

‘Wat ik eigenlijk van protocollen vind’ – door Sandra Kleefstra

Protocollen. Wat een akelig woord. Pro-to-col. Klinkt een beetje als een Latijns woord voor iets dat je niet wilt mankeren. Een ziektebeeld: ‘Ik heb weer pro-to-col tussen mijn tenen, dokter’.

Ik vind ‘protocol’ een eng woord. Net als woorden als ‘classificatie’, ‘scorelijsten’, ‘kwaliteitsbevordering’, ‘vaardigheden’. Woorden waarvan je stopt met luisteren; waarvan gedachten afdwalen. Ik ga mij als luisteraard dan afvragen of mijn was thuis al droog is en heb ik mijn dochter haar gymkleden wel meegegeven, vanmorgen? Omdat woorden dat soms doen. Die sussen je hoofd in slaap.

Het is de bedoeling dat we vandaag kritisch gaan kijken naar protocollen. Naar kwaliteit. Naar kritisch kijken zelf. Maar hoe doe je dat, zonder het verschrikkelijk saai te maken? Hoe krijg je nou juist groot publiek mee?

Met een grap: ‘Er liepen twee protocollen door de woestijn...?’ Nee. Het is mijn ervaring dat je zorgmensen bereikt, als je hun hart bereikt. En harten bereik je nou eenmaal slecht met woorden met veel lettergrepen. Behalve misschien met woorden als ‘ster-no-clei-do-mas-to-i-de-us’ of ‘pe-ri-car-di-tis’. Daar zijn zorgmensen gek op.

Nee. Zorgmensen die bereik je door te spreken over mensen, gevoel, intuïtie, spanning, uitdaging, bloed, wonden, pijn, helen, troost, luisteren, passie. Ja, passie. Daarmee raak je ons allemaal. Verpleegkundigen, verzorgenden, artsen, anderen. We hebben één gemeenschappelijke deler: passie voor de mens.

Dus laten we het daarover hebben, in plaats van over protocollen!

O wacht... we móeten het hebben over protocollen. Omdat Vilans mij dat heeft gevraagd. Maar ik heb nog wel een goede reden...

Kort geleden was ik in gesprek met de directeur van mijn ziekenhuis. Hij toonde mij zijn beeldscherm – een dashboard – waarop alle gemaakte fouten verschenen. Elke misgeklikte pil, elke complicatie. En hij zei: niemand maakte zich hier druk om. Ja, natuurlijk wel over een eigen, afzonderlijke fout. Maar niet over het grote geheel.

Dat er dingen steeds weer misliepen in een gelijke setting. Mensen binnen een afdeling steeds dezelfde soort fouten maakte. Niemand die dat registreerde, niemand die het opviel. Ieder bluste zijn eigen brandje, niemand draaide de gaskraan dicht. Stom!

Ik was het – voor de verandering – met deze bestuurder eens. Ik zag inderdaad niet wat er allemaal verkeerd ging binnen mijn ziekenhuis of eigen afdeling. Ik zag alleen wat ik soms vergat.

Dus de directeur organiseerde gaapsaaie vergaderingen. Over bla bla bla ‘incidentenmeldingen’ en gaap, zucht, hang ‘VMS-thema’s’. Er kwam een systeem, waarbij niet alleen incidenten nu worden gemeld, maar ook wordt er naar gekeken: hoe vaak gaat ditzelfde mis en wat is de oorzaak? Wat kunnen we structureel veranderen? En toen kwam het ziekenhuis met scorelijstjes, registreren, check-OK.

En wij – de verpleegkundigen – zuchten allemaal. Wij konden heus wel zelf bedenken dat sieraden af moesten en polsbandjes om, voor een operatie.

Nou niet dus. Want er gingen mensen naar de operatieafdeling zónder polsbandje. Zonder identiteit.

U kunt zich vast iets voorstellen over hoezeer een patiënt zijn eigen identiteit bewaakt, onder algehele narcose. En wie was nou deze slapende mevrouw? En wat moesten we eruit snijden? Onvergeeflijk dat het misliep. Maar dat liep het. En nu niet meer.

Althans, het kan worden vergeten, maar er is een check. Dus vóór de patiënt slaapt, zit er een polsbandje omheen. Veilig. Je moet er niet aan denken dat je het vergeet bij jouw patiënt. Je moet er niet aan denken dat ze het vergeten bij je kind, moeder, vader, broer...

Want als zorgmedewerkers fouten maken (omdat ze moe zijn van een vorige drukke dienst, slecht hebben geslapen door een ziek kind, verliefd zijn en dus zweverig, overbelast en onder hoge druk), dan maken ze fouten met mensen. Met lijven en levens. Met ouders en kinderen van anderen.

Het mag niet fout. Dat mág gewoon niet. Hoe saai ook het praatje dat eraan vooraf gaat. Hoezeer ook er lange woorden worden gebruikt. Hoeveel tijd scorelijstjes ook kosten. Wat dacht je dat het je kost aan tijd om erover te piekeren, huilen, je afschuwelijk te voelen, als er iets belangrijks misloopt?

