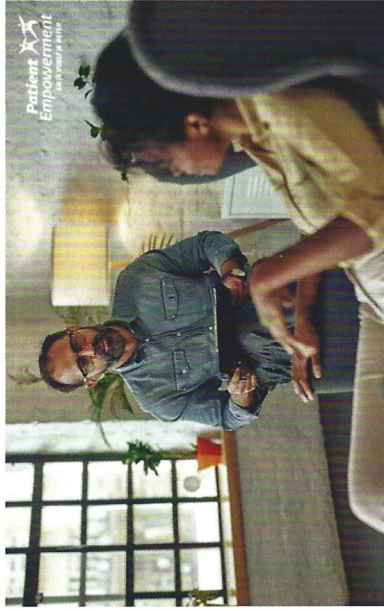


PATIENT EMPOWERMENT

Luisteren... en er iets mee doen

door Edgard Eeckman / sep 4, 2022



Begint Patient Empowerment eigenlijk niet eenvoudigweg met een zorgvrager en zorgverstrekker die naar elkaar luisteren? En naar zorgorganisaties die hun oor bij hen beiden te luisteren leggen? Luisteren zodat met wat wordt gezegd iets positiefs gebeurt?

In haar boek 'The power of strategic listening' (2020) beschrijft Laurie Lewis dat de structuur van vele organisaties vandaag niet op bottom-up luisteren is afgestemd waardoor de ervaring van wie op het terrein werkt vaak niet de top van de organisatie bereikt. Daarmee laat een organisatie kennis en ervaring onbenut die zou kunnen bijdragen tot het succes van de organisatie. Wie het werk uitvoert, weet vaak drommels goed hoe iets beter zou kunnen. En ook, intern slecht luisteren kan leiden tot organisatorische mislukkingen en schandalen.

Ook luisteren naar zorgvragers is essentieel, in de eerste plaats uiteraard met betrekking tot hun individueel zorgproces. Vandaag willen velen argumenten horen waarom ze iets al dan niet moeten doen en die afwegen tegenover hun eigen ervaring met ziektes en behandelingen of met die van hun naasten. Ze kunnen dan zelf beslissen of ze het ermee eens zijn. En in positief geval zullen ze de behandeling ook met meer overtuiging toepassen; ze zijn dan intrinsiek gemotiveerd, zoals dat heet. Edoch... Geregeld ervaren patiënten dat zorgverstrekkers nog onvoldoende naar hen luisteren. In de tweede plaats zijn zorgvragers ervaringsdeskundigen met betrekking tot de manier waarop een organisatie de zorg organiseert en aanbiedt. Daardoor kunnen ook zij bijdragen tot het verbeteren van de werking ervan.

"We willen dat er geluisterd wordt"

Dat zorgvragers gehoor willen krijgen, is geen nieuw gegeven. Het lijkt er soms op alsof mondige patiënten een hedendaags fenomeen zijn en zieken vroeger braaf deden wat de dokter hen voorschreef. Zo braaf zijn patiënten echter nooit geweest. Dat kan je bijvoorbeeld afleiden uit het feit dat therapieontrouw al lang bestaat. Het echte verschil met vroeger is, zo stellen Snelders en Meijman in hun boek 'De mondige patiënt' (2009), dat patiënten toen niet om erkenning vroegen door zorgverstrekkers en de overheid, ze streefden geen "collectieve organisatie en machtsvorming" na. Destijds wilde de patiënt bovenal doen waar hij zin in had. In onze participatieve West-Europese samenlevingen willen patiënten ook dat hun stem wordt gehoord. Ook de medewerkers van organisaties laten niet alles zomaar over zich heen gaan. Ze bieden weerstand of kiezen sneller een andere werkgever. In een arbeidsmarkt met grote tekorten, zoals in de zorg, houdt dat minder risico's in.

Gelukkig luisteren zorgorganisaties steeds meer naar hun medewerkers en zorgvragers. In toenemende mate worden ze bevraagd via elektronische enquêtes, focusgroepen, patiënten- en cliëntenraden en andere. Dat is een goede zaak.

De hindernis: luisteren omzetten in veranderingen

Het schoentje knelt echter niet bij het luisteren zelf. Wat moeilijk blijkt, is het omzetten van verbeteringsuggesties in veranderingen. Een zorgsysteem en een zorgorganisatie zijn extreem gesegmenteerd en er spelen heel veel eigenbelangen en groepsbelangen. Iets veranderen betekent misschien dat iemand wat moet inleveren of iets meer of minder moet of mag doen. Daar is dan expliciet of gecamoufleerd weerstand tegen.

Daarenboven vraagt luisteren ook verantwoordelijkheidszin van naar wie wordt geluisterd. Die moet mondig én geëngageerd genoeg zijn om op een opbouwende manier zijn mening en ervaring te durven en willen delen. Daarvoor moet die zich voldoende betrokken voelen. Zo blijkt het niet altijd evident om patiënten te vinden die bereid zijn deel te nemen aan allerhande participatie-initiatieven. Wie wil dat naar hem geluisterd wordt, moet natuurlijk zijn stem laten horen. Daar is dan binnen de organisatie een gedragen participatiecultuur voor nodig die het geven van een mening stimuleert en suggesties na overleg omzet in realisaties.

De ervaring van zorgvragers, zorgverstrekkers en andere zorgmedewerkers heeft enorm positief potentieel. Luisteren is een goed begin, maar doe er ook iets mee!