

Column Mathilde Bos docent verpleegkunde en verpleegkundige in de psychiatrie, www.mathildebos.schrijft.nl

Waarom verantwoordelijkheid **nemen** zoveel beter werkt

Wanneer voel ik me echt vrij in de zorg? Als ik de ruimte heb om heel goed voor mijn patiënten te zorgen. Dan voel ik me vrij. Zoals laatst, toen een jonge, delirante vrouw in haar ontredde de hele afdeling ontregelde en eigenlijk niet op de afdeling te

handhaven was. Een koffiekopje was al raketings langs iemands hoofd gegaan.

Het lukte om separatie te voorkomen, doordat mijn collega me de ruimte gaf deze vrouw hand-in-hand te begeleiden. Een krachttoer van jewelste, zowel voor mij als voor mijn collega die de hele afdeling verder voor haar rekening nam. Met onzekere afloop.

Maar het lukte om haar te kalmeren en na een nacht goed slapen was de vrouw als bij toverslag opgeknapt. Yes!

Dat zijn situaties waarbij je het verschil kunt maken. Ik mocht en kon de verantwoordelijkheid nemen om alles in de strijd te gooien waarvan ik dacht dat nodig was. Verantwoordelijkheid doet iets met mensen. We willen voor zieke mensen iets betekenen en daarin het beste van onszelf geven. Liefst in een team van gelijkgestemden en binnen een organisatie die het mogelijk maakt... Het lijkt wel een nieuwjaarstoespraak.

Ik was op stagebezoek in een grote instelling. Achter de balie hing een poster met de volgende 'cultuurwaarden': **Verantwoording afleggen - Het beste van jezelf geven - Servicegericht zijn - Integer zijn - Werken naar resultaten**. Ze zeuren na in mijn hoofd. Er is iets mee, het voelt niet goed. Is het de poster zelf die daar zo opzichtig hangt met waarden die van binnen moeten zitten? Is het omdat patiënten niet worden genoemd? Maar dit zijn toch de waarden die me het goede gevoel geven in mijn werk als verpleegkundige? Waarden die ik vorm gaf bij de delirante patiënte? Ineens besef ik dat er iets anders staat dan ik eerst dacht. Er staat niet 'Verantwoording nemen' er staat 'Verantwoording afleggen'. Zodra ik me dit realiseer, voel ik de beklemming en de onmacht in mijn lichaam opkruipen. Mijn benen worden zwaar en ik voel hoe woede me klein maakt. Er is een misvatting de zorg binnengeslopen. De misvatting dat het zou gaan om het afleggen van verantwoordelijkheid. Een organisatieadviesbureau formuleerde ongetwijfeld deze 'cultuurwaarden' in opdracht van het management. Mensen die integriteit aan de man willen brengen via een poster, brrr. Managers en adviseurs, voor wie zorg een product is, verpleegkundigen productiemiddelen en voor wie 'kwaliteit van zorg' wordt uitgedrukt in certificaten en accreditaties. Bij het nemen van verantwoordelijkheid hoort autonomie, creativiteit, verbinding, het maken van uitzonderingen, bevoegdheden, fouten mogen maken en intercollegiale steun. De norm komt van binnen. De rollen zijn als volgt verdeeld: wij zijn er voor de patiënten en het management is er voor ons. Ieder is dienstbaar naar degenen voor wie hij verantwoordelijk is. Verantwoordelijkheid gaat samen met bevoegdheid (invloed zelfs) en dienstbaarheid. Je verantwoordt je 'naar beneden'. Bij het afleggen van verantwoordelijkheid hoort controle, registratie, protocollair werken, het voorkomen van fouten. En angst. Personen zijn inwisselbaar. De norm komt van buiten, controles ook. Ruimte voor uitzonderingen is er nauwelijks. Wij zijn er voor het management en zij zijn er voor elkaar en voor de buitenwereld met beleidsnota's, toespraken en visitatiecommissies. Ze bepalen hun eigen loon. Ieder legt verantwoording af 'naar boven' en 'naar buiten'. Om verantwoordelijkheid te kunnen nemen is vertrouwen nodig, facilitering en een visie op zorg die door de hele instelling wordt gedragen. De visie waarin het uiteindelijk gaat om heel goede zorg voor de meest kwetsbaren. En nergens anders om.

veel succes!
Mathilde