



Simpel maar belangrijk instrument

Het mangomoment

Veel medisch specialisten zetten hun vaardigheden ook op vrijwillige basis in. In deze rubriek vertellen ze over hun drijfveren. Neuroloog-kinderneuroloog Rianne Wennekes van het Zuyderland Medisch Centrum is ambassadeur van het 'mangomoment': een klein gebaar van een zorgverlener met een grote impact voor de patiënt.


**HART
&ZIEL**

Naam project
Mangomoment

Inzet

Promoten van kleine, onverwachte, verrassende acties of gebaren tijdens de dagelijkse zorgverlening tussen patiënten, bewoners, familieleden en/of zorgverleners.

Meer informatie
<https://mangomoment.be>

Een vrijdagmiddag. Voor Rianne Wennekes zit de werkweek er bijna op. Als ze de gang van de verpleegafdeling afloopt, ziet ze het jongetje dat nu al zo lang ziek is. De epileptische aanvallen nemen toe en hij gaat steeds verder achteruit. Zijn ouders en zusje zitten bij hem. 'Fijn weekend', roepen ze als ze voorbij loopt. Dat raakt haar. 'Want ik voelde me schuldig, dat ik weekend ging 'vieren' terwijl hun kind zo ziek was. Ik besloot het uit te spreken. Hun reactie was hartverwarmend: ze zeiden dat het juist goed was dat ik ging ontspannen, zodat ik maandag weer fit zou zijn. Zij waren geroerd door mijn betrokkenheid en ik door hun reactie. Dat is nu een mangomoment: een gebaar dat niet groot of ingewikkeld hoeft te zijn, maar veel betekent voor een patiënt of zijn ouders.'

Stralende ogen

Het allereerste mangomoment ontstond drie jaar geleden, met een fragment op de Belgische televisie. Kijkers zien de ernstig verzwakte Viviane Coolen liggen op de intensive care. Een onderbeen en vijf vingertoppen zijn geamputeerd. Fluisterend vertelt ze dat ze de dokter het liefst om 'een spuitje' had gevraagd. De journaliste naast haar bed schrikt en vraagt of er dan niets is waar ze de vrouw een plezier mee kan doen. 'Een mango', antwoordt zij. Een tijdje later komt de journaliste terug met een grote mango. Bij de eerste hap beginnen de ogen van de doodzieke vrouw te stralen. Wennekes: 'Ik hoorde van het mangomoment via Kris Vanhaecht, hoogleraar patiëntveiligheid en kwaliteit aan de KU Leuven. Hij is de mangobeweging gestart in België en doet wetenschappelijk onderzoek naar hoe zo iets kleins zo'n grote

impact kan hebben, en ik heb – in overleg met hem – het concept naar Nederland gehaald.'

Emotionele overval

Al langer houden dit soort thema's Wennekes bezig. 'Toen ik 26 jaar geleden als neuroloog begon in het Zuyderland, voelde ik me overvallen. Ik zag veel verdriet en ellende, maar moest mijn emoties inhouden. Dat gevoel heeft me nooit losgelaten. ▶



Rianne Wennekes:

**'Elke
zorgprofessional
kan zo'n gebaar
maken'**

Als hulpverlener help ik kinderen en ouders in een fase waarin ze uitermate kwetsbaar zijn, en krijg vaak hun onvoorwaardelijk vertrouwen. Dat vind ik fantastisch, maar ik kreeg steeds meer moeite met de afstandelijke houding die ik moest betrachten. Toen ik me tien jaar geleden begon af te vragen of ik mijn werk nog wel leuk vond, besloot ik: hier moet ik iets mee.'

'Dit vergeet een patiënt zijn leven lang niet meer'



Ze heeft het tij mee. Er komt in de jaren daarna steeds meer aandacht voor de 'menselijke' kant van het vak: een veilige cultuur, *peer support* en goed leiderschap. Zo hoort Wennekes op het jaarcongres van het Institute for Healthcare Improvement in 2013 de CEO en oud-verpleegkundige Maureen Bisognano spreken. 'Ze zei: vraag de patiënt niet wat er scheelt, maar wat ertoe doet voor hem. Oftewel: *don't ask what is the matter, but what matters to you?* Die zin is internationaal uitgegroeid tot een brede beweging in de gezondheidszorg, met onder meer een *What matters to you*-dag. Het mangomoment past perfect bij dat gedachtengoed.'

Goed gedrag

Als ambassadeur draagt Wennekes het mangomoment onder meer over in de multidisciplinaire training *clinical leadership* die ze heeft opgezet in het Zuyderland. 'Daarin krijgen telkens 25 medewerkers vanuit de hele organisatie – medisch specialisten en verpleegkundigen, maar bijvoorbeeld ook fysiotherapeuten en managers – meer bewustzijn voor aspecten als goed

gedrag, elkaars taal leren spreken en het zien van de mens achter de patiënt. Het mangomoment is een simpel, maar belangrijk instrument om dat in de praktijk te brengen. En het geeft de hulpverlener zelf meer plezier in zijn werk.'

Poetshulp

Het effect ziet ze steeds vaker terug op de werkvloer. 'Bijzonder vond ik het verhaal van een Chileense vrouw die erg opzag tegen een operatie. Een verpleegkundige die ook een Zuid-Amerikaanse achtergrond heeft, herkende op de voorbereidingskamer haar naam en sprak haar aan in het Spaans. Dat gaf haar zo'n vertrouwd gevoel dat haar angst oploste. Een ander voorbeeld dat me bijblijft is de meneer die het zo fijn vond als de poetshulp de afdeling opkwam: zij was de enige die hem niet als zieke of ziekte behandelde. Dat maakt het mangomoment zo bijzonder: elke professional kan zo'n gebaar maken, en de patiënt vergeet het zijn leven lang niet meer.'

Eén reden

Aan de vele verhalen die het ziekenhuis verzamelt op de website, is te zien dat het concept aanslaat. Toch krijgt Rianne Wennekes ook nog weleens reacties als 'dat doe ik toch al', of 'daar heb ik geen tijd voor'. Haar reactie? 'Er zijn duizend redenen om het niet te doen, maar je hebt maar één reden nodig om het wel te doen.' ●

Oproep

Kent u of bent u iemand die zich naast het reguliere werk ergens met hart en ziel voor inzet? Mail naar communicatie@demedischspecialist.nl.