

## AARDIGE ZUSTERS

**S**inds ik in een verzorgingshuis werk, hoor ik heel vaak dat de zusters daar zo aardig zijn. Natuurlijk nuanceren sommige bewoners dat door te zeggen dat er wel verschillen zijn. Maar in het algemeen vindt men de zusters in dit huis aardig.

Nieuwsgierig als ik ben, vraag ik meestal wat er bedoeld wordt met 'aardige zuster'. Ik vind zelf de zusters ook best aardig, maar als man moet je natuurlijk altijd een beetje oppassen als je zoiets over vrouwen (meestal) zegt. Wat bedoelt een bewoner als een zuster aardig wordt genoemd?

Het valt me op dat de meeste bewoners de zusters ook wel deskundig vinden, maar zelden hoor ik iemand zeggen dat we zulke deskundige zusters hebben. Ook al zijn ze dat wel.

Als er iets over de verzorging gezegd wordt hoor ik het meest dat ze zo aardig worden gevonden. Blijkbaar valt dat meer op dan deskundigheid of zorgvuldigheid of betrouwbaarheid.

Aardig ben je als je niet alleen in functie bent, maar als je ook als mens in beeld bent. Dat laatste valt meer op dan dat je gewoon goed in je vak bent. De zuster die uit zichzelf vraagt hoe het met een ziek kleinkind gaat, zal aardiger gevonden worden dan degene die nooit zo'n vraag aan een bewoner stelt. Of de zuster die ziet dat een bewoner wat somber is en vraagt hoe dat komt, zal altijd beter gewaardeerd worden dan iemand die bijna zonder iets te zeggen de kamer van een bewoner in en uit loopt.

Toch kun je rustig zeggen dat de verzorgster die weinig contact maakt met bewoners, heel deskundig en professioneel kan zijn. Dus je hoeft niet te twijfelen aan de vakkundigheid van de mensen die in het verzorgingshuis werken. Maar wie vakkundig is wordt daarmee nog niet vanzelfsprekend aardig gevonden.

Hoewel het heel erg belangrijk is dat de zusters in ons huis aardig zijn, heb ik daarover in een advertentie nog nooit iets gelezen. In een advertentie gaat het immers vooral over opleiding en ervaring. En soms of het om een man of om een vrouw gaat. Maar nooit zag ik dat een verzorgingshuis op zoek was naar 'aardige zusters'. Jammer eigenlijk, want juist als je oud bent en in een verzorgingshuis woont heb je meer aan een aardige zuster dan aan een ervaren zuster.

Aardig zijn kan niet gemeten worden. En in geen enkel protocol of keurmerk voor verzorgingshuizen staat een regel over aardige zusters. Soms vraag ik me wel af waarom niet, want voor onze 'klanten' (wist u al dat bewoners in officiële stukken tot klant zijn gepromoveerd?) is dit nou juist een belangrijke eigenschap. Zo is het ook vreemd dat ze aardig-zijn nog niet als vak hebben opgenomen in de opleidingen. Het is minstens zo belangrijk als goed medicijnen kunnen uitdelen. Aan dat laatste wordt redelijk wat tijd besteed: hoe doe je het goed, hoe doe je het zorgvuldig en wat doe je als het mis gaat? Ik vertaal dat meteen naar aardig-zijn: hoe ben je op z'n aardigst voor bewoners en wat als je een keer niet aardig bent geweest? Moet je dat dan via een formulier gaan melden? En komen er dan ook studiedagen en workshops over aardigheidsfactoren?

Ik ga stoppen. Er komt een aardige zuster aan. Daar ga ik snel even een praatje mee maken.

Anne Gietema  
geestelijk verzorger Lentis (Groningen)