

# Eerste hulp bij ramptoeristen

Hoe om te gaan met de Jordi's en Sylvesters tijdens een hulpverlening.

*Een ongeluk zit in een klein hoekje. Het kan iedereen overkomen en iedereen kan er mee te maken krijgen. Gelukkig zijn er steeds meer mensen die eerste hulp leren verlenen, bijvoorbeeld via hun werk als bedrijfshulpverlener of als burgerhulpverlener. Een mooie ontwikkeling! Aan de andere kant zie je met de populariteit van de sociale media dat er ook steeds meer foto's en filmpjes van hulpverleningen op Internet komen te staan. Hoe maak je het onderscheid tussen hulpvaardige burgers en ramptoeristen?*

## Foto van je dochter

Stel je eens voor, het is een mooie dag wanneer je met je dochter aan het wandelen bent bij het winkelcentrum. Ze voelde zich de laatste dagen niet zo lekker, was snel vermoeid en onrustig, dus leek het je goed om samen een luchtje te gaan scheppen en samen te shoppen. Ze was aan het vertellen over haar werk de afgelopen dagen als ze plots heel benauwd wordt. Jij hebt onlangs via je werk een Bhv-cursus gevolgd en maakt je zorgen om je dochter. Je weet dat hartklachten zich bij vrouwen anders kunnen uiten dan bij mannen. Wanneer je dochter begint te zweten en door haar knieën zakt bel je in paniek meteen 1-1-2. Gelukkig is je dochter nog bij bewustzijn. Ze vertelt je dat ze pijn heeft, maar kan niet goed aangeven waar, daarvoor is ze te erg buiten adem. De centralist van 1-1-2 vertelt je dat een ambulance onderweg is, maar krijgt niet goed mee wat er nu precies aan de hand is. Voor de zekerheid worden burgerhulpverleners ingeschakeld. Niet veel later staan er een handjevol burgerhulpverleners om je heen. Fijn dat je niet alleen bent! Een aantal hebben zelfs een AED meegenomen. Eén meneer, laten we hem voor het gemak 'Sylvester' noemen, pakt de AED uit zijn tas en zet deze aan. Terwijl jij aan je dochter probeert te vragen waar het pijn doet, duwt Sylvester je aan de kant en haalt de plakkers van de AED tevoorschijn. Je dochter wijst naar haar buik en zegt dat ze steken in haar zij voelt. Sylvester wil de jas van je dochter open maken om vast de plakkers te plakken, wanneer Jordi erbij komt en zijn eerste foto maakt. Jordy heeft een oranje hesje aan met daarop '#omroep fotograaf' en is op de melding van de ambulance afgekomen. Je dochter raakt in tranen en in de verte hoor je de ambulance aankomen. Niet veel later is je dochter aangekomen in het ziekenhuis. Na lichamelijk onderzoek blijkt het waarschijnlijk een acute blindedarmontsteking te zijn. Wanneer je telefoon afgaat schrik je van wat je op je scherm ziet: een foto van je dochter, half ontbloot op de brancard.

## Schade voor slachtoffer

Gelukkig is dit een fictief verhaal, met fictieve personages, maar helaas geïnspireerd op waargebeurde gebeurtenissen. Je kan je voorstellen dat dit voor een slachtoffer een erg traumatische ervaring is! En zoals het verhaal begon, stel je voor dat dit je dochter overkwam! Natuurlijk wil je dan dat er zo snel mogelijk hulp komt. Maar wil je dan dat er meteen plakkers van een AED worden geplakt? Ook als je dochter nog bij bewustzijn is? Moet alles meteen worden vastgelegd op film voor de plaatselijke YouTube-omroep hobbyist? Hoe zal het voor haar zijn om zichzelf de komende jaren terug te zien op YouTube en Facebook? Als slachtoffer verkeer je in een kwetsbare positie en maak je ontzettend nare dingen mee. In hoeverre wil je daar in beeld aan herinnerd worden?

