

Patiëntenreis



Tot op de huid
Christiaan Bakker

Morgen ben ik afwezig, omdat ik naar de ‘pressure cooker’ ben”, zegt mijn collega bij het afronden van het spreekuur. Omdat ik wat lamgeslagen hakkel naar een reactie, volgt een aanvulling. „Over hidradenitis suppurativa, weet je nog, dus tot vrijdag!”

„Ja, kook ze!”, respondeer ik automatisch en wens haar wat vertwijfeld veel succes. In gedachten verzonken bots ik bijna tegen een van onze managers aan. Spontaan poneert ze haar beweegreden voor haar wandeling: „Ik wilde nog even die patiëntenrisen ervaren om mijn beleidsstuk uit te werken.” Ja knikkend en met een vraagteken in mijn hoofd, zwaai ik haar uit:

„Safe trip verder!”

Ik loop naar buiten. De regen doet zijn best de eerdere droogte van het jaar te doen vergeten. Koude druppels landen op mijn huid. En ik denk aan kokend water en mijn arme collega. Moet ze in een hogedrukkoker? Wat of wie wordt er gekookt? Ik hoop niet mijn collega, haar kunnen we niet missen!

Koken ze het ziektebeeld tot er niets van over is? Weg ontstekingen onder de oksels en liezen? Geen puisten meer? Hidradenitis heeft binnen de dermatologie de laagste kwaliteit van leven, dus ik hoop het maar. Kook het maar stuk! Waarschijnlijk is echter dat ze die dag als experts, met de druk van één dag, tot gezamenlijke gedachten te

komen over de bestrijding van het ziektebeeld.

Ik rijd vervolgens terug naar huis. Mijn gedachten zijn bij de reis van de manager. Met welke patiënten reist ze mee? Waar gaan ze heen? Is er een *Lonely Planet of Dermatology*? Hebben ze zich samen ingeschreven? Reisbureau Eczeem en meer?

In een recent verleden waren er overigens nog wel vergoede psoriasisreizen naar Israël voor de Dode Zee. Maar dat waren andere tijden. De ‘reis’ waarin de manager mee-reist is de benaming voor de begeleiding van een patiënt gedurende alle contactmomenten in het ziekenhuis. Een term overgenomen uit het bedrijfsleven (cliëntenreis) en nu gehanteerd door bijna elk ziekenhuis.

Het idee om de patiëntenzorg, door bij elke stap stil te staan, te optimaliseren is geweldig. Maar oef,

Een reis associeer ik toch vooral met een zelfgekozen trip samen met vrienden of familie

die benaming! Een reis associeer ik toch vooral met een zelfgekozen trip samen met vrienden of familie en meestal een vooraf bepaalde

bestemming op een zelfgekozen moment. Waar je een fotoboek van maakt en dat trots laat zien. Als patiënt is dat toch wat anders.

Mijn eigen reis zit er bijna op en ik kom aan op de thuisbestemming. Ik haal mijn zonen op bij de opvang en zie de moeder van een bevriend jongetje. We praten kort en ze is erg opgewekt. „Morgen begin ik aan mijn nieuwe baan als ‘agile manager’ en daarbij kan ik ook mijn ervaring met ‘scrum’s’ gebruiken.” Ik feliciteer haar en besluit nederig mijn hersenpan niet te tarten met de vraag wanneer wij een agile manager krijgen.

We lopen naar de auto en hoor ik tot mijn geruststelling dat de hoop nog niet geheel verloren is. Want mijn zoon vraagt mij nieuwsgierig: „Pap wie is die Agile nu precies?”

▶ Christiaan Bakker is dermatoloog in ziekenhuis Nij Smellinghe