



© Bart Moens

## Edgard Eeckman

Voorzitter vzw Patient Empowerment

[patientempowerment.be](http://patientempowerment.be)

# De nodige reboot in de zorg: alleen als we het samen willen, lukt het.

***De intrinsieke motivatie van zorgverstrekkers is enorm en de goede wil overvloedig aanwezig. Maar het zorgsysteem is ziek. Met een beschuldigende blik naar elkaar kijken in plaats van aan hetzelfde zeel te trekken, helpt ons niet vooruit!***

Als je aan een arts zegt dat die een zorgvrager zou moeten empoweren, kan je te horen krijgen dat het niet enkel van hem of haar afhangt, maar dat het keurslijf van het zorgsysteem zijn vrijheden bepaalt. Wanneer je het met verpleegkundigen over patient empowerment hebt, wordt geregeld door hen onderstreept dat ze met te weinig zijn, ze tijd tekort hebben voor patiënten en ze gedwongen worden om met teveel niet zorg-essentiële zaken bezig te zijn. Als ik aan de directeur van een zorgorganisatie zoals een ziekenhuis zou vragen om empowerment te stimuleren bij de zorgvragers en zorgverstrekkers, dan blijkt wellicht al snel dat die andere zorgen aan het hoofd heeft. Die heeft geld- en personeelstekort terwijl, om voldoende inkomsten te genereren, de zorgorganisatie best helemaal vol moet liggen. En als ik onze federale minister zou uitnodigen om te investeren in onze empowermentinspanningen krijg ik misschien als reactie dat je daarvoor zorgverstrekkers en zorgorganisaties moet meehebben, omdat er zonder draagvlak geen schot in de zaak komt. Weet je wat ik vaststel als ik dat stukje tekst herlees? Ze hebben allemaal groot gelijk!

### ALLES IS VERBONDEN

Dat iedereen gelijk heeft, illustreert dat alles met alles en iedereen is verbonden. Dat betekent ook dat we enkel aan de fundamentele pijnpunten in ons zorgsysteem zullen kunnen verhelpen in eensgezindheid. Tijdens de talrijke uiteenzettingen die ik over patient empowerment geef, leg ik mensen actief in de zorg geregeld twee vragen voor. Wat is het belangrijkste doel dat een zorgvrager wil bereiken door naar de zorg te stappen? Overwegend antwoord: 'genezen en/of de best mogelijke zorg'. Vraag twee: wat is het belangrijkste doel dat een zorgverstrekker wil realiseren? Overwegend antwoord: 'de zorgvrager genezen en/of de best mogelijke zorg

geven'. Besluit? Zorgvragers en zorgverstrekkers zijn eensgezind over de finaliteit. Mooi!

Edoch. Het zorgsysteem is op een zijspoor geraakt. Middelen werden doelen. Processen en procedures kregen de overhand. Verregaande controle kwam in de plaats van vertrouwen. We verloren de mens uit het oog. De mens die zorg nodig heeft en de mens die zorg verstrekt; de zorgvrager is de dupe. Mijn boekenkast puilt uit van de literatuur die deze diagnose stelt van de zorg, we weten dus waar de schoen knelt en hier en daar wordt gemorreld om wat te remediëren. Maar we hebben een echte reboot nodig. Iemand zei mij onlangs dat enkel een zware crisis alle betrokkenen zal dwingen hun eiland te verlaten en volop voorrang te geven aan het algemeen belang. Echt? Zitten we al zo erg in ons systeem gebetonneerd? Nochtans, het systeem dat zijn wij zelf! We moeten niet vooral kijken naar elkaar, maar ook in de spiegel.

### OP ÉÉN SPOOR

Er is voor mij maar één oplossing. Laat ons het loutere eigenbelang, de angst voor veranderingen, de weerstand tegen onzekerheid... in een schuif stoppen en verdergaan met slechts één hoofdbelang voor ogen, dat van de zorgvrager. Voor hem of haar is het allemaal begonnen, naar hem of haar moeten we terug. Mét hem of haar moet het veranderen. Samen dus. Op één spoor naar één doel.

En ook: betrek er allen bij, dus ook zorgvragers, mantelzorgers en naasten via open, opbouwend luisteren. Om er vervolgens iets mee doen. Maak er, in overleg met iedereen die wil, een planmatig, getimed en gedragen langetermijnproject van, een project van co-creatie. Communiceer daar duidelijk, overvloedig en doorlopend over. Houd continu de dialoog gaande en stuur bij waar nodig.

Of laten we de patiënt verzielen terwijl we met zekerheid weten hoe we hem kunnen genezen?