



Ervaringen van schoonmaakpersoneel met ernstig zieke en stervende patiënten

In palliatieve zorg wordt er traditiegetrouw gewerkt met een multidisciplinair team van artsen, verpleegkundigen, psychologen, maatschappelijk werkers, geestelijk verzorgers enz. Er zijn echter ook andere niet-(para)medische beroepsgroepen zoals receptionisten en secretaressen die zich ook voor een deel verantwoordelijk voelen voor het welzijn van patiënten. In deze studie hebben de onderzoekers zich gericht op een nog andere niet-medische professionele groep die frequent contact heeft met patiënten, met name het **schoonmaakpersoneel**. Er werd nagegaan hoe zij communiceren met ernstig zieke/stervende patiënten, hoe zij hiermee omgaan en of zij een behoefte voelen aan extra ondersteuning.

Het onderzoek werd gevoerd in een groot universitair ziekenhuis in Duitsland. Er werden 10 poetsvrouwen gerekruteerd voor interviews en 6 voor een focusgroepgesprek. Enkel vrouwen namen deel aan dit stuk van het onderzoek. Verder werd gewerkt met een vragenlijst die aan iedereen van het schoonmaakpersoneel werd gegeven om na te gaan of die de resultaten uit de interviews en het groepsgesprek zouden bevestigen. Het ging om mensen van diverse nationaliteiten, werkzaam op verschillende afdelingen (oncologie, nefrologie en cardiologie). Bijna iedereen werkte reeds langer dan 5 jaar in het ziekenhuis.

De resultaten die gelijklopend waren in de interviews, het focusgroepgesprek en de vragenlijst werden gegroepeerd in vier categorieën. We vermelden hier een aantal interessante bevindingen.

1. Dagelijkse routine

- Het schoonmaakpersoneel ziet hun werk als een positieve bijdrage tot het welzijn van de patiënten. Daarbij verwijzen ze niet alleen naar het poetsen van de kamers, maar ook naar de gesprekjes die ze dagelijks hebben met de patiënten.
- Goede communicatie met bijvoorbeeld artsen en verpleegkundigen ontbreekt vaak. Zo worden ze niet op de hoogte gebracht als een patiënt is overleden. Dit geeft hen het gevoel dat de zorgprofessionals hun werk niet waarderen.

2. Communicatie en interactie met patiënten

- Vaak zien zij het spreken met patiënten als het meest waardevolle deel van hun werk.
- Het is dikwijls gemakkelijker voor patiënten om openlijk te communiceren met hen dan met artsen of verpleegkundigen. Volgens het schoonmaakpersoneel uiten patiënten soms hun frustratie over hoe weinig ze kunnen communiceren met medisch en verpleegkundig personeel.



3. De last van sterven en dood in de context van hun werk

- Vaak delen patiënten heel wat over hun persoonlijke leven, over hun werk en soms praten ze zelfs over de dood met het schoonmaakpersoneel.
- Hoe dichter ze bij een patiënt staan, hoe moeilijker om met zijn/haar dood om te gaan.

4. Copingsstrategieën en mogelijkheden voor ondersteuning

- Bij confrontatie met de dood van een patiënt bespreekt het schoonmaakpersoneel dit liever met collega's dan erover te praten met familie en vrienden. Men wil zoveel mogelijk het werk op het werk laten.
- Het personeel integreren in het zorgteam is een belangrijke manier om hen beter te leren omgaan met het sterven. Zo is het zinvol om hen te betrekken bij de overdracht aan het begin van een shift: waar is er gevaar op besmetting, zijn er patiënten die wellicht spoedig zullen sterven?

Er zijn nog teveel hulpverleners die de rol van het schoonmaakpersoneel beperken tot poetsen. Uit deze studie blijkt dat zij ook op andere manieren bijdragen tot het welzijn van patiënten en dat het dus raadzaam is hen beter te integreren binnen het multiprofessionele team. Zo wordt niet alleen vermeden dat er belangrijke informatie verloren gaat, maar voelen zij zich ook meer gewaardeerd waardoor hun draagkracht verhoogt.

Jors, K., Tietgen, S., Xander, C., Momm, F. & Becker, G. (2017). Tidying rooms and tending hearts: An explorative, mixed-methods study of hospital cleaning staff's experiences with seriously ill and dying patients. *Palliative Medicine*, 31(1), 63-71