

Excel leren of excelleren?

R. Baljon*

Gatenkaasmodel, VMS, audits, tijdlijnreconstructie, PRI en PRA, oorzakenboom, vangnetten, barrières, vermijdbaar, veiligheid, blame-free, certificering, toezicht, leren, continu verbeteren, preventie, veiligheidsmonitor, keurmerk, time-out en zo zijn er nog heel veel meer woorden die van pas komen bij het thema patiëntveiligheid en kwaliteit.

In 1999 verscheen het boek 'To Err is Human' van het Institute of Medicine in de Verenigde Staten. Het boek beschreef dat meer mensen in ziekenhuizen doodgingen dan in het verkeer. Het boek schudde aan de grondvesten van de Amerikaanse zorg en al snel ook aan grondvesten wereldwijd. De afgelopen vijftien jaar heeft een ware revolutie plaatsgevonden om de zorg veiliger te maken. Rob Dillman, bestuursvoorzitter van de Isala Klinieken, beschreef recent nog in Zorgvisie dat in 2004 de ambitie werd uitgesproken om de vermijdbare medische fouten te gaan halveren. Dat leek ambitieus, maar is wel gerealiseerd. In die vijftien jaar is wel een pluriform systeem ontstaan van continu registreren en verantwoorden aan een breed scala van partijen, als zorgverzekeraars, IGZ, ZKN, Zorginstituut Nederland, certificerende organen, patiëntenplatforms, etc. Soms tot wanhoop van zorgorganisaties. De registratielast is daarmee enorm toegenomen en lijkt een uiting van wantrouwen. De ene excellijst na de andere moet aangeleverd worden.

Gelukkig ontstaan nieuwe initiatieven, waarbij zorgorganisaties afwijkende afspraken gaan maken met bijvoorbeeld zorgverzekeraars om regeldruk te verruilen voor vertrouwen. Recent maakte Menzis zo'n afspraak met Philadelphia (instelling voor langdurige zorg voor gehandicapten). De Deense professor Holtnagel, een erkend internationaal veiligheidsexpert, pleit veel meer voor onderzoek waarom het zo vaak wel goed gaat in de zorg. Zijn positieve benadering gaat uit van het feit dat de mens in staat blijkt te zijn om zich continu aan te passen aan complexe situaties. Denk bijvoorbeeld aan het complexer worden van het verkeer, terwijl het aantal doden afneemt. Deels heeft dat te maken met afspraken, regels en techniek, maar deels ook met dat menselijk aanpassingsvermogen. Elke dag kleine stapjes maken naar verder verbeteren. Patiëntveiligheid 2.0 noemt hij dat.

De veiligheidssystemen hebben veel goeds gebracht, lees bijvoorbeeld het artikel van W. Groetelaars en M. van der Ree. Het leren van (bijna) fouten leidt binnen een cultuur



van blame-free tot verbeteren van zorg, preventie en zelfs zelfmanagement. De zorg is intussen nog wel zoekende naar een nieuwe balans tussen die excellijsten en aantoonbaar excelleren.

* René Baljon, voorzitter WCS Kenniscentrum Wondzorg