We moeten nog al hard werken in de zorg. We moeten heel veel door elkaar. Veel patiënten, korte ligduur, razend tempo, diverse co-morbiditeiten. Er wordt nogal wat van ons verwacht. Mogen we dat allemaal van onszelf verwachten? Dat we het weten, onthouden en als een robot uitvoeren?

Ik hoorde een piloot zeggen: wij checken en scoren alles, elke keer volgens dezelfde lijstjes. Is er één puntje niet voor elkaar, dan stijgen wij niet op. Logisch, vond hij, want hij droeg de verantwoordelijkheid voor vele levens.

Ik hoor mijn collega's nogal eens zeggen dat ze die lijstjes onzin vinden. Ze weten immers heel goed waar ze mee bezig zijn. Ze hebben jaren ervaring, een gedegen opleiding en een goed hart. Maar zij die een afschuwelijke fout begaat, heeft ook steeds een goed hart gehad. Wist echt wel wat ze deed. Dacht het te weten, maar bleek achteraf de verkeerde conclusie te hebben getrokken. Dat was niet zomaar een dom iemand. Dat was zo iemand als ik. Als u.

Een afschuwelijke fout kan ons allemaal overkomen. Maar fouten voorkómen ook.

Protocollen zijn zo nodig. Juist als je denkt dat je het weet, dan gaat het mis. Blijf kritisch lezen, luisteren. Blijf jezelf checken. Al heb je 100 jaar ervaring. Of júist met 100 jaar ervaring. Dingen veranderen.

En ik denk dat u bent gekomen op deze Kick protocollendag, omdat u deelt in deze mening. Ik denk dat u hier bent, omdat u de noodzaak begrijpt. Van protocollen en andere saaie woorden. En ik denk dat u ook begrijpt dat er vooral nog veel te behalen valt in het winnen van zieltjes binnen uw team. We zouden als politici de straat op moeten, de ziekenhuizen in, langs thuiszorginstanties, door de revalidatieoorden. Rondvertellen tot iedereen het weet, nee het voelt, dat het belangrijk is.

Protocollen zijn belangrijk. En afspraken, regels, checklists. Ik zie een protocol als mijn tomtom. Zonder tomtom kan ik autorijden. En zonder tomtom kan ik Utrecht aanwijzen op een kaart. Toch voel ik mij onzeker achter het stuur, als ik de route van Leeuwarden naar Utrecht moet bedenken, zonder tomtom. Dan ga ik eigenlijk liever niet naar Utrecht en zeker niet rondrijden in Utrecht. Ik zou verdwalen. Ik zou tijd verliezen, te laat komen, misschien zou ik huilen.

Sinds de tomtom durf ik in mijn eentje naar Utrecht te rijden. Of naar een andere plek in Nederland. Of zelfs daar buiten. Omdat ik op mijn navigatie kan vertrouwen. Ik kan bepaalde zorgen loslaten en gewoon doen waar ik goed in ben: net te hard rijden, meezingen met mijn muziek, een dropje eten en iemand inhalen.

De tomtom heb ik niet voor de politie, niet voor de anwb. Die tomtom maakt mijn leven gemakkelijker. En een protocol is dus niet voor de baas, maar net zo voor jezelf. Zodat je kunt levensreddend en probleemoplossend en beter maken, maar dan ook echt góed beter maken. Goed, zonder fouten, met regels helder voor ogen, de nieuwste bevindingen in handen, een stevige fundering om je eigen superkrachten op neer te zetten.

Vandaag volgen allerlei workshops over protocollen en zorg van hoge kwaliteit. Waar moet je aan denken, wat zou je bijna vergeten? Vandaag houd ik een praatje over overdragen. Ik ben een ziekenhuisverpleegkundige. Ik begreep dat naar deze protocollendag thuiszorgmedewerkers zouden komen en mensen uit de gehandicaptenzorg en ouderenzorg. Mensen van de werkvloer, leidinggevenden, anderen.

Graag ga ik met u in gesprek. Over wat ik beter zou kunnen doen in het ziekenhuis om u meer tevreden te stellen met mijn overdracht. Taalgebruik, vaktermen, medische terminologie, alle patronen van Gordon, de psychosociosomatische mens, wat mist u nog en wat kan ik van u leren? En ook heb ik misschien nog wel een tip of twee voor u.

Misschien kunnen we samen een protocol 'zorgoverdragen' maken? Of in ieder geval spreken over de voordelen van een digitaal systeem? Zouden we landelijk niet één overdrachtprogramma aan kunnen schaffen, zodat we elkaars vinden en behouden? Moeten we niet meer met collega's van andere werkvelden in gesprek? Voor wederzijds begrip en afname van frustratie? Om afspraken te maken over dat we allemaal overdrachten schrijven en waar en hoe we dat gaan doen.

Laten we vandaag en daarna samen spreken, over ons prachtige vak. Elkaar inspireren. Naar elkaar luisteren en elkaar dingen vertellen. Iets moois maken, waar we dan volgend jaar enthousiast over kunnen vertellen hier. Moois voor u, voor uw werkcomfort. Voor mij, voor de continuïteit. Voor collega's en patiënten. Ik hoor graag volgend jaar hoe het is gegaan.