

Het product zorg

door Ton de Jong

Waar zullen we het eens over gaan hebben, zat de Tilburgse professor Andries Baart te denken nadat hij de uitnodiging had aangenomen om te spreken voor de Radboudstichting. Het moest vagelijk gaan over de 'menselijke maat in de gezondheidszorg'. Hij kon een oude rede oppoetsen. Weliswaar zouden er op het symposium in het TweeSteden Ziekenhuis in Tilburg niet veel mensen komen die dat dóór hadden, maar je bent nu eenmaal geen hoogleraar geworden om oude wijn in nieuwe zakken te verkopen.

Het probleem was voorbij toen Baart het boekje 'Zorg om de zorg', dat die middag gepresenteerd zou worden, alvast toegestuurd kreeg. "Kijk eens naar de zorg zoals je ook ongeemotioneerd naar het schilderen van een huis kijkt", schrijft de jezuïet Eduard Kimman. Kijk naar de zorg als naar een product, dan kun je de handelingen verbeteren die voor goede zorg nodig zijn, wil Kimman zeggen.

Als je Baart kwaad wil maken, moet je roepen dat zorg een product is. Nee, hij wil het feestje van de Radboudstichting niet bederven, maar dit kan hij niet laten passeren.

Niemand máákt zorg, je kunt het niet op voorraad hebben

In tien punten maakt hij korte metten met Kimman.

1. Zorg is geen product maar een dienst. Niemand maakt zorg, je kunt het niet op voorraad hebben en uitleveren.
2. Een product veronderstelt een consument. Een patiënt is geen inkopende en kiezende partij, maar kwetsbaar en ziek.
3. Zorg moet zeker wel bedrijfsmatig worden verleend maar gelijkschakeling met productie is primitief en onjuist.
4. Zorg zien als assemblage aan de lopende band waarbij verschillende handelingen worden verricht in niet de logica van degene die zorg ontvangt.
5. Denken in producten is een beletsel om fatsoenlijk te zijn. Zorg verlenen doen we niet omdat het geld opbrengt maar omdat we in dit land fatsoenlijk met elkaar om willen gaan.
6. Zorgverleners zijn geen productiemedewerkers maar kenniswerkers.
7. Het sturen van de zorg op 'geleverde eindproducten' werkt niet.
8. Een producent vraagt of de klant tevreden is, in de zorg moet je vooral vragen naar baat.
9. Het productdenken veronderstelt dat de zorg nu vol softies zit. Dat is niet waar!
10. Productdenkers uit het bedrijfsleven moeten zich niet met de zorg bemoeien, want dat loopt altijd verkeerd af.

Oh ja, hij heeft ook nog een advies. "Vul eens een boekje met de verhalen van patiënten, want daar gaat het om."