

Matthijs Buikema: 'Hadden ze maar geluisterd...' Hoe patiënten en zorgverleners *samen* medische fouten kunnen voorkomen. Uitgeverij Zin Publishing/NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie), Woubrugge 2012. ISBN 9789081693707 (Ziekte Algemeen/Complicaties/Medische fouten/AG/1) Zie ook: www.zinonline.nl

Soort boek/Ziekte/Stijl: Achterflap: 'In *Hadden ze maar geluisterd...* laat journalist Matthijs Buikema zien dat veel medische fouten voorkomen kunnen worden als de samenwerking en communicatie tussen patiënten en zorgverleners verbetert. Dit vergt een inspanning van zowel zorgverleners als (toekomstige) patiënten. Een inspanning die nieuwe drama's kan voorkomen.' Met tips voor patiënten en zorgverleners om dat voor elkaar te krijgen en een lijst met nuttige boeken en websites.

Over de schrijver: Matthijs Buikema is freelance journalist, gespecialiseerd in patiëntveiligheid. Hij werkte acht jaar voor verschillende tijdschriften voordat hij in 2004 Zin Tekst& Beeld oprichtte. In 2011 is Zin Publishing opgericht, een uitgeverij die zich op vooralsnog op zorgboeken richt. Eerder schreef hij boeken als *Dit nooit meer* (2009) waarin Nederlandse artsen openlijk vertelden over medische fouten en *Onder zeil* (2011), waarin een medische fout in het Rotterdamse Havenziekenhuis werd gereconstrueerd.

Korte Beschrijving: In dit boek worden allerlei situaties beschreven waarbij binnen de Nederlandse gezondheidszorg zaken fout zijn gemaakt. Het bevat : 'ervaringen van patiënten over de zorg die ze hebben gekregen bij de huisarts, in ziekenhuizen, gehandicapteninstellingen, verzorgings- en verpleeghuizen en andere zorginstellingen. Zorg die in hun ogen niet goed en niet veilig is verlopen. (pag.11)' Patiënten hebben bij de NPCF via een meldactie ervaringen ingebracht. Maar ook enige hulpverleners hebben zelf fouten in de openbaarheid gebracht. Het boek is niet bedoeld als zwart boek maar als een wake-up call. Er wordt in dit boek niet uitgegaan van foute hulpverleners of wraaklustige, vervelende patiënten, maar gekeken naar wat er fout is gegaan, waarom en wat er aan te doen is. Het gaat bijvoorbeeld om diagnosefouten, kiezen voor de beste optie, veilige behandelingen, een veilige omgeving, communiceren als het misgaat, veilige zorg. De medische wetenschap is de afgelopen twee decennia specialistischer geworden, waardoor afstemming en samenwerking cruciaal zijn. Goed overleg en communicatie zijn daarbij bijvoorbeeld belangrijk. Maar ook nieuwe wetgeving wordt beschreven, (bijvoorbeeld de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)) en protocollen en andere maatregelen die zijn genomen om zorg te verbeteren. Daarbij worden voorbeelden gegeven en verhalen verteld, die indruk maken, blijven hangen. Waarbij een enigszins andere opstelling, soms van hulpverleners en soms van patiënten, zorg patiënt gericht, veiliger en beter kunnen maken.

Wat viel op: In het boek staan zeker situaties die met behulp van beschreven tips, verbeterde wetgeving, protocollen en voorstellen die genoemd worden verbeterd

kunnen worden. Patiënten krijgen veel nuttige tips over hoe ze bepaalde situaties kunnen helpen voorkomen. En dat zal zeker helpen. Alleen zullen patiënten daar niet altijd toe in staat zijn en ligt er bij de hulpverleners de taak om te voorkomen dat patiënten zo alert moeten zijn. Gebeurt dat van beide kanten, dan zou het kunnen helpen. Als maar niet nadruk wordt gelegd op zelfmanagende geprofessionaliseerde patiënten: dat doen patiënten al heel veel. Er zullen ook andere veranderingen binnen de zorg noodzakelijk zijn. Gelukkig verwijst de schrijver daar ook naar: bijvoorbeeld naar initiatieven van Bas Bloem of Zorg 2.0.

Citaten:Pag.13: ‘De patiënten die ik voor dit boek sprak, zijn ook niet uit op wraak. Ze begrijpen dat huisartsen, medisch specialisten, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, thuiszorgmedewerkers en andere zorgverleners fouten maken. Ze zijn boos en verdrietig over wat hen is overkomen, en sommigen willen een vergoeding om de geleden schade te compenseren. Maar ze hebben de situatie waarin ze zijn terechtgekomen leren accepteren.

Wat zij veel moeilijker kunnen accepteren is de manier waarop ze werden opgevangen nadat er iets was misgegaan. Er werden soms geen excuses gemaakt en er was niet altijd opvang. Sommige patiënten moesten zelfs veel moeite doen voor een gesprek met hun zorgverleners om erachter te komen wat er precies was gebeurd. Ze voelden zich miskend, alsof er niets was voorgevallen.’

Pag.19; ‘De grootste risicofactor is echter de zorgverlener zelf. Geneeskunde is mensenwerk en mensen maken fouten. Het probleem is dat artsen in het verleden werden opgeleid vanuit de gedachte dat zij alles moesten weten en overal antwoord op moesten hebben. Dat wilden patiënten ook: liever een dokter die het weet, dan een dokter die twijfelt.’

Pag. 25-26: ‘Ook Barend en Wikke van den Enden konden op weinig empathie rekenen nadat zij hadden gehoord dat hun zoon Jip hersenschade had. Barend: ‘Ik ben huisarts en weet hoe ernstig gehandicapt kinderen raken van dat soort hersenschade. Maar de arts bagatelliseerde het. Hij had kinderen met dezelfde aandoening die in een rolstoel zaten en een beetje ADHD hadden. ‘het zijn vaak leuke kinderen,’zei hij nog, ‘een kind met een rugzakje’. Hoe kun je zoiets nou op zo’n moment zeggen? Het was een afschuwelijk drama. Ons leven werd volledig overhoop gegooid en dan kom je met zo’n boodschap.’

Pag.72-77: ‘Gebreken in de samenwerking tussen zorgverleners veroorzaken vrijwel dagelijks medicatiefouten. Bij de NPCF kwamen meldingen binnen van patiënten die de medicijnen van een andere patiënt op hun kamer hadden gekregen. (...) het is vaak een samenloop van omstandigheden waardoor medicatiefouten ontstaan. (...) U kunt zelf meehelpen om medicatiefouten te voorkomen door samen met uw zorgverlener uw medicatieoverzicht actueel te houden. (...) Ook niet onbelangrijk: lees de bijsluiter.’

Pag.91: 'De kloof tussen patiënten en zorgverleners groeit naarmate er geen vertrouwen is.'

Recensies/Extra: Website: www.depatientalspartner.nl

<http://medischcontact.artsennet.nl/rubrieken-1/Alle-rubrieken-/Scoop-1/Scoop-Boeken/Boek/115965/Boek-Hadden-ze-maar-geluisterd-Matthijs-Buikema.htm>