## Hulpverleners vs Jordi's & Sylvesters

Er zijn steeds meer initiatieven om (burger)hulpverleners snel ter plaatse te krijgen bij een ongeval of reanimatie. Zoals in het fictieve verhaal kunnen burgers worden opgeroepen wanneer er vermoeden is van een reanimatie setting, waarbij het gewenst is dat er zo snel mogelijk een AED ter plekke is. De drempel om je hiervoor aan te melden is laag. Wanneer je een geldig reanimatie diploma hebt kan je via een website je hiervoor aanmelden. Het grote voordeel van deze lage drempel is dat je een groot bestand hebt met hulpverleners die je kan oproepen. Het nadeel hiervan is dat er weinig screening is op de hulpverleners. De meeste mensen zullen zich gelukkig aanmelden omdat zij graag hun medemens willen helpen, maar een deel zal zich mogelijk met een andere reden aanmelden. De Jordi's en Sylvesters (om ze maar een naam te geven), zijn vaak mensen die uit zijn op sensatie. Deze ramptoeristen vinden het leuk, vaak zelfs 'cool' om 'erbij te zijn.' Met 'Jordi's' doelen we dan vooral op de ramptoeristen die graag foto's en filmpjes maken. Ze hebben soms iets weg van pyromanen die graag toekijken hoe iemand anders zijn huis afbrandt en hiervan genieten. Niet zelden zijn zij bijvoorbeeld afgewezen bij de brandweer of ambiëren ze een baan bij brandweer, ambulance of politie, maar ligt dit buiten hun bereik. De 'Sylvesters' zijn dan weer de mensen die hun EHBO-diploma of BHV-diploma nét iets te serieus nemen. Zij hechten vaak veel waarde aan hun EHBO-diploma en voelen zich daarmee erg belangrijk. Helaas ligt de kwaliteit van hun hulpverlening vaak laag en vergelijken zij zichzelf ten onrechte soms met de ambulance professionals. Ze gaan vaak net iets té rigoureuus aan de slag, zoals in extreme gevallen dat ze zelfs al een AED willen aansluiten wanneer iemand van zijn fiets is gevallen en alleen wat schrammen heeft. Zij voelen zich dan 'beter' dan de mensen zonder EHBO-diploma.

De 'Jordi's' en 'Sylvesters' melden zich aan of gaan naar een ongeval toe voor de sensatie. Om foto's te maken of te 'helpen' (vaak van de regen in de drup) voor hun eigen belang. Meestal hebben ze geen enkele interesse in het slachtoffer of hoe dit voor het slachtoffer is, maar willen ze vooral hun eigen ego oppeppen. Hulpverleners daarentegen melden zich aan omdat zij daadwerkelijk een slachtoffer willen helpen, al hopen ze dat dit nooit nodig is. Ook zij kunnen van sensatie houden, zoals ieder mens het in zich heeft te willen kijken als er iets aan de hand is vanuit gezonde nieuwsgierigheid, maar zijn daarnaast in staat zich in te leven in een slachtoffer. Zij willen mensen helpen om leed te voorkomen en te verzachten, zonder daar zelf direct beter van te worden of iets voor terug te krijgen. Dit kunnen zowel burgers zijn als professionele hulpverleners.

## Festivals en evenementen

Een redelijke 'mengelmoes' is te vinden bij de EHBO-ers bij festivals en evenementen. Dit zijn vrijwilligers of betaalde krachten, die het leuk vinden om bij een evenement of festival te helpen bij de EHBO-post. Ook hierbij vind je verschillende typen hulpverleners, met uiteenlopende niveaus van hulpverlening en met een uiteenlopende motivatie.

Vanzelfsprekend zijn dit vooral mensen die het leuk vinden om eerste hulp te verlenen, als een soort hobby. Een bepaalde mate van sensatie-zoeken hoort daar natuurlijk wel bij. Afhankelijk van de organisatie waar de EHBO-er bij aangesloten is, ligt dit echter meer of minder op de voorgrond. Wanneer het niveau wat lager is, zoals bijvoorbeeld bij vrijwilligers van de plaatselijke EHBO-vereniging of sportclub, die af en toe bij een feestje bijstaan, komende verschillen misschien nog wel het meeste naar voren. Iedereen kan zich de liefdevolle gepensioneerde wel voor de geest halen die elke zondag uit liefdadigheid langs

de lijn staat om de EHBO te verzorgen bij de voetbal. Aan de andere kant zie je hier vaak ook de Sylvesters die zichzelf overschatten en het diploma té serieus nemen voor de weinige ervaring en kennis die zij hebben.

Kleinere verenigingen hebben vaak niet genoeg leden of vrijwilligers om selectief te zijn en zijn vaak allang blij als ze iemand kunnen vinden die wil helpen een dienst te draaien. Zij hebben niet de luxe om de enthousiasteling die zich net even iets te vaak aanmeldt en altijd maar vooraan staat te zeggen dat ze het misschien iets rustiger aan moeten doen. Als hier überhaupt zicht op is! Bij betaalde organisaties is dit vaak wel beter geregeld. Meestal gelden er eisen voor een minimumaantal diensten en scholingen per jaar, waardoor het niveau omhooggaat, maar er ook de luxe is om afscheid te nemen van hulpverleners die niet aan het niveau voldoen of zich zelfs misdragen. Vaak gelden er ook strenge regels omtrent het gebruik van sociale media tijdens een hulpverlening en in sommige gevallen geldt er ook een geheimhoudingsplicht. Ook hier loop je natuurlijk het risico dat mensen hun hobby als hulpverlener net even iets te serieus nemen, maar vaak reguleert deze branche zichzelf daar redelijk goed in.

