

Vakmanschap en een vertrouwensrelatie: veel meer is er niet nodig voor goede zorg

Regelmatig krijg ik de vraag hoe ik 'de zorg' zou organiseren als ik het voor het zeggen had. Toen we met Buurtzorg begonnen hebben we ons die vraag ook gesteld en waar we steeds op uitkwamen is dat de relatie tussen zorgvrager en zorgverlener cruciaal is voor goede zorg. Natuurlijk moet dat vakmanschap gebaseerd zijn op beroepstandaarden en moeten vakmensen vooral bij elkaar te rade gaan om te leren en te reflecteren. Maar de basis is vrij simpel: verdiep je in wat iemand nodig heeft en de kans op goede uitkomsten is erg groot. Dat is dan ook de reden dat er niet veel meer nodig is dan teams van professionals die hetzelfde nastreven en zichzelf organiseren. Een managementstructuur is dan een risico, dat leidt af van de aandacht voor de mensen die zorg nodig hebben.

Hoe gaat het nu vaak?

We hebben de (zorg)wereld van boven naar beneden georganiseerd. Het begint met het ministerie, toezichtsorganen, inspectie, verzekeraars etc. Er wordt veel beleid ontwikkeld, teveel. Er zijn zoveel beleidsmedewerkers dat er wel voortdurend beleid moet komen. Dat hebben we vooral te danken aan de bestuurdersmentaliteit die in de loop van de afgelopen 30 á 40 jaar is opgebouwd. Bestuurskundigen, bedrijfskundigen, economen: ze bepalen in hoge mate waar het in de zorg om gaat. De bekostigingsstructuren (DBC's, ZZP's, producten), de aanbestedingen en de contracten tussen verzekeraars, gemeenten en zorgverleners zijn enorm complex gemaakt. Zelfs de huishoudelijke verzorging wordt in sommige gemeenten gecontracteerd op basis van documenten, die soms 200 pagina's lang zijn met 180 eisen in een programma van eisen. Dat leidt er weer toe dat zorgorganisaties erg ingewikkeld worden. Die gaan die ingewikkelde aanbestedingen en contracten weer vertalen naar protocollen en registraties. Om nog maar niet te spreken over de coördinatie en management dat dit alles vraagt. De ene managementlaag na de andere heeft haar intrede gedaan en de functie van zorgmanager is de snelst groeiende beroepsgroep geworden. Uiteindelijk zijn we met

z'n allen heel veel tijd en geld kwijt aan dat hele circus wat ieder jaar ook weer terugkomt. Stel je voor dat je komend jaar iets heel anders gaat doen dan het afgelopen jaar! Ik denk dat veel zorgprofessionals dit beeld herkennen en er ook veel last van hebben.

Hoe kan het dan wel?

Hoe zou het zijn als zorgverleners op basis van hun vakkennis mensen zouden helpen. Natuurlijk doen ze dat nu ook, maar al snel wordt de vraag gesteld: kunnen we dit wel declareren? Als we dat hele proces van declareren nou eens ontzettend zouden vereenvoudigen. Gewoon een tarief per uur of per dag op basis van een gemiddelde kostprijs. Als dan iedere beroepsgroep zich voornamelijk zou richten op de eigen beroepsstandaard. Als collega's elkaar zouden corrigeren en coachen in plaats van managers. Als we de inzichten van professionals zouden gebruiken bij het maken van afspraken in de contracten. Als we die contracten zouden inkorten tot maximaal vijf pagina's. Als we de patiënten zouden zien als experts en ervaringsdeskundigen. Kortom: als we nu eens 'gewoon' van onder naar boven zouden organiseren. Ik denk dat we tot 30% van de huidige kosten zouden kunnen besparen: betere oplossingen, minder bureaucratie, minder management. Gelukkigere professionals en meer kennisontwikkeling; meer innovatie ook. Iedereen heeft goede ideeën die vaak door de structuur of de systemen worden gefrustreerd. Het organiseren op basis van vakmanschap en vertrouwen: het kan echt! Laten we er vandaag mee beginnen en stoppen met alle dingen te doen die vanuit menselijk oogpunt onzinnig zijn.



Jos de Blok, directeur Buurtzorg.