

Bedoeld zwijgen is erger dan onbedoelde schade

Chapeau voor de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst, de KNMG! Deze organisatie is namelijk onlangs met een geweldig goede campagne gestart. Onder het credo 'Artsen van Nu', vraagt de KNMG hierin aandacht voor de invulling en toepassing van de medische professionaliteit.

KNMG-thema's sluiten aan bij kernwaarden NVZ

In de KNMG-campagne staan thema's centraal als deskundigheid, verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, transparantie (waar bovenstaande quote een voorbeeld van is) en toetsbaarheid. Thema's die bovendien perfect aansluiten bij de kernwaarden die wij vanuit NVZ-vereniging voor ziekenhuizen in onze eigen ziekenhuiscampagne centraal stellen. Alleen door deze thema's centraal te stellen kunnen we het vertrouwen in de medische professie behouden. Door open en eerlijk te laten zien dat er fouten worden gemaakt. Dat artsen en verpleegkundigen niet onfeilbaar zijn. En vooral ook door te laten zien dat er alles aan wordt gedaan om fouten te voorkomen of er op zijn minst van te leren.

Goede opvang en nazorg betaalt zich terug

Het belang van opvang en nazorg voor familieleden en nabestaanden, kan daarbij nauwelijks worden overschat. Ook hier valt immers genoeg aan te verbeteren, al wordt daar wel aan gewerkt. Vaak durven artsen en verpleegkundigen amper te erkennen dat ze het vervelend vinden dat iets is misgegaan. Ze denken al snel dat ze daarmee schuld bekennen wat duidt op aansprakelijkheid. De praktijk is echter dat het op een goede manier erkennen en afhandelen van klachten -van welke aard dan ook- een enorme 'winst' oplevert.

Oprecht en attent bereikt ook de verjaardagspraat

Slechte service en behandeling gaan vele malen vaker van mond-tot-mond dan goede service en probleemloze behandeling. Dat laatste is immers niets meer of minder dan wat 'de klant' verwacht. Maar vergis u niet: een klacht die op een eerlijke en oprechte manier wordt afgehandeld is juist iets waarover op verjaardagen graag verteld wordt.

Zo heb ik in mijn vorig leven, als hoofd passage aankomst bij KLM, regelmatig zoekgeraakte koffers gratis thuis laten bezorgen met een cadeautje. Hoe vervelend het zoekraken ook is, het feit dat je de klant voortdurend op de hoogte houdt van de voortgang en het probleem goed oplost, zorgt ervoor dat die klant terug blijft komen. En zelf merk ik ook dat ik positief reageer als ik een opmerking heb over het eten in een restaurant en men reageert daar goed op. Klanten dan wel patiënten willen, zeker als het hun gezondheid betreft, serieus worden genomen, worden erkend.

Kwetsbaar opstellen is enige remedie

De enige mogelijke reactie die we als sector kunnen tonen is ons kwetsbaar opstellen. Onze feilbaarheid erkennen en onder ogen zien. Dat betekent werken aan een cultuur waarin je elkaar kunt en moet aanspreken op gedrag dat in potentie schadelijk is voor de patiënt. Elke andere strategie is tot mislukken gedoemd. Zo de dokter al ooit op een voetstuk stond, dan is dit de enige manier om erop te blijven staan. Artsen en verpleegkundigen moeten terecht credits en waardering krijgen voor de wijze waarop zij, in de toenemende complexiteit, met betrokkenheid patiënten proberen te genezen en hen goede zorg te leveren.

Waardering en status in de praktijk

Laat de sector dit na, dan zal de waardering en de status voor de beroepsgroep eroderen. Zover zal het echter niet komen. Zeker niet als het aan de KNMG en alle aangesloten partners ligt, die op prima wijze vertolken en ondersteunen wat er in de praktijk al volop gebeurt.

VMS Veiligheidsprogramma en 'aanspreken op gedrag'

Het door de KNMG gepropageerde 'aanspreken op gedrag' komt ook uitgebreid aan de orde in het VMS Veiligheidsprogramma. Het is een randvoorwaarde om onbedoelde schade mee te beperken. Ik beseft me ondertussen terdege dat cultuur iets hardnekkigs is. Dat we niet kunnen zeggen, 'we starten een cultuurverandering en die is morgen om 15.45 uur gerealiseerd'. Een dergelijke verandering kost tijd en slaagt alleen als we er gedurende een lange periode constant aan werken en energie in blijven stoppen. Naar buiten toe is het belangrijk dat we gedurende die verandering ook regelmatig tussenresultaten laten zien. Maar we moeten ook duidelijk aan (blijven) geven dat zo'n proces eenvoudigweg tijd kost en dat het gras niet sneller groeit door aan de sprietjes te gaan trekken.

Gita Gallé

Bron: <http://www.skipr.nl/blogs/bedoeld-zwijgen-is-erger-dan-onbedoelde-schade-28602.html>

www.SIN-NL.org