

Dit betreft een artikel onder voorbehouden rechten op basis van de licentie Creative Commons *Auteurschap – Geen commercieel gebruik – Geen wijziging - 2.0 België (CC BY-NC-ND 2.0)*.

U mag:

- * dit artikel kopiëren, verspreiden en openbaar maken

Onder de volgende voorwaarden:

* **Auteurschap** — U moet de naam van de originele auteur vermelden op de wijze aangeduid door de auteur van het werk of door de rechthebbende die u de toestemming geeft (maar niet op een wijze die suggereert dat ze u steunen of het gebruik van de creatie goedkeuren).

* **Geen commercieel gebruik** — U mag deze creatie niet aanwenden voor commerciële doeleinden.

* **Geen wijziging** — U mag deze creatie niet wijzigen, veranderen of aanpassen.

Voor aanvragen tot verspreiding die niet onder deze voorwaarden vallen moet u mailen naar evanbesien@hospichild.be

Hospinews Focus

Ontmoeting met Sarah De Loof, hoofdverpleegkundige van de pediatrische dienst van de Europa ziekenhuizen - Sint Elisabeth ziekenhuis.

October 2010

Interview door : Emmanuelle Vanbesien

Uitgever : Hospichild.be / cmdc-cdcs vzw

Wat doet een hoofdverpleegkundige zoal?

Stefanie De Loof: Een hoofdverpleegkundige staat tussen haar team, de ouders, de artsen en de directie in. Als hoofdverpleegkundige moet je een team verpleegkundigen leiden, dat betekent dat je moet zorgen voor een kwaliteit van zorg op de afdeling. Het juist delegeren van deze zorg vormt een belangrijk onderdeel van deze job dit houdt in het team leiden, uurroosters opmaken, diplomatisch optreden, conflicten of klachten behandelen, de zorgen superviseren en bij te sturen waar nodig is. Ook de structuur van de zorg is heel belangrijk. Dan is er ook nog het aspect dat je met de artsen moet samenwerken. Het is heel belangrijk om te kijken hoe de samenwerking tussen verpleegkundigen en artsen het best kan verlopen. Het medische aspect telt ook en het is belangrijk dat je daar aanwezig bent en de nodige verpleegkundige adviezen geeft, want uiteindelijk zijn de verpleegkundigen toch 24/24u bij de kinderen terwijl de artsen dit niet zijn. Het is belangrijk om als hoofdverpleegkundige je mening te geven en een middenweg te bewandelen tussen wat belangrijk

is voor wat betreft de artsen als de verpleegkundigen. Vaak word ik ook nog overkoepelend ingezet, omdat ik ook deel uitmaak van het middenkader en ik de permanentie in het ziekenhuis moet garanderen. Dit betekent dat ik een aantal keer per jaar van wacht ben voor heel het ziekenhuis.

Hoe zwaar is het beroep van hoofdverpleegkundige?

S.D.L.: Dit is moeilijk te veralgemenen, het is een zwaar beroep. Maar het is zo dat je moet kijken naar het soort ziekenhuis. Hier bevinden we ons in een kleiner ziekenhuis. Ik denk dat in een universitair ziekenhuis waar de zaken anders verlopen en de afdeling groter is het nog zwaarder is. Je moet ook kijken naar de soort afdeling en of het je ligt of niet. Mijn specialiteit is nu pediatrie en ik zit hier echt wel op mijn plaats. Ook moet je kijken naar de periode in het jaar. Als ik dit gesprek zou moeten voeren midden in de winter als de afdeling vol ligt met zieke kinderen dan zou ik geneigd zijn om te zeggen dat mijn beroep heel zwaar is. Maar tijdens de zomer zijn er minder zieke kinderen en dus valt het goed mee. Er valt hier dus geen lijn in te trekken. Maar het is een feit dat er heel veel op je afkomt en dat je heel veerkrachtig moet zijn. Ik persoonlijk vind mijn job tof en ik ga met weinig stress naar huis. Ik voel mij echt goed in wat dat ik doe en dus ben ik blij met mijn keuze !

Welke problemen komen zoal op u af als hoofdverpleegkundige?

S.D.L.: Als hoofdverpleegkundige neem je de rol van tussenpersoon op en moet je diplomatisch kunnen optreden. Overal ben je de spreekbuis van de verpleegkundigen naar de artsen, de ouders en de directie toe en hier kunnen soms conflicten optreden. De beslissingen gebeuren altijd via mij, ieder heeft zijn belangen en af en toe botst dat natuurlijk en dit soms tussen de verpleegkundigen onderling. Als hoofdverpleegkundige moet je diplomatisch omgaan met deze situaties.

Wie is er verantwoordelijk als er iets misgaat?

S.D.L.: Ik ben verantwoordelijk maar natuurlijk niet voor iemand anders zijn daden. Ik ben degene die nagaat wat er zoal is misgegaan, wie er een fout heeft gemaakt en wat er zoal moet gebeuren om die fout recht te zetten. Als er een verpleegkundige een fout maakt, zal men uiteraard naar mij komen. Komt daar bijvoorbeeld een proces van, ik zeg maar zoiets, dan zal ik mij ook moeten verantwoorden, dat is een feit. Maar ze zullen mij niet in de gevangenis steken omdat iemand anders een medische fout heeft gemaakt. Het is heel prettig te weten dat ik een goed team heb, dit om de kwaliteit van de zorg te garanderen.

