

**OPINIE**

# Ont-regelen van zorg? Graag, maar met ons!

Terecht wordt steeds vaker gepleit voor het terugbrengen van regels en protocollen in de zorg. Maar dat kan alleen goed in samenspraak met de mensen om wie het gaat.

EDWIN KLOK, DIRKJE TUIK, HANS STEINEBACH, HELEEN TEUBEN EN LIEUWE BOONSTRA

**R**egels, procedures en protocollen roepen ambivalente gevoelens op. Ontbreken ze – zoals het protocol voor de afwikkeling van aardbevingschade in onze provincie – dan kan dat leiden tot een hoop narigheid. Zijn ze er wel, dan zitten ze ons soms danig in de weg. Zo leidt de ‘regelgekte’ in de zorg ertoe dat zorgverleners in sommige sectoren tot wel 40 procent van hun werktijd besteden aan het vastleggen en verantwoorden van hun activiteiten. Tijd die niet aan directe zorg kan worden besteed. Het is daarom mooi dat uit de zorgsector zelf diverse oproepen en acties komen om de zorg te ‘ont-regelen’. Echter: niets over ons, zonder ons! Dus ook ont-regelen van zorg doe je samen met de mensen om wie het gaat!

Regels, procedures en protocollen in de zorg zijn het antwoord van ‘het systeem’ op wat we willen: veilige zorg met zo min mogelijk fouten. Kwalitatief goede zorg en informatie over hoe zorgverleners het doen, zodat we hen daarop kunnen selecteren, beoordelen en/of financieren. Toegankelijke zorg die niet te duur is. En inzicht in hoe zorggeld wordt uitgegeven.

Natuurlijk, regels zijn nodig. (Nog) meer regels bieden echter geen garanties, ze leiden tot schijnveiligheid, schijnzekerheid, schijnkwaliteit en schijnefficiëntie. Ze zijn gebaseerd op wantrouwen en angst: voor fouten, verspilling en fraude. En kosten veel: in tijd (die dus niet besteed wordt aan échte zorg), geld, creativiteit en werkplezier. Zo stopte vorig jaar in de provincie Groningen een huisarts om die reden met zijn praktijk

Wie echter het meest worden getroffen door de (gevolgen van) ‘regelgekte’, zijn de mensen om wie het in de zorg echt gaat: patiënten, cliënten, naasten en mantelzorgers. En wel in het meest fundamentele wat er is: hun kwaliteit van leven. Denk aan de vrouw van dertig met psychische klachten, die – vanwege wachtlijsten – pas na weken (of maanden) met haar behandeling kan beginnen. Of de jongen met autisme die niet naar school kan, omdat – volgens de gemeente – zorggeld niet aan onderwijs besteed mag worden en andersom. Of de oudere in een verpleeghuis die – zo zegt het ‘plasprotocol’ – nog maar drie keer per dag naar het toilet mag. Of – zo bleek uit tv-programma *De Monitor* op 10 december – de kwetsbare oudere die



**Zorg kan niet zonder regels, maar te veel regels zorgen voor schijnzekerheid en verlies aan werkplezier.** FOTO ANP XTRA

## *Regels gaan hier voor mensen, ten koste van kwaliteit van leven*

op de wachtlijst staat voor het verpleeghuis, en juist in deze periode minder thuiszorg krijgt.

Ook degenen die als mondige burgers zelf hun zorg regelen, lopen tegen het systeem aan. Zoals dit echtpaar waarvan de man ‘mantelzorgt’ voor zijn vrouw en voor het eerst sinds jaren een weekje op vakantie gaat. Zijn vrouw heeft hiervoor ‘respijtzorg’ georganiseerd, maar eenmaal in het verzorgingshuis blijkt dat ze eigenlijk alleen een bed en eten krijgt en alles verder zelf moet regelen: van thuiszorg en alarmering tot aan – echt waar – toiletpapier. Of de chronisch zieke, met zijn onomkeerbare aandoening, die deze toch ieder jaar met een doktersbriefje moet aantonen om in aanmerking te komen voor een hulpmiddel. En tot slot de vader die zelf zijn gehandicapte dochter naar school brengt. Wanneer de auto kapot gaat en hij de reparatie van 500 euro niet kan betalen, krijgt hij deze niet vergoed van de gemeente. De dochter kan wel een vervoersvoorziening krijgen, die het veelvoudige kost!

Regels gaan hier voor mensen, ten koste van kwaliteit van leven en

soms ook van gemeenschapsgeld. Daarom: Ont-regelen? Doen!! Maar wel samen met patiënten, cliënten, naasten en mantelzorgers. Zij hebben in het dagelijks leven het meeste last van en ervaring met ‘regelgekte’. En weten ook waar het anders, beter en goedkoper kan. Luister naar hun ervaringen en benut hun kennis: in de spreekkamer en daarbuiten, bij het veranderen, vernieuwen én ont-regelen van zorg!

Dit is ook precies waar Zorgbelang en de koepelorganisaties voor staan én gaan: het ervaringsverhaal als bron van betere – ‘ont-regelde’ – zorg. Een eerste aanzet hiertoe was onze conferentie ‘Dit kan toch niet de bedoeling zijn?!’ op 20 oktober 2017. Deze leidde tot een kantelmanifest met punten om ‘het systeem’ weer dienend te maken aan zorg én ons leven.

Een onsje (of drie) minder regels, een pond meer vertrouwen in, en samenwerking tussen alle betrokken partijen. Inclusief patiënten, cliënten, mantelzorgers en naasten. Goede zorg bereiken we alleen samen met de mensen om wie het gaat!

Edwin Klok, Zorgbelang Groningen, Dirkje Tuik, Platform Groningen voor Iedereen, Hans Steinebach, Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen, Heleen Teuben, Seniorenplatform Groningen i.o., Lieuwe Boonstra, VG-BelangenPlatform Groningen