

HOE EEN GRAP IN EEN TRAGEDIE KAN EINDIGEN

SCHULD EN BOETE 2.0

Groot-Brittannië rouwt om de dood van Jacintha Saldanha, de verpleegster van Kate Middleton. Ze overleed een paar dagen nadat ze ongewild betrokken werd bij een telefoongrap van twee Australische radiopresentatoren, waardoor vertrouwelijke informatie werd gelekt. Zelfdoding wordt niet uitgesloten. Schuld en boete in het digitale tijdperk.

LIEVE VAN DE VELDE

Het woonblokje met de kamers waar de verpleegsters en verplegers verblijven, ligt net om de hoek van het Londense King Edward VII ziekenhuis. Op de deur hangen bloemen. 'Bless you', zo staat er op het bijbehorende kaartje. De bloemen komen van de collega's van Jacintha Saldanha. Jacintha, zo heette ze. Maar iedereen noemde haar Jessie. Getrouwd, moeder van twee tieners en afkomstig uit Karnataka, in India. Meteen na haar huwelijk trok ze met haar man als expat naar Muscat, in Oman. Negen jaar geleden verhuisde het stel naar Londen, waar ze werkte als verpleegster. Vorige week was dat op de afdeling waar de door ochtendmisselijkheid geplaagde Kate Middleton lag.

46 was ze toen ze vrijdag overleed. Zelfdoding, aldus de meest gehoorde hypothese. Eerder deze week was ze nog een nobele onbekende. Enkel haar stem, die had haar *five minutes of fame* gehad. Toen ze vorige dinsdag dienst had in het ziekenhuis, liep er een telefoontje binnen. Aan de lijn waren zoezegd koningin Elizabeth en prins Charles, die meer informatie wilden over de toestand van Kate Middleton. Jacintha schakelde de lijn nietsvermoedend door naar de verpleeg-

ster die zich persoonlijk met Middleton bezighield. Zij vertelde doodserieus hoe het met de prinselijke patiënte gesteld was. Het telefoontje was afkomstig van twee radiopresentatoren die vanuit Sydney in Australië eens iets leuks wilden proberen. Ze zonden het telefoongesprek met de verpleegsters uit en konden hun pret niet op. Dat het geluidsfragment intussen al viraal was gegaan en de hele wereld rondging, was alleen maar koren op hun molen. Aan dat gieren, lachen, brullen kwam vrijdag abrupt een einde, toen bleek dat een verpleegster die dood teruggevonden werd, de vrouw was die in het neptelefoontje was getrapt.

'Niet te voorzien'

Sindsdien staat de telefoon tussen Londen en Sydney roodgloeiend. Lord Glenarthur, de voorzitter van het King Edward VII ziekenhuis, schreef een boze mail aan Southern Cross Austereo (SCA), het bedrijf waartoe ook 2Day FM behoort, de radiozender in kwestie. Hij noemde de grap 'dom' en beklagde zich er vooral over dat het neptelefoongesprek opgenomen was en pas ná goedkeuring door een manager uitgezonden werd. Hoe kan dat nu, dat iemand over zo iets zijn zegen geeft, aldus zijn onderton. Bij de

Was het telefoontje alleen in een Australisch stadje te horen geweest, het had wellicht niet zo'n impact gehad. Nu ging het viraal, wereldwijd

Australische omroep heeft ceo Max Moore-Wilton van zijn kant al de volledige medewerking beloofd aan het onderzoek. Hij omschreef de dood van de verpleegster als 'tragisch', maar beklemtoonde gisteren ook dat niemand kon inschatten dat de grap zulke tragische gevolgen zou hebben. De radiozender weigert voorlopig de twee presentatoren te ontslaan. Michael Christian en Mel Greig zijn wel uit de ether gehaald, verplicht met vakantie gestuurd en krijgen psychologische begeleiding. Ze zijn er, aldus nog de radiozender, kapot van, van wat er gebeurd is. Hun stunt heeft meteen ook financiële implicaties, want heel wat adverteerders willen in geen geval geassocieerd worden met de dramatische telefoongrap en trekken één na één hun budgetten terug van 2Day FM.