Met welke vragen komen de patiënten, de verpleegkundigen en de familie bij u?

S.D.L.: Er zijn natuurlijk altijd allerhande vragen, zowel over de infrastructuur als over het uurrooster. Er zijn altijd wensen om het beter te hebben of vragen om bepaalde zaken te verbeteren, denk bijvoorbeeld aan de ruimte. Ruimte is er altijd tekort in een ziekenhuis, de gangen of de kamers zouden altijd iets groter kunnen zijn en daar gaan we in de toekomst ook proberen aan te beantwoorden. Dus dat is een stap in de goede richting. Maar het kan natuurlijk altijd beter.

Wat is het meest stresserende aan uw job als hoofdverpleegkundige?

S.D.L.: Als ze mij vragen wat het meest stresserende aan mijn job is, dan is dat dat ze mij de hele dag roepen. Iedereen wil constant een vraag stellen ofwel gaat mijn gsm over, ofwel heb ik een afspraak. Je moet als hoofdverpleegkundige altijd voor iedereen beschikbaar zijn en als je even alleen iets wil afwerken of je moet je even concentreren maar ze roepen constant je naam, tja dan is dat soms best stresserend ! Dankzij mijn gsm ben ik continue bereikbaar, nu is dat wel een bewuste keuze die ik heb gemaakt. Ik zou ook kunnen zeggen voilà ik geef mijn gsm aan een collega. Maar ik wil altijd graag weten wie met welke kinderen is, welke kinderen naar het operatiekwartier kunnen vertrekken, wanneer zij terugkomen, hoe het staat met de onderzoeken enz. Ik wil altijd een overzicht hebben, het is een bepaalde controle die ik graag over mijn afdeling heb. Dit is een persoonlijke keuze, ik zou het ook kunnen loslaten, zo van ik zet mij buiten de zorgen of ik trek mij

volledig terug, ze zien maar hoe het draait,...maar dat is voor mij echt onmogelijk.

In hoeverre is alles veranderd vergeleken met vroeger qua eisen en vragen van de patiënten?

S.D.L.: Inderdaad, er is heel veel veranderd. Ik beoefen nu al tien jaar dit beroep en ik vind dat er heel veel is veranderd, vooral naar de verpleegsters toe. De mensen zijn veeleisender geworden! De hotelfunctie van het ziekenhuis is aanzienlijk verhoogd, de mensen verwachten echt dat ze meteen bediend worden zoals in een hotel. Dit is niet altijd gemakkelijk als verpleegkundige. Bijvoorbeeld in het daghospitaal: de mensen komen 's morgens binnen en mogen in de namiddag weer naar huis. De mensen gaan er dan van uit dat als hun kind uit het operatiekwartier komt de dokter direct zal langskomen opdat ze meteen weer naar huis kunnen. Maar ze vergeten dat die dokter wel voor heel het ziekenhuis werkt en soms eerst al zijn patiënten moet bezoeken. De mensen vergeten dat ! Alles moet snel gaan en dat is voor ons niet altijd evident. Nu ben ik ervan overtuigd dat er een rol voor de zorgverlener is weggelegd om daar verandering in te brengen. Door bijvoorbeeld al bij de consultatie de mensen bewust te maken en te zeggen: U moet echt wel een volledige dag uittrekken. Met andere woorden hen uitgebreid uitleggen hoe het in zijn werk zal gaan. Vroeger was voor een amygdalmectomie 3 dagen echt de normaalste zaak van de wereld. Wij zorgverleners ervaren hierdoor meer stress! Maar patiënten zijn ergens ook klanten, ookal zeg ik dit niet graag want in eerste instantie zijn het patiënten. Uiteindelijk moet je altijd de weg van de diplomatie bewandelen.

Bestaat er een opleiding hoofdverpleegkundige?

S.D.L.: Ja je kan vandaag de dag verschillende opleidingen volgen. Ik denk dat het sowieso belangrijk is dat je als hoofdverpleegkundige iets afweet van leidinggeven. Er bestaat niet zoiets als een master in de hoofdverpleegkunde. Wel kan je een master volgen in de verpleegwetenschappen, criminologie of iets anders. Ik heb eveneens mijn aggregaat behaald en qua leidinggeven en groepsdynamica heb ik hier veel van opgestoken.

Wat zou je zeggen tegen iemand die start als hoofdverpleegkundige ?

S.D.L.: Ik zou zeggen opletten met veranderingen, het is belangrijk om de groep met verpleegkundigen mee te krijgen en te weten op welk moment je een verandering doorvoert. Voor de rest rustig blijven en zoveel mogelijk proberen flexibel en veerkrachtig zijn. Dat is op bepaalde momenten in het leven gemakkelijker dan op andere momenten. Tenslotte proberen te ventileren, iemand te vinden in het ziekenhuis bij wie dat kan of bij onze psycholoog. Je problemen niet mee naar huis nemen maar deze in het ziekenhuis achterlaten.

Wij danken u voor dit boeiende interview en wij wensen u nog een goede voortzetting.

Interview geschreven door Catherine Minet, communicatieverantwoordelijke Hospichild.