

www.skiper.nl 25 augustus 2008
 naar Onderzoek Consumentenbond om dat meeste
 medische fouten verzwaegen worden door medische sector

49

Geplaast op 25/08/2009 - 16:30 door: Joep Schrijvers.

De zwijgcode



Je bent veiliger op de weg dan in het ziekenhuis. Sterven er per jaar ongeveer 1000 mensen door een verkeersongeluk, in ziekenhuizen zijn dat er 1700. Ik bedoel dan niet de doden waarvan de natuur zei dat het tijd was, maar de slachtoffers van vermijdbare medische missers. 'Ach mevrouw, het spijt ons. Door onze slome slordigheid kreeg uw man de verkeerde pillen. We hadden het bestlist kunnen vermijden maar helaas, pindakaas.' Werden de

nabestaanden maar op deze wijze ingelicht. Zelfs dat niet: men zwijgt.

Onvoldoende leervermogen

Het is meer dan terecht dat de consumentenbond aan de bel trekt. Niet alleen zijn er 1700 doden te betreuren, ook het leervermogen van ziekenhuizen is abominabel slecht. Want worden deze missers opgeschreven? Nee! In teamvergaderingen besproken? Nee! Om er lering uit te trekken? Nee, zo blijkt uit enquêtes onder verpleegkundigen. Het merendeel wordt stilgehouden. Fouten maken is vervelend, met een dodelijke afloop afschuwelijk, maar ze verzwijgen en er vervolgens niets meedoen gestoord. Nee, dat is misdadig.

Zwijgcultuur

Het slechtste dat een ziekenhuis kan overkomen is een 'zwijgcultuur'. In zo'n cultuur weet iedereen wat er mis gaat, maar houdt zijn waffel dicht. Wee je gebeente als je een arts, manager of collega-verpleegkundige verlinkt. Dan zijn voor jou de rapen gaar. Degene die de zwijgcode verbreekt kan op uitsluiting rekenen. Of je wordt zonder pardon voor gek verklaard: 'je ziet dingen die er niet zijn.' Het medische geheim bevordert de openheid ook niet. Een arts kan haar domheid continueren met een beroep op een recht dat daar nooit voor in het leven is geroepen.

Slappe verpleegkundigen

De verpleegkundige stand is, als we de berichten mogen geloven, een slappe hap. Zij zien van alles maar doen gewoon met het spelletje mee. Wanneer hen gevraagd wordt waarom ook zij onder de maat melden, dan krijgen we een weemakend antwoord: slechte managers, teveel stress en natuurlijk geen tijd. Wat een karakterloze slachtoffermoraal. Een verpleger ziet dat iets fout gaat, een dode op de afdeling vanwege een misser, en hij meldt dat niet vanwege... tijdgebrek. Ach, wat zielig.

Tij keren

De zwijgcultuur is letterlijk dodelijk voor een organisatie. Terecht stelt directeur Combée dat het tij moet worden gekeerd. De vraag is alleen, hoe? Hopelijk niet met de zoveelste gedragscode, een akela-wij-doen-ons-best-statement. Die dingen werken niet. Meer politieaangifte? Door patiënten, die vermoeden dat er iets fout is gegaan? Het zet wel druk op de ketel maar zal uiteindelijk averechts werken. Artsen en verpleegkundigen zullen nog gehaaid worden in het zwijgen.

Periodieken erbij

Nee, er is maar één manier om een zwijgcultuur te doorbreken. Dat is door openheid te belonen. Wie een misser meldt, krijgt er met onmiddellijke ingang twee periodieken bij. Zij zal openlijk geprezen worden voor professionele moed én trots. Dan kan er weer geleerd worden. Ziekenhuizen worden weer veiliger dan het verkeer op de weg.

Joep Schrijvers

Bekeken (373) | Reacties (1)

MEER OVER DIT ONDERWERP

Patiënten zijn niet veilig in ziekenhuizen