

Zie ons. Hoor ons. Luister naar ons.

Zie ons. Hoor ons. Luister naar ons. Het zijn drie korte zinnen, maar samen vormen ze een hartenkreet. Wij – leden van de Patiëntenraad van het Zaans Medisch Centrum - zien met lede ogen aan hoe de stem van de patiënt steeds vaker onder lijkt te sneuwen in de discussie over concentratie en spreiding van zorg.

Belangenorganisaties en beleidsmakers zitten weliswaar “aan tafel”, maar de stem van de mensen om wie het draait – de patiënten zelf – wordt onvoldoende gezien en gehoord. Ze schijnen wat ons betreft een zeer eenzijdig licht op het geheel en houden dat bovendien vol als wij hen daarop aanspreken. Dat is niet alleen teleurstellend, het is ook onwenselijk. Want wie de patiënt niet goed genoeg hoort, riskeert een zorgsysteem dat de mens uit het oog verliest. Aldus Paul Cohen en Wim IJsseldijk.



Wim IJsseldijk (l) en Paul Cohen (r)

De waarde van nabijheid

Algemene ziekenhuizen vervullen een belangrijke, zo niet essentiële rol in de regio. Voor veel mensen zijn ze de plek waar zorg dichtbij, persoonlijk en toegankelijk is. Het zijn ziekenhuizen waar patiënten hun arts kennen en waar artsen hun patiënten kennen. Ze weten wat er speelt in iemands thuissituatie. Je bouwt er vertrouwen op en beslist samen over behandelingen. Dat is geen luxe maar een noodzakelijke voorwaarde om kwaliteit van zorg te waarborgen.

Meer dan een medische (be)handeling

Ziekenhuizen zijn geen fabrieken waar alleen medische ingrepen plaatsvinden. Voor patiënten is de sociaal-emotionele context minstens zo belangrijk en mede bepalend.

De vertrouwdheid van de eigen omgeving, de herkenning van een vertrouwd gezicht, het gevoel dat je gezien en gehoord wordt: dat alles bepaalt of iemand zich veilig voelt in een ziekenhuis. Allemaal factoren die je in een moeilijke fase in je leven – want niemand komt voor zijn plezier naar het ziekenhuis – nodig hebt en je helpen.

“Ons” ziekenhuis heeft een hele belangrijke functie: in de buurt en in de regio. Stel je voor dat je ernstig ziek bent en voor iedere behandeling naar een groot ziekenhuis verder weg moet reizen. Je wordt daar ontvangen door onbekende gezichten en bent mogelijk afhankelijk van mantelzorgers voor je vervoer. Het idee dat iedereen zomaar kan reizen naar een groot ziekenhuis is een misvatting. Voor veel mensen is dat fysiek, emotioneel, financieel of praktisch niet haalbaar. Denk aan ouderen, mensen met beperkte mobiliteit, patiënten die ernstig ziek zijn of simpelweg geen middelen hebben om telkens lange afstanden af te leggen.

Samenwerking bestaat al

Er wordt vaak gesteld dat zorgconcentratie nodig is om samenwerking en kwaliteit te bevorderen. Die samenwerking is er al en krijgt steeds beter vorm. Regionale ziekenhuizen, waaronder die van ons, werken samen in netwerken met andere ziekenhuizen, de huisartsenzorg, verpleging, verzorging en thuiszorg en het sociaal domein. Patiënten zijn in beeld, lijnen zijn kort en de zorg wordt afgestemd op de mens als geheel. Het zou een ernstige vergissing zijn om deze opgebouwde structuur te ondermijnen door te denken dat groter automatisch beter is.

Grote ziekenhuizen zijn onmisbaar voor hoogcomplexere zorg en technische innovaties. Niemand betwist dat. Maar regionale ziekenhuizen hebben juist hun kracht in het kennen van de patiënt, het bieden van de menselijke maat en het verbinden van medische zorg met de sociale werkelijkheid.

De twee zijn complementair en moeten elkaar versterken, niet vervangen.

Paul Cohen en Wim IJsseldijk krijgen bijval van bestuurder Anja Blonk: "Je zou willen dat die integrale blik op waarde wordt geschat en dat zich dat vertaalt in de organisatie van zorg. Het Zaans Medisch Centrum grenst aan een buurt waar veel mensen met lage gezondheidsvaardigheden de weg naar zorg dichtbij nodig hebben, je moet mensen niet onnodig extra belasten. Wij zijn goed in staat om die menselijke maat toe te passen, heel belangrijk voor de patiënt om zich gehoord en gezien te voelen."

"In covid tijd hebben we gezien hoe hard de ziekenhuizen nodig waren. Nu is het geen pandemie maar loopt de zorg wel over. In de regio werken we al veel samen, is er al heel veel netwerkzorg, zijn de mensen in beeld. We kijken met een holistische blik: naar de hele mens, maar dat dreig je te verliezen als je voornamelijk overgaat tot concentratie in plaats van ook of juist het grote belang van spreiding te zien."

De stem van de patiënt

Wij komen uit een tijd waarin de arts alles bepaalde, zeggen Paul en Wim.

Gelukkig is er de afgelopen jaren een verschuiving gekomen: patiënten nemen steeds meer eigen regie, beslissingen worden samen genomen.

Dat is een grote verworvenheid. Als we zeggen dat de patiënt centraal staat, laten we die woorden dan ook waarmaken als het gaat om waar de zorg geleverd wordt.

Het gaat niet alleen om medische uitkomsten, maar ook om de betekenis van zorg in het leven van mensen. Het werkt kansenongelijkheid verder in de hand als de zorg alleen nog op grotere afstand beschikbaar is. Mensen met minder mogelijkheden worden daar het hardst door getroffen. Hun stem wordt nauwelijks gehoord. En toch gaat het juist om hun dagelijkse werkelijkheid.

Wij zijn opgestaan. En hebben actief brieven geschreven en overleg gezocht. Wij vragen beleidsmakers en organisaties die zeggen de patiënt te vertegenwoordigen: luister werkelijk naar ons verhaal. Leg je oor te luister bij vele patiënten en hun naasten, niet alleen de digitaal vaardige. Erken de kracht van regionale ziekenhuizen voor bewoners en patiënten en waardeer hun rol in de zorgketen. Het is geen kwestie van óf-óf, maar van én-én. Concentratie waar nodig, spreiding waar mogelijk. En altijd met de patiënt als vertrekpunt.



Koester wat we al hebben bereikt.

Draai de klok niet terug. Als de patiënt echt centraal staat, dan is er maar één boodschap: zie ons, hoor ons, luister naar ons.

Paul Cohen
& Wim IJsseldijk,
Patiëntenraad
Zaans Medisch Centrum

Een serie verhalen

Om het gesprek terug te brengen naar de kern – daar waar patiënt en zorg elkaar ontmoeten – delen onze ziekenhuizen de komende periode verhalen. Deze verhalen belichten wat goed gaat, waar de knelpunten liggen en wat nodig is om de integrale beweging voort te zetten. Dit is ervaring 12 in de serie.