

[AMC + andere UMC's/juni 2009]

Tekst: Daniëlle Kraft

Jubileumcongres CRAZ 'De basis is bewustwording'

De Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen (CRAZ) vierde woensdag 13 mei jl. in Zeist zijn tienjarig bestaan. Ons UMC was erbij, met de Raad van Bestuur én dertig medewerker uit alle geledingen van het ziekenhuis. "Ervaringen uitwisselen, spiegelen, bewustmaken en verbinden, dat is de opzet van deze middag", vertelt CRAZ-voorzitter Henk den Boon vlak voor aanvang van het jubileumcongres. Tijdens de *afterparty* ontspant hij. "De Raden van Bestuur van de UMC's hoeven we niet meer te overtuigen, de verpleegkundigen ook niet meer, maar de artsen zijn lastiger. Die hebben we vanmiddag aangesproken."

De CRAZ is het gezamenlijk medezeggenschapsorgaan van de acht academische ziekenhuizen in ons land. De raad, bestaande uit vijftig leden, afkomstig van uiteenlopende patiëntenverenigingen, komt vier keer per jaar in een groot plenair overleg bijeen met de Raden van Bestuur van alle UMC's. Om het algemeen patiëntenbelang per UMC te behartigen, hebben acht CRAZ-leden ieder een eigen UMC onder hun hoede. Deze 'aandachtspersoon' overlegt op locatie met een vaste 'contactpersoon' van het ziekenhuis.

Veiligheidsbeleving

"We werken in de ziekenhuizen en met de ziekenhuisbestuurders nadrukkelijk aan bewustwording van het patiëntenperspectief. Daarvoor kiezen we de dialoog. Zo bezien zijn we als CRAZ meer een terriër dan een lastige luis in de pels", vertelt voorzitter Nicole Plum van de jubileumcommissie van de CRAZ. De commissie heeft in overleg met de RvB'en van de UMC's gekozen voor het congressthema 'Veiligheid en Vertrouwen', waarbij de CRAZ naast de feitelijke en meetbare veiligheid in de UMC's aandacht vraagt voor de 'zachte' kant ervan: veiligheidsbeleving en vertrouwen van patiënten. "In het ideale geval is sprake van synergie tussen het professionele perspectief en het patiëntenperspectief. Dat vraagt om inleving en bewustwording van de professionals", aldus Nicole Plum.

Het jubileumcongres zet nadrukkelijk in op dat bewustwordingsproces. De besturen van de UMC's hebben er elk dertig professionals in hun ziekenhuis persoonlijk voor uitgenodigd. En zo arriveren er woensdag 13 mei uit alle windstreken van het land busladingen vol specialisten, (hoofd)verpleegkundigen, afdelingshoofden en andere zorgverleners bij theaterhotel Figi in Zeist. Daar krijgen ze ruim de tijd om 'interactief' kennis te maken met CRAZ-leden en patiëntenverenigingen. Dit netwerken wordt vergemakkelijkt met zogenoemde *Crazjes*; Loesje-achtige kaarten met hartenkreten en overpeinzingen, vanuit de professional. Ze liggen schijnbaar achteloos op de diverse tafeltjes en bevatten stuk voor stuk tot nadenken stemmende teksten: 'Hoe kan ik mij in een 5 minuten durend consult inleven in de patiënt?', 'De patiënt vertrouwt mij volledig; dat maakt me bang' en 'Ik ben wel getraind in het vermijden van risico's, niet in het omgaan ermee'. Ook een mooie: "Een keten is zo sterk als zijn zwakste schakel. En als ik dat nu ben?"

Alle gasten pakken minimaal één Crazje en mogen later in de zaal uitleggen waarom dat hun 'eyeopener' is. Zover komt het uiteindelijk niet, omdat het programma te ver uitloopt. "Laten we dan maar hopen dat iedereen op een later moment wat met zijn Crazje doet, al is het maar erover nadenken. Daarmee begint bewustwording", zegt voorzitter Henk den Boon na afloop.

Partners

In de grote zaal zet dagvoorzitter prof.dr. Geert Blijham, voorzitter van de RvB van het UMCU, de toon. “Zonder vertrouwen geen kwaliteit. En geen vertrouwen zonder een gevoel van veiligheid. Wij moeten de patiënt leren kennen”. In het hierna volgende tweegesprek tussen CRAZ-voorman Henk den Boon en NFU-voorzitter Louise Gunning, RvB-voorzitter van het AMC, worden vooral complimenten uitgewisseld. “We zijn partners geworden.” Den Boon gebruikt het publieke onderonsje ook om enkele prioriteiten van de CRAZ aan te stippen: regie in de zorg, een hoofdbehandelaar en meer aandacht voor de psychische en sociale gevolgen van ziekte, onderzoek, behandeling en opname.

