

HET ZORGPERSONEEL VAN GILLETTE

(gezien door wie verzorgd werd)

“Een kliniek geneest de patiënten. Een zorgzame gemeenschap draagt de mensen.”

I. Het eigen personeel

Vóór de technologie zijn er mensen.

Ervaringen kun je vertellen, maar niet doorgeven.

We kunnen een verhaal honderd keer horen, het bestuderen, het analyseren, zelfs elk detail ervan leren. Maar ervaring blijft altijd iets persoonlijks. Niemand kan haar aan een ander overhandigen zoals je een handleiding overhandigt.

Kennis is iets anders.

Kennis kan worden gedeeld, overgedragen, onderwezen.

En toch gebeurt dat niet altijd.

Er zijn mensen die hun kennis bewaken als privébezit, uit angst dat doorgeven zou betekenen dat ze professionele waarde of economisch voordeel verliezen. Anderen begrijpen daarentegen dat de echte waarde van vakmanschap niet afneemt wanneer ze wordt gedeeld, maar groeit.

Technologieën ontwikkelen zich door updates en investeringen.

Velen zien alleen de kosten.

Wie echt investeert, ziet iets anders.

Men investeert niet om een machine, software of een instrument te kopen.

Men investeert om te verbeteren wat mensen daarmee kunnen doen.

Het economische rendement is vaak een gevolg.

Vertrouwen, geloofwaardigheid en zichtbare professionaliteit zijn de echte bestemmingen van de reis.

Daarom valt een voorziening nooit samen met het aantal machines.

Een voorziening valt samen met de mensen die er werken.

Met hun opleiding.

Met hun vermogen om te luisteren.

Met hun bereidheid om te delen wat ze weten.

We worden wie we zijn dankzij de mensen die we ontmoeten.

Elk resultaat draagt de onzichtbare handtekening van iemand die ons iets heeft geleerd, een fout heeft verbeterd, ons een weg heeft gewezen of ons eenvoudig zijn tijd heeft gegeven.

Oudere mensen kennen die waarheid goed.

Tot hun kostbaarste eigenschappen behoort geduld.

Dat verdien je niet met een diploma.

Dat leer je niet in een cursus.

Het ontstaat uit ervaring, uit fouten, uit wachten en uit de beproevingen die je in de loop van de tijd doorstaat.

Het is een stille vaardigheid.

Een van die vaardigheden die zelden op een cv staan, maar die vaak het verschil maken tussen een vakman en een mens die voor anderen kan zorgen.

Want vóór technologieën, procedures en gespecialiseerde vaardigheden zijn er altijd mensen.

En zij zijn het die aan al het andere betekenis geven.

De mensen die zich door een zorginstelling bewegen, zijn vaak dezelfden.

Fysiotherapeuten.

Ergotherapeuten.

Verpleegkundigen.

Verzorgenden.

Administratief personeel.

Niet als taken.

Niet als rollen.

Als een voortdurende menselijke aanwezigheid.

Zij zijn het die elke dag het traject verwelkomen, beluisteren, steunen, organiseren, aanmoedigen en begeleiden van wie probeert terug te keren naar zijn eigen leven.

Het blijft een geluk hen te kennen, met hen te praten, hun verhalen te horen en de onze te vertellen.

Want revalidatie is nooit een individueel traject.

Het is het resultaat van veel vaardigheden die samenwerken aan één enkel doel.

Vakmanschap geneest het lichaam.

Aanwezigheid helpt het traject te dragen.

II. Epiloog

Mensen vóór al het andere: de rest kan wachten.

III. Pagina van de auteur

Dit werk is niet in opdracht gemaakt.

Het is niet verkocht.

Het is niet voor commerciële doeleinden gemaakt.

Het is geschreven om te getuigen van de waarde van revalidatie, van menselijke waardigheid en van de relatie tussen mensen.

De enige gevraagde vergoeding is één symbolische dollar — niet als betaling voor het werk, maar als getuigenis van een gedeelde inzet voor een cultuur van zorg, hoop en verantwoordelijkheid.

Ferdinando