Scotland Yard is intussen met de zaak bezig, ook al is het niet duidelijk of er nu eigenlijk een misdaad begaan is. Al rijst de vraag onvermijdelijk of de privacywetgeving niet met de voeten getreden is. Dat de Australische grapmakers de vertrouwelijke informatie over Kates gezondheidstoestand ook daadwerkelijk uitzonden, is daarbij toch een heikel punt. De twee hadden net zo goed kunnen bewijzen dat ze tele-



Bloemen aan het woonblok waar de verpleegsters verbleven en waar Jacintha Saldanha dood werd aangetroffen. © Carl Court/atp

fonisch in het ziekenhuis binnengeraakt waren en in staat waren om iemand die medische informatie te ontfutselen zonder die ook letterlijk uit te zenden. Anderzijds kan ook de privacy-beveiliging van het ziekenhuis zelf op de korrel genomen worden. Iemand die zegt dat ze de koningin is, is niet altijd de koningin, zo iets weten we al langer.

Tegelijk doet de hele kwestie ook vragen rijzen over grappen in het digitale tijdperk, net omdat we nu voortdurend met het risico op massale virale verspreiding zitten. Was het telefoontje enkel in een Australisch stadje te horen geweest, het had wellicht niet zo'n impact gehad. Nu was het wereldwijd te horen.

En er is nog iets anders. Door de massale confrontatie met dat soort ongein zijn we bovendien zelf onze drempel steeds hoger gaan leggen, en zijn we steeds minder geschokt door wat we te zien en te horen krijgen. U hebt hem vorige week wellicht ook zien passeren, die virale video waarin een nietsvermoedende liftgebruiker verborgen-camera-gewijs de daver op het lijf gejaagd wordt door een zombiewezen dat via een achterluik geruisloos de lift binnenstapt. Nachtmerriemateriaal, maar haast niemand die zich bij het kijken afvraagt wat er

zou gebeuren als een van die liftgebruikers plots zou doodvallen van angst. Tot het gebeurt. De grappen van vandaag zijn niet meer de grappen van gisteren. En de implicaties van bijvoorbeeld zo één stom telefoontje zijn in de geest van één persoon niet altijd meer te vatten. Dat moet ook Saldanha gevoeld hebben.

Second victim

Of ze er ook daadwerkelijk met iemand over gepraat heeft, is niet duidelijk. Verwarring is er in elk geval aan de andere kant van de wereld, in India, bij haar schoonfamilie, met wie haar man elke dag belde. Zijn moeder vertelde dit weekend aan *The Guardian* dat noch hij, noch Saldanha iets gezegd had over de telefoongrap. Pas na het overlijden van haar schoondochter wist ze dat zij het was die erbij betrokken was.

Buren, collega's en familieleden haasten zich intussen om een portret te schetsen van Jessy Saldanha als een mooie, lieve en gelukkige vrouw. En als een plichtsbewuste, toegewijde, professionele verpleegster.

Maar laten het net die toewijding en dat professionalisme zijn die ze dezer dagen ook in Orlando noteren, op een medisch congres over patiëntveiligheid. 'Over Saldanha is hier al serieus gediscussieerd', zegt de Leuvense onderzoeker Kris Vanhaecht vanuit Florida aan de telefoon, 'net omdat het zo'n duidelijk geval van second victimschap lijkt, een bekend fenomeen binnen de zorgsector. Second victims zijn hulpverleners die zelf in mindere of meerdere mate hulp nodig hebben, nadat ze betrokken geweest zijn bij een medisch incident. We weten natuurlijk niet zo heel veel over wat er precies gebeurd is en wat voor persoon de verpleegkundige precies was, maar wat we horen via de media, lijkt wel te passen in het syndroom.'

'Bij een medische fout of een incident heb je altijd een eerste, een tweede en een derde slachtoffer. Respectievelijk de patiënt zelf, de arts of de verpleegkundige die de patiënt verzorgde en de instelling. Wij concentreren ons vooral op het tweede. Uit studies is duidelijk gebleken dat second victims een hoger risico lopen op burn-out, depressie en in extreme gevallen ook zelfdoding. Zo'n second victim word je trouwens niet alleen wanneer het eerste slachtoffer overlijdt, zoals in het geval van baby Jasper in Knokke. Ook wanneer het eerste slachtoffer louter psychologisch geraakt wordt - wat je bij Kate Middleton zou kunnen vermoeden - of wanneer de schade bij het eerste

slachtoffer zwaarder wordt gecompliceerd dan ze eigenlijk is, kan de impact op het tweede slachtoffer dramatisch zijn. Daarom niet bij iedereen. Bij iemand wiens draagkracht sowieso al wat minder is, kan zo iets de laatste, spreekwoordelijke druppel zijn. Of bij iemand die zich heel erg verantwoordelijk voelt voor zijn patiënt, kan zo iets ook sneller gebeuren.'



Mel Greig en Michael Christian, de twee presentatoren van de Australische radiozender die de grap uithaalden. © rtr