

Over vakantiewerk; Mensen, fouten en klachten

Geplaatst op 15 januari 2021

Zorgverleners doen hun best om de juiste zorg te geven, maar ondanks alle beste intenties, scholing en regels lukt(e) dat niet altijd. Mij ook niet, zo merkte ik weer tijdens 'mijn vakantiewerk' als verpleegkundige. Dit is het laatste deel van het drieluik over mijn ervaring in de afgelopen zomer bij een organisatie die verpleeghuiszorg thuis biedt.

Herstelwerkzaamheden

Als je als 'buitenstaander' mee gaat werken, valt je zo het een en ander op. Ik hoorde bijvoorbeeld zeggen: "het heeft geen zin of heb ik al geprobeerd". Het klinkt verdrietig, maar ik hoor hierin ook dat de moed is opgegeven om het onderliggend probleem op te lossen. "Het is nu eenmaal zo, er is gewoon geen tijd voor!". Soms ga je met z'n allen geloven dat je vandaag niet(s) kunt veranderen en beland je met elkaar in een vicieuze cirkel. Ik ben weer even onderdeel van 'dit systeem'. Tijdens de 6 vakantieweken heb ik regelmatig tijd verspilt aan het herstellen van onduidelijkheden en fouten. Dat kostte tijd en dat is niet fijn, zeker als er al een hoge werkdruk is. Maar je gaat door; het moet!

En dan zegt een cliënt (laat ik hem Rob noemen) op een dag tegen mij: "Waarom doen jullie niet alles in één keer goed, dat zou een hoop tijd schelen!" Daar zit ik dan met al mijn kennis over werkprocessen, doorstroom en 'lean-werken' in de zorg.

De stem van de client

Rob kan niet meer zelf praten, hij krijgt voeding via een PEG-katheter (slangetje in zijn buik) en kan alleen paar stapjes lopen. Daarom is Rob hier komen wonen; hij is afhankelijk geworden van anderen.



Met behulp van deze spraakcomputer, die veel hapert en een bron van frustratie is*, leer ik Rob kennen als een bijzonder krachtig en creatief mens. Het apparaat geeft hem de mogelijkheid om zijn verhaal te doen. Hij vertelt dat het belangrijk voor hem is dat hij betrokken wordt bij beslissingen die hem aangaan, want “ik wil ondanks mijn beperkingen een normaal leven hebben”. Dit apparaat is essentieel voor Rob om zich mens te voelen, om van zich te laten horen.

****PS Rob,** mocht je deze Praat mee lezen, ik hoop dat je inmiddels een fijne en vlot werkende spraakcomputer hebt en alle financiële hobbels zijn genomen.*

Een MIC

Als ik tijdens een avonddienst weer bij Rob kom, is hij erg boos. Op mij en op andere zorgverleners. Hij heeft al uitgebreide klachtenbrief naar de manager gestuurd via zijn computer! Het blijkt namelijk dat die dag meerdere voedingsmomenten zijn overgeslagen. En ja, ook door mij.

Ik baal ervan, maak mijn excuses en leg uit dat ik een verkeerde aanname heb gedaan. Ik kan het niet laten om mijn frustratie te uiten; dat ik door ‘onverwachte hersteldrukke’ niet meer in de gelegenheid ben geweest om die aanname te checken. Wel een beetje een zwakgebod, maar ik beloof ‘een MIC-melding’ te doen. Zo’n incidenten melding vraagt om inzicht in oorzaak en gevolg. Het gaat hier steeds om ‘miscommunicatie’. Oei, dit komt binnen, want ik was jaren geleden actief betrokken bij projecten in het kader van communicatieverbeteringen.

Ik vraag Rob naar zijn idee van de oorzaak en wat voor hem de gevolgen zijn. Volgens Rob doet iedereen zijn best, maar zo typt hij “Dit is het resultaat van ‘verkapte bezuiniging’: lees het ‘zelfsturend team’”. Het gevolg is volgens hem dat niemand zich verantwoordelijkheid voelt (is) om iets op te lossen en te vaak hoort hij “niet alles kan”. Maar zo verzekert hij: “ik vraag alleen maar om mij te zien als mens!”.

Als mens

ob aanvaart via de spraakcomputer mijn excuses: “Dat kan een keer gebeuren, maar ik wil je iets laten zien”. Ik neem de tijd om zijn verhaal te horen en hij laat mij meerdere klachtenmails lezen. Rob beschrijft de feiten, zijn zorgen en wat het met hem doet als mens.

De volgende dag heeft hij een schriftelijke reactie van de manager ontvangen. De manager heeft inmiddels, naar aanleiding van mijn MIC-melding en de klacht van Rob, met mij gebeld voor meer informatie. Ze klonk oprecht en zorgvuldig. Op de brief van de manager is niet veel aan te merken. Keurige toon, duidelijke taal en de belofte om opnieuw naar zijn klacht te kijken. Het is een doorn in het oog van Rob dat er geen excuses gemaakt worden. Het gaat Rob inmiddels niet meer om de fouten, maar om de manier waarop hij benaderd wordt door zorgverleners en manager. Hij meldt hierover via zijn spraakcomputer “Ik wil dat iedereen mij serieus neemt als mens”.

De cliëntenraad

De cliëntenraad is er om alle cliënten te vertegenwoordigen. Klachten zijn vaak persoonlijk / individueel. Wat kan een cliëntenraad hiermee? Allereerst kan een cliëntenraad adviseren om met betrokkenen in gesprek te gaan. En als dat niet lukt kan de cliëntenraad de weg wijzen naar de klachtenfunctionaris.

In de WKKGZ (wet kwaliteit, klachten en geschillen in de gezondheidszorg) staat dat een instelling de afhandeling van klachten moet regelen. De cliëntenraad heeft instemming ten aanzien van de klachtenprocedure en het aanstellen van een klachtenfunctionaris. Belangrijke vraag is: wat is de visie van de instelling op 'klachten' en wat betekent dit voor cliënten, voor hen als mens?

Meer informatie is te vinden in de brochure: WKKGZ

[Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#)

[Model-klachtenregeling leden ActiZ](#)

Praat mee!

Hoe houden jullie als cliëntenraad 'de vinger aan de pols'?

Worden klachten van cliënten serieus genomen? Hoe komen jullie dit te weten?

Welk contact heeft de cliëntenraad met de klachtenfunctionaris en wat levert dat op?