

Mooie woorden waarmaken

Uw zorg, onze passie. In vertrouwde handen. Hét mensenziekenhuis. Aangenaam dichtbij. Je zorgt voor elkaar. Het is zomaar een greep uit de eerste pagina met resultaten van een google-zoekactie met de woorden 'slogan' en 'ziekenhuis'. Het zijn mooie, gevleugelde woorden, waarmee ziekenhuizen graag willen laten zien waar ze voor staan. Maar hoe patiënten de zorg beleven is afhankelijk van de mate waarin de medewerkers zich kunnen verbinden met

de mooie woorden uit de missie. Als medewerkers een grote afstand voelen tot het bestuur en het beleid van het ziekenhuis kan dat gemakkelijk leiden tot onverschilligheid ten aanzien van de missie en de kernwaarden. Wat vraagt het van een ziekenhuis en zijn medewerkers om deze mooie woorden en waarden daadwerkelijk vorm te geven op de werkvloer? Die vraag was het uitgangspunt van de Prudentiaconferentie, waarvan dit themanummer het product is (zie kader).

Prudentia (praktische wijsheid) is – naast rechtvaardigheid, moed en matigheid – één van de vier kardinale deugden. Het Prudentia-project is een initiatief van het Radboudumc en wordt gerealiseerd in samenwerking met 15 andere ziekenhuizen, Reliëf en zorgethiek.nu. Prudentia beoogt professionals en zorginstellingen te ondersteunen in de reflectie op en het formuleren van beleid met betrekking tot actuele ethische vragen in de ziekenhuispraktijk.

In het openingsartikel denkt Els Maeckelberghe na over de vraag waarom moreel beraad wel of niet hulp zou kunnen bieden bij het gestalte geven aan die mooie woorden. Ze schetst een korte geschiedenis van de wijze waarop ethiek een steeds prominentere plaats in de praktijk van de gezondheidszorg in heeft genomen. Wil dergelijke klinische ethiek succesvol zijn – en mooie woorden waarmaken – dan vraagt dat om reflectievaardigheden van zorgprofessionals, maar ook om reflectie van de zorgorganisatie op zichzelf, stelt Maeckelberghe.

Linus Vanlaere en zijn collega's laten in een tweede bijdrage zien hoe verschillende vormen van middelmatigheid – 'het gevoel dat zorgverlening in gebreke blijft' – als hefbomen kunnen werken voor betere zorg. Bescheidenheid, bezonnenheid, mildheid en lankmoedigheid helpen de overtrokken verwachtingen van alle mooie woorden te relativiseren en zorgen ervoor dat goede zorg realistisch en haalbaar is.

In een volgend artikel breekt Jos Kole een lans voor moreel beraad bij de koffieautomaat. Kan een methodische kritisch-ethische reflectie niet in een kort een-tweetje terwijl er koffie gehaald wordt, vraagt hij zich af. Kole verkent het nagenoeg

onontgonnen gebied van 'micro-moreel-beraad' en zoekt het antwoord op zijn vraag op het grensvlak van professionele communicatie en ethiek.

Na deze ethische analyses confronteert Mariëlle van Pampus ons met de rauwe werkelijkheid van ingrijpende gebeurtenissen die verloskundigen en gynaecologen soms op de werkvloer meemaken. 'Nog één dode baby en ik stop', luidt de veelzeggende ondertitel van haar bijdrage. Van Pampus onderzocht hoe verloskundigen en gynaecologen spannende en nare gebeurtenissen op het werk ervaren hebben, hoe zij daarmee omgaan en de opvang eruit zou moeten zien. Het zijn ervaringen die alle mooie woorden teniet doen. Publicist en theoloog Jean-Jacques Suurmond reageert op het onderzoek. 'Nog één dode baby en ik begin echt te leven', staat boven zijn reactie. De ervaringen waarover Van Pampus verslag doet, zijn existentiële ervaringen, stelt Suurmond. We kunnen ze ondergaan als een *wake-up call* die ons verlost van de illusie dat we alles zouden beheersen.

Volgens Marius Buiting (directeur Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorginstellingen) moeten we ons niet afvragen wat we moeten doen om mooie woorden waar te maken. We moeten ons eerder afvragen waarmee we zouden moeten stoppen. Hij pleit voor minder ratio en meetbaarheid en voor zorg die trouw is aan het hart. Hoe zorgorganisaties dat kunnen ondersteunen, leest u in een interview dat Marcia Smits met hem hield.

'Minder regels, meer handen aan het bed'. Dat zijn de mooie woorden waarmee de staatssecretaris van VWS in 2011 het Experiment Regelarme Zorg aanpreeft. Philadelphia Zorg deed mee met het experiment en Gerrit Leene en Roel Ligthart Bosch doen verslag van hoe dat project verlopen is. 'Veel zorgverleners zorgen beter voor anderen dan voor zichzelf en dat maakt volhouden niet makkelijk', constateert Wout Huizing. De soms overmatige aandacht voor randvoorwaarden leidt af van de kernwaarden van zorg en zorgt voor compassiemoeheid. Huizing analyseert daarom het belang van zorg voor de zorgenden.

Mooie woorden waarmaken in alledaagse zorg? Alle bijdragen wijzen erop dat dit vraagt om morele reflectie, een realistische houding, het erkennen van tragiek en zelfzorg.

Gert Olthuis (Radboudumc, Tijdschrift voor Gezondheidszorg & Ethiek)

Thijs Tromp (Reliëf, christelijke vereniging van zorgaanbieders)

Hoofdredactie.TGE@gmail.com