

## De onbevangen blik

- ont-wikkel de professionele en persoonlijke waarden in de zorg -

Ruim een maand geleden werd ik op een ochtend weggeroepen omdat mijn 86-jarige moeder in het zorghotel plotseling onwel was geworden en had gevraagd de kinderen te waarschuwen. Anderhalf uur later trof ik haar aan op een kamer van de spoedeisende hulp van een ziekenhuis in het oosten van het land. Moederziel alleen, door het bed rollend van de pijn. De vrouw die nog nooit een kik had gegeven bij al die eerdere vijftien opnames en ingrepen pakte mijn hand en kon slechts murmelen 'help, help, help...'. Het kostte mij anderhalf uur voordat ik wist te bewerkstelligen dat zij een sterkere pijnstilling kreeg dan wat paracetamol en Diclofenac. En toen dat geen enkel effect had, weer een paar uur, en opnieuw en opnieuw voordat acht uur later de terminale sedatie mijn moeder langzaam uit haar lijden en het leven liet wegglijden. Niet dat het druk was, of dat er nog veel twijfel over de diagnose en prognose bestond, dan wel dat mijn moeder nog een ingreep overwoog, laat staan die aan kon. Verpleging en wij waren machteloos want steeds moest een andere arts zijn licht, onderzoek en overleg laten schijnen over mijn stervende moeder. "Hoe lang zou het hebben geduurd wanneer jij geen arts was?", verzuchtte mijn zwager 's avonds. Waarden in het professionele domein. Reductionistische aandacht voor orgaansystemen, gevecht tegen de dood, elke arts voor zich en God voor onze patiënt. Van dat soort dingen.

Een kleine week geleden nam ik deel aan een landelijk debat over de organisatie van de *public health* in ons land. De vertegenwoordiger van het RIVM verwoordde hoe depressief zij werd door de zeer beperkte resultaten van landelijk ontwikkelde en 'uitgerolde' campagnes gericht op gezond gedrag. Ik vroeg haar: "Vind je het gek dat zij niet doen wat wij bedenken?" Waarden in het publieke domein. *Social engineering, top-down, uniform, of wetenschappelijke i.p.v. maatschappelijke legitimatie.*

Drie dagen geleden trof ik in de zaterdagkrant de advertentie aan van Prescan, "bekend van Business Class" met het grandioze aanbod: "Total Body Scan, de APK voor het menselijk lichaam". Op de site wordt goed uitgepakt: "Misschien vermoedt u dat er 'iets aan de hand' is maar komt u er maar niet achter waar de klachten vandaan komen. Of misschien wilt u gewoon uit voorzorg uw gezondheid eens goed laten onderzoeken. Preventief onderzoek met bijvoorbeeld MRI- en CT-scans stelt u in de gelegenheid om er op tijd bij te zijn of gewoon om meer zekerheid te krijgen over uw gezondheid." Eindelijk preventie die ervoor zorgt dat je van leven niet meer dood hoeft te gaan! Het aanbod lijkt niet te versmaden: "geavanceerde onderzoeksmethoden 'zonder verwijzing of wachtlijst'", en dat "in een normaal (niet prive) ziekenhuis". Aanbiedingen van tig CT- en MRI-scans. Het beste is ongetwijfeld de 'Total body scan', want voor € 1120,- krijg je er eigenlijk gratis een 'MRI schedel/hersenen' en 'MRI bovenbuik' bij. Een ander aanlokkelijk bod lijkt me het 'MRI hersenbloeding pakket': voor € 480,- minder kopzorgen. *Last but not least:* "Alleen dit jaar nog zakelijk aftrekbaar!" Waarden in het private domein. Angst voor ziekte is handel, de mens heeft meer gebreken dan hij beseft, de dokter weet wat goed voor je is, de burger consumeert. Enzovoort.

Waarden van gezondheidszorg. Ik denk dat mensen niet gezond maar gelukkig willen zijn. Tuurlijk, liefst gelukkig én gezond. Maar liever gelukkig en ongezond, dan gezond en ongelukkig. En dan die gezondheidsutopie (Achterhuis, 2004)), het geloof dat een perfecte gezondheid binnen handbereik ligt?! De uitbreiding van de gezondheidszorg en de toename van medische kennis die mondige mensen onzekerder en afhankelijker van de gezondheidszorg maken. Of preventie die soms meer ziekte kan oproepen dan voorkomen. Misschien is het tijd voor een beleid gericht op zorg voor gezondheid in plaats van een gezondheidszorgbeleid?!

En de zorg? Steeds vaker vraag ik me af wat in het begrip gezondheidszorg eigenlijk de betekenis is van het element 'zorg'. Gaat het niet over het leveren van producten en diensten in plaats van zorg? Ondermijnt het utilisme niet het wezen van de zorg, van een roeping of professionele autonomie? En hoe staat het met wat Schuyt (2005) noemt de zorgzaamheid, persoonlijke of zelfs belangeloze aandacht, en de zorgvuldigheid, het respect voor de autonomie en integriteit van de ander? Geen wonder met de rationalisatie en industrialisatie van medisch-biologische zorg. Op de nek gezeten door een inspectie die haar bestaansrecht dagelijks moet bewijzen door hijgerige politici en verontruste burgers op zoveel mogelijk misstanden te trakteren, draaien boekhouders de professionals de duimschroeven steeds verder aan. Steile sturing, chronische *planning and control*, zieken op het procrustesbed van de DBC.

Nee, erg gelukkig wordt ik niet van de dominante waarden in de huidige gezondheidszorg. In mijn leidinggevende rol probeer ik ook op een andere manier te (laten) kijken en te (laten) handelen. Kern: de linker hersenhelft af en toe een beetje dimmen, die spiedende, bazige blik, gericht en onderscheidend. Het kijken van het intellect, de blik van de geest. En op die manier meer ruimte creëren voor de ongerichte, onwillekeurige blik, broeierig, ondermijnd. Het kijken van het onderbewuste, het zien van de ziel. Zie de achterkant van de illusie. Het levert geen inzichten op met een heroïsche boodschap, en is evenmin geschikt voor smeders van grote verhalen. Maar het zet wel de vanzelfsprekendheid van het denken en handelen op losse schroeven. Dat wil nog wel eens werken, en het is altijd een verademing.

Meer ruimte dus voor intuïtie naast ratio, ervaring naast analyse of beeld naast woord. Of voor spel naast doel, faciliteren naast dirigeren, presentie naast interventie. Meer veelvormigheid, meer heelheid. Jaag de interactie aan, maar vooral de onbevanging in een organisatie. Verbind actief paradoxen en polariteiten. In de wrijving ontstaat de glans, in de tegenstelling de bezieling. 'Management door verbinding'. De basis daarvan ligt in het gericht sturen op de cultuur van de organisatie. Het sturen op de intrinsieke drijfveren, op de waarden. Ont-wikkel de professionele en persoonlijke waarden, geef ze de ruimte!

Rotterdam, november 2008,  
Erik Lieber