## Differentiatie binnen de hulpverlening

Ramptoerisme voorkomen is helaas niet zo gemakkelijk. Gelukkig zijn er steeds meer mensen die (wel om de juiste redenen) burgerhulpverlener willen worden en wél juist handelen in plaats van te gaan filmen. Die aanwas van burgerhulpverleners is natuurlijk een goede zaak en wil je uiteraard stimuleren. Maar daarbij wil je niet dat straks bij elke reanimatie of bij elk ongeval allemaal burgerhulpverleners de professionele hulpverleners in de weg lopen. Daarom zou er meer training moeten zijn voor de mensen die zich aanmelden als burgerhulpverlening. Een verplichte E-learning bij inschrijven zou mensen al bewuster kunnen maken van hun rol en de daarbij horende beperkingen in de hulpverlening. Daarbij maak je al een klein onderscheid tussen de gemiddelde EHBO-er en de burgerhulpverlener. Aandacht voor reacties na een hulpverlening kunnen daarin eigenlijk niet ontbreken. Een hulpverlening kan best heftig zijn en mensen moeten een weloverwogen besluiten maken of ze zich daar vrijwillig voor opgeven of niet.

Een volgende stap zou zijn om onderscheid te maken in verschillende niveaus van de EHBO-er. Iedereen heeft zo zijn eigen motivatie om een EHBO-cursus te volgen. De dame van eind 60 zal de cursus mogelijk doen omdat haar man hartproblemen heeft en zij wil weten hoe ze moet handelen als haar man een hartaanval krijgt. Als zij adequaat 1-1-2 kan bellen en de ambulance op kan vangen is dat al veel waard. Zij heeft er mogelijk weinig interesse in om ook nog burgerhulpverlener te worden. Een eerstejaars arts die naast zijn opleiding bijklust als eerstehulpverlener bij evenementen en later spoedeisende hulp arts wil worden, zal dan ook heel anders in een dergelijke cursus zitten. En daar heb je na afloop ook andere verwachtingen van. Als die bij een evenement bij elke schram een ambulance belt raakt de ambulancedienst ook snel overspoeld.

Toch krijgen beide deelnemers, met een verschillend niveau, hetzelfde diploma. Er zijn vele verschillende aanbieder van EHBO-cursussen waarbij de grotere aanbieders over het algemeen als gelijkwaardig worden beschouwd. Daarnaast heb je nog de Bhv-cursussen met een beperkt stukje EHBO in de vorm van 'levensreddend handelen.' Het is dus voor een organisatie die burgerhulpverleners wil inzetten of voor organisatoren van festivals en evenementen best lastig om te zien of iemand op het niveau van huis-tuin-en-keuken-EHBO zit of eerstejaars-geneeskunde EHBO. Je zou er als aanbieder voor kunnen kiezen om verschillende cursussen aan te bieden, met verschillende niveau-diploma's. Bijvoorbeeld

diploma A, voor de basis EHBO. Deze is geschikt voor iedereen die gewoon graag wil weten wat te doen bij een ongeval. Diploma B die al wat meer is uitgebreid. Hierbij is ook aandacht voor burgerhulpverlening en wat daarbij komt kijken. Hier zou je eventueel al kunnen filteren op de iets te enthousiaste 'Sylvesters'. En daarna een diploma C, voor de mensen die er beroepsmatig dingen mee gaan doen, zoals bij festivals en evenementen, waarbij je ook eisen stelt aan kwaliteit en misschien zelf ervoor kiest een gedragscode te laten ondertekenen.

## Ramptoerist ter plaatse

Maar wat nu als jij als goedwillende hulpverlener (of als slachtoffer) na een ongeval te maken krijgt met een Sylvester of een Jordy? Hoe ga je om met die fotograaf die maar niet uit de weg wil gaan? Of met die Sylvester die je opzij duwt en het overneemt? Of juist aan de kant staat te roepen wat je allemaal moet doen? De beste stuurlieders staan immers altijd aan wal. Je kan proberen om de ramptoerist aan te spreken op zijn gedrag, maar dan moet je daar wel de tijd voor hebben en je daar veilig genoeg bij voelen. Probeer sowieso altijd beschutting te regelen voor het slachtoffer en probeer discussie te voorkomen. Vraag omstanders om je te helpen en om een werkcirkel te maken, zodat jij rustig veilig en ongestoord kan helpen. Soms kan het ook helpen om juist het ego van de Sylvester in te zetten en ze belangrijk te laten voelen door ze een taak te geven! En die taak is bij voorkeur het op afstand houden van de Jordi's die helaas meestal niet zo gevoelig zijn voor een taak toebedeeld krijgen. Wanneer dit allemaal niet lukt, zit er helaas soms niets anders op dan te wachten tot de politie komt of hen te vragen om ondersteuning.

## Wordt geen Jordi of Sylvester

Tot slot: wordt geen Jordy of Sylvester! Ja, ga een EHBO-cursus volgen als je dit nog niet gedaan hebt! Volg een Bhv-cursus en schrijf je vooral in als burgerhulpverlener! Hoe meer hulpverleners, hoe veiliger je omgeving wordt! Maar doe zeker geen dingen die buiten je kennis en kunde als EHBO-er of BHV-er liggen. Speel niet voor brandweerman of ambulance broeder en geef de professionals de ruimte wanneer zij arriveren. Volg hun aanwijzingen op en vertrek en maak ruimte als je niet meer nodig bent. Daarmee help je het allerbeste! En foto's en filmpjes? Die maak je tijdens het stappen met je vrienden, mits iedereen het daar mee eens is uiteraard.