

**Marjolein de Jong**

voorzitter raad van bestuur Ziekenhuis Gelderse Vallei

# MENSGERICHTE ZORG BEGINT MET EEN GELIJKWAARDIGE RELATIE

Van onze zorginstellingen wordt verwacht dat we mensgerichte, waardegedreven, doelmatige, passende en juiste zorg op de juiste plek leveren. Zucht... Er zijn zoveel voorschriften over hoe we zorg moeten leveren. Hoe doen we nou het goede voor iedereen? Hoe ontdekken we wat écht van belang is voor onze patiënten en medewerkers? Ik merk regelmatig dat onze organisatie en medewerkers het lastig vinden om goed door te vragen. In Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) zijn we daarom gestart met de beweging 'ZGV Zorg'. Samen bepalen we wat we écht van belang vinden, wat de best mogelijke, mensgerichte zorg is voor patiënt, medewerker en organisatie en wat de zorg van Ziekenhuis Gelderse Vallei eigen maakt.

## **Z**org gaat over de relatie

In focusgroepen met patiënten en medewerkers ontdekten we dat 'de zorg' gaat over de relatie tussen mensen. Niet de patiënt of de zorgverlener staat centraal, maar de onderlinge relatie die ontstaat tussen hen en zorgverleners. Een gelijkwaardige relatie waarin de patiënt kan aangeven wat voor hem echt van betekenis is en waarin de zorgverlener de professionele en emotionele ruimte krijgt om hiernaar te handelen. Een prettige relatie is ook een essentiële voorwaarde voor een goede samenwerking, zodat je goede zorg kunt leveren en een fijne dag hebt. Ik vind dat we als organisatie de verantwoordelijkheid moeten nemen om deze relaties te faciliteren. De eerste stap die we moeten zetten is simpel: met elkaar vaststellen dat we een gelijkwaardige relatie het belangrijkste vinden omdat iedereen daar het meeste uithaalt. Daarom benoemden we 'ZGV Zorg' tot één van de vier focuspunten voor 2023.

## **Professionele en emotionele ruimte**

Wat we bedoelen met meer professionele en emotionele ruimte, zal ik illustreren aan de hand van een klein voorbeeld: een verpleegkundige komt 's ochtends de kamer van meneer Janssen binnen, een oudere patiënt. Ze ziet direct dat hij een slechte nacht heeft gehad en in plaats van

te zeggen "kom, we gaan u lekker even wassen" – waar ze eigenlijk voor kwam - gaat ze naast hem zitten en vraagt hem wat er aan de hand is. Meneer vertelt dat hij veel pijn heeft, zich zorgen maakt en bovenal zijn vrouw mist, die hem altijd goed gerust kan stellen. Er ontstaat een mooi gesprek over zijn vrouw en wat ze voor hem betekent. Ze besluiten samen de wasbeurt te laten voor wat het was en wanneer de verpleegkundige vertrekt, bedankt meneer haar voor het fijne gesprek. De verpleegkundige was in totaal 10 minuten kwijt, dezelfde tijd die ze had voor het wassen, maar de invulling en het resultaat zijn totaal anders. Het is misschien een gechargeerd voorbeeld, maar het punt is dat deze uitkomst uiteindelijk voor zowel de patiënt als de verpleegkundige van veel meer betekenis was. Er zijn nog tal van andere voorbeelden te verzinnen die laten zien dat we meer gezondheidswinst kunnen bieden als we de zorg en de behandeling beter op patiënten af kunnen stemmen doordat we ze kennen. En dat is waar we het als ziekenhuis uiteindelijk voor doen.

## **Vertrouwen en respect**


Als we willen dat de verpleegkundigen deze ruimte nemen, is het natuurlijk essentieel dat we het na die 10 minuten niet over die gemiste wasbeurt gaan hebben, maar dat we waardering uitspreken voor de goede zorg die is geleverd.

Dat vraagt om het vertrouwen op elkaars professionaliteit en het respecteren van elkaars keuzes. We moeten de professional meer ruimte geven om samen met de patiënt te beslissen wat het beste is om te doen en dat kan bijvoorbeeld ook betekenen dat we soms bepaalde kwaliteitsnormen ter discussie moeten stellen. Daarvoor moeten we het professionele gesprek met elkaar voeren over wat we willen bereiken en welke werkwijze daarbij hoort. En we moeten elkaar en onszelf een spiegel blijven voorhouden door onze ervaringen bespreekbaar te maken.

### Vragen en luisteren

Voor het opbouwen van een goede en gelijkwaardige relatie zijn meerdere aspecten belangrijk, waaronder het gesprek met elkaar voeren. Een gesprek tussen mensen gaat altijd om tweerichtingsverkeer. We proberen het gesprek dan ook aan beide kanten te stimuleren. Enerzijds door zelf meer of andere vragen te stellen aan patiënten, anderzijds ook door patiënten te faciliteren om makkelijker te uiten wat ze belangrijk vinden. Dat doen we bijvoorbeeld door het bemoedigen van het stellen van drie goede vragen\* en door het inrichten van een e-anamnese in de e-zorgpaden waarbij we vooraf vragen wat en wie er belangrijk is voor de patiënt en welke doelen hij heeft. Wat hierin op termijn echt kan helpen is een overstijgende persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) waarbij patiënten gemakkelijk informatie kunnen registreren die relevant en belangrijk is en die voor verschillende zorgverleners binnen en buiten het ziekenhuis beschikbaar is.

### In beweging

Ik zie in ons ziekenhuis 'ZGV Zorg' in beweging komen. Medewerkers worden enthousiast, voelen herkenning en zien kansen om meer voldoening uit hun werk te halen. Natuurlijk zijn er ook nog genoeg uitdagingen. We maken nog geen gebruik van een PGO, dus hoe registreren we goed wat een patiënt belangrijk vindt zodat ook de collega in de volgende dienst of de huisarts dat weet? Hoe meten (of weten) we of onze zorg 'het goede' is voor zowel de patiënt of medewerker en welke vragen stellen we als we willen weten of de patiënt en de medewerker tevreden naar huis gaan? Veel vragen waarvoor we samen op zoek willen naar de antwoorden. Daarom noemen we het ook een beweging. Eentje waarin we het niet voor de ander, maar mét de ander invullen wat we verstaan onder en willen bereiken met onze 'ZGV Zorg'. 

\* <https://www.geldersevallei.nl/patient/naar-het-ziekenhuis/voorbereiding-polikliniek/3-goede-vragen/3+goede+-vragen>

<https://youtu.be/chgEKdpj4dk>

*“We kunnen meer gezondheidswinst bieden als we de zorg en de behandeling beter op patiënten af kunnen stemmen doordat we ze kennen.”*

