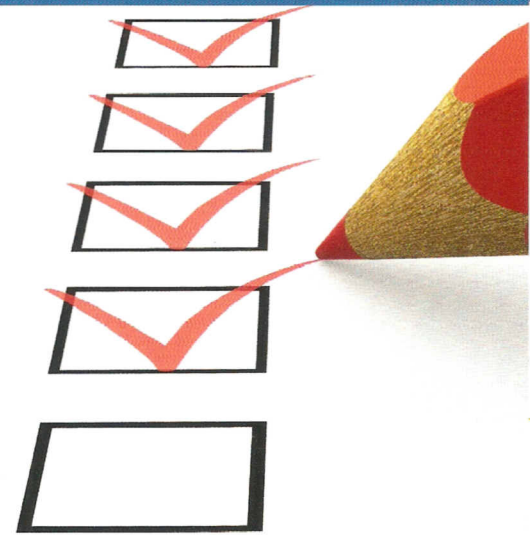


“De factor ‘mens’ laat zich niet in checklists vatten”

## GERDA ZEEMAN

Gynaecoloog Gerda Zeeman, CanBetter-ambassadeur Patiëntveiligheid, pleit voor een ‘sociale check-in’: “Vraag aan alle teamleden: ‘Hoe gaat het vandaag met je? Zijn er persoonlijke dingen waarmee we als team rekening moeten houden?’ Elke dag investeren in de mensen waarmee je moet samenwerken, daar gaat het om.”



“De laatste jaren hebben we vooral energie gestoken in het uitsluiten van variabiliteit in zorgsystemen, door checklists en procedures te maken. Eén belangrijke, onmisbare factor in het zorgproces hebben we daarbij onvoldoende aandacht gegeven: de mens. Die laat zich niet in checklists vatten. De mens is ongrijpbaar; de ene dag zit je vol energie en ben je superscherp, de andere dag ben je moe en heb je meer moeite om je te concentreren. Mensen, met al hun hebbelikheden én onhebbelikheden, zullen altijd integraal onderdeel blijven uitmaken van zorgprocessen.

### Lef

De belangrijkste stap naar optimale patiëntveiligheid is volgens mij: hiërarchie overboord tijdens het werkproces. Als je een risicosituatie signaleert, welke functie je ook hebt, dan moet je het kunnen en durven zeggen. Natuurlijk vindt iedereen dat en schrijven we het allemaal op in plannen met goede voornemens, maar dóe het maar eens. Dat vereist nogal wat lef. En krijg je kritiek, probeer die dan open te ontvangen, zonder in de verdediging te schieten. Ook dat vereist lef: kritisch naar jezelf kijken. Vragen stellen vanuit verwondering, jezelf continu

open stellen voor wat er gebeurt, dát gaat ons verder helpen. Geef als opleider minder antwoorden, maar stel vragen als: ‘Wat heb je vandaag geleerd en wat ga je morgen anders doen?’. Realiseer je daarbij wel dat het stellen van vragen onrust kan brengen bij degene die ze moet beantwoorden. Train jezelf in het stellen van goede vragen, met de juiste toon en formulering.

### Pareltjes

Minstens zo belangrijk is het benoemen van dingen die juist wél goed zijn gegaan: ‘Hoe komt het nou zo dat jij mij in dat stadium al belde? Hoe wist je dat dat, in die situatie, de juiste stap was?’ Veel mensen voelen iets aan hun water. Maar waar wordt dat water nou door gevormd? Dat is interessant, dat zijn de pareltjes!

Als ambassadeur Patiëntveiligheid focus ik me de komende tijd op het ‘Second Victim-fenomeen’. Medische fouten en klachten van patiënten hebben vaak een hele grote impact op het werk en het werkplezier van zorgverleners. Ik vind dat we structureel steun beschikbaar moeten hebben voor zorgverleners die kampen met gevoelens van schuld, eenzaamheid en angst. Dokters zijn niet onfeilbaar. Daar moeten we mee leren omgaan. Voordat we dat op aios kunnen overbrengen, zullen we onszelf onder de loep moeten nemen. Tenslotte moeten wij het goede voorbeeld geven.”

