeeld. En dat de telefoon maar slecht opgenomen wordt. En dat de huisarts misschien langs moet komen.
 - Ja, zei de zuster aarzelend, dat zou ik kunnen doen... Het is hier anders niet de gewoonte. We schrijven het liever op, om het niet te vergeten.
 - Maak dan een notitie en...
- Lynn keek de zuster met een vermoeide blik aan.
- Het is besmettelijk, merk ik wel. Nu begin ik ook al.
 - Maar het is wel een goed idee, zei de zuster. Ik zal even een notitie maken, dat ik morgen de ochtendploeg moet inlichten.
 - En waar laat je die notitie?
 - Hoe bedoel je?
 - Waar, vroeg Lynn weinig hoopvol, laat je de notitie, waarin staat dat je de ochtendploeg moet inlichten?

- Da's een goeie. Eens kijken... Wacht, ik weet iets beters!

Vastberaden stapte de zuster op de kast met dossiers af. Ze trok het betreffende dossier uit de rij, legde het midden op tafel neer en zei:

- Zo, opgelost. Als de ochtendploeg komt, zien ze het dossier vanzelf liggen. Dan kunnen ze meteen lezen wat er aan de hand is.

- Gelukkig, zei Lynn. We zijn er uit.

Die ochtend groette de zuster vriendelijk, maar moe, de ochtendploeg. De nacht was eindelijk voorbij en ze ging vlug naar huis, haar slaap inhalen. Meteen begon het team met de voorgeschreven werkzaamheden. Medicijnen werden klaargelegd, de verzorgsters gingen de cliënten helpen bij het wassen en aankleden, de stagiaires verzorgden het ontbijt en de hoofdverzorgster borg een dossier, dat de nachtzuster op tafel had laten liggen, netjes op.