Ervaringsverhaal

Het belang hiervan wordt schrijnend duidelijk in het verhaal van organisatie-adviseur en ‘ervaringsdeskundige’ Paul Kooij. Neutraal, maar met een onmiskenbaar emotionele lading, schetst hij een bizar beeld van zijn rondgang in het ziekenhuis – het UMCU – waar hij binnenkwam met een oogontsteking. “De oogarts zag dat er iets met mijn lever was en stuurde me meteen door naar de internist. Acht weken, tien onderzoeken, negen specialisten en vijftien ziekenhuisbezoeken later kreeg ik de diagnose. Als je dan te horen krijgt dat het kanker is en je mogelijk nog maar drie maanden hebt, dan is acht weken wachten onacceptabel lang.” Paul Kooij moest daarna nog eens zes weken wachten op de operatie. Hij vertelt over zichtbaar geschrokken laboranten die niets over de uitslag mochten zeggen, over het gebrek aan regie en coördinatie, over zijn angst en afhankelijkheid. “En toen bleek bij een second opinion dat een verkeerd stuk van mijn lever was verwijderd.” Toch gaf Paul Kooij zijn chirurg een tweede kans. “Omdat hij mij intussen als geen ander van binnen en van buiten kende, omdat hij en zijn team een goed plan voor fase twee hadden. En omdat we een open gesprek met elkaar hebben gehad.”

Kooijs verhaal maakt diepe indruk op de aanwezigen. Daarnaast is er een ‘chapeau’ voor het UMCU, dat Paul Kooij deze middag publiekelijk verslag laat doen van de blunders in het ziekenhuis. “Maar we hebben als UMC’s allemaal onze Paul Kooij, dat is het erge”, aldus een deelnemer.

Confrontatie

Om veiligheid en veiligheidsbeleving te optimaliseren, hebben volgens de CRAZ en het NFU ook de professionals in het ziekenhuis een veilige omgeving nodig. Om elkaar te durven aanspreken bijvoorbeeld, en om fouten te durven toegeven. Hoe moeilijk dat kan zijn, laat de muziektheatervoorstelling ‘Dag & Nacht’ zien, die tijdens het CRAZ-jubileumcongres haar voorpremière beleeft. De voorstelling van theatergroep Plezant – gemaakt in opdracht van het nationale VMS Veiligheidsprogramma (VMS = VeiligheidsManagement Systeem) – volgt de worsteling van een vaatchirurg, van wie een patiënt (mede) door diens toedoen is overleden. De specialist gaat uiteindelijk de confrontatie aan, met zichzelf en met de weduwe van de patiënt. Een mooi indringend stuk dat bijdraagt aan de bewustwording van het patiëntenperspectief bij professionals. Het kan met bijbehorende training worden geboekt door alle (academische) ziekenhuizen.

Tombola

Aan het eind van het congres lijken alle UMC-gasten overtuigd en geïnspireerd. Om te voorkomen dat de erkenning van het patiëntenperspectief morgen al weer verloren gaat in de waan van de dag, sluit de CRAZ af met een tombola: alle UMC-bestuurders trekken een ‘lot’ met een deelthema, waarmee zij het komend jaar actief aan de slag gaan. Over een jaar zal de CRAZ vragen hoe het er mee staat. Het AMC trekt het thema ‘bewustwording onder professionals’. Louise Gunning is er blij mee: “Dit sluit heel mooi aan bij ons project ‘Het zal

je moeder maar wezen', waar we de afgelopen jaren al zoveel in hebben geïnvesteerd." RvB-voorzitter Blijham van het UMCU reageert een tikkeltje stekelig: "Maar het is mijn moeder niet die ik voor me heb!" Louise Gunning kaatst gevat terug: "Doe dan alsof."

Tijdens de borrel na afloop van het congres wordt nog lang nagepraat. "Het was een heel speciale dag", blik internist Mieke Godfried van het AMC terug. Vooral het verhaal van Paul Kooij heeft haar geraakt. "Heel herkenbaar, die versnippering van de zorg." Wat ze meeneemt van deze dag? "Commitment, daar gaat het om. Dat je je persoonlijk verantwoordelijk voelt voor de patiënt. Daar moeten we weer naar toe."