

Risicovol durven werken

Risico's spelen een belangrijke rol bij het werken in de zorg. Als zorgmedewerker ben je belast met de verantwoordelijkheid voor cliënten. Zorgmedewerkers en zorgorganisaties *zijn* niet alleen in veel gevallen verantwoordelijk, maar in nog meer gevallen *voelen* zij zich ook verantwoordelijk. Het is dan ook niet moeilijk om risico's te zien als een bedreiging die tot het minimum gereduceerd dienen te worden.

Maar wat is de keerzijde van het bannen van alle risico's uit het leven van cliënten en medewerkers? Veel dingen die mensen leuk vinden om te doen, brengen risico met zich mee. Denk aan fietsen, wandelen, zwemmen of voetballen. Dit is voor veel mensen in de zorg een lastig dilemma; enerzijds willen we een veilige omgeving creëren voor cliënten, anderzijds willen we zorgen voor een leuk en betekenisvol leven. Maar waar zit op dit spectrum de "*sweetspot*"? De plek waar de grens tussen veilig en onveilig zich bevindt. Om die te vinden moeten we veel meer bewuste risico's nemen.

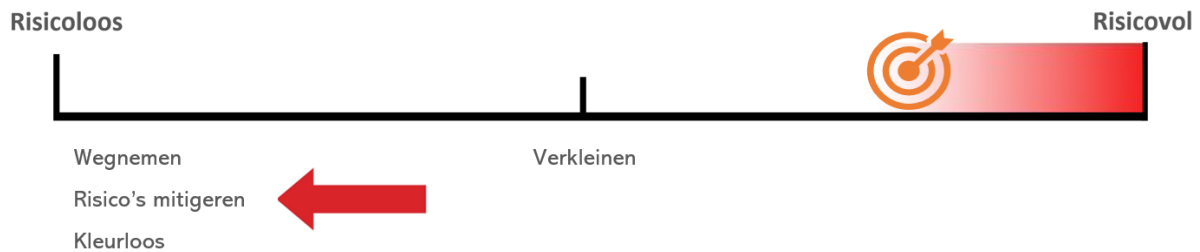
Het spectrum van risicovol gedrag naar veiligheid

Risico is een term die we in de maatschappij vaak horen. We leven in een wereld waar veel aandacht is voor het beperken van risico's. Men wordt geacht overal aan te denken, zeker als het gaat om kwetsbare doelgroepen zoals ouderen, kinderen of gehandicapten. In dit artikel proberen we u ervan te overtuigen om juist wat méér risico te nemen. Risicovolle activiteiten zijn immers vaak de dingen die ons leven kleur geven. Hoeveel behoefte er is aan risicovolle activiteiten is natuurlijk per persoon verschillend. Waar de één gaat bergbeklimmen of duiken, houdt de ander het bij fietsen of een potje squash. Als we over risico en veiligheid praten, hebben we het dan ook over een spectrum. Dit spectrum gaat van risicoloos tot risicovol, waarbij manoeuvreren binnen dit spectrum en de keuzes die zorgverleners daarbij moeten maken de grote uitdaging vormen. Binnen dat spectrum zijn we op zoek naar wat wij de "sweetspot" noemen, de balans tussen risicovol en risicoloos. Oftewel, het punt op het spectrum waar er zoveel risico wordt genomen als mogelijk is, maar niet zoveel dat het onverantwoord is. En waarbij risico's en eventuele schade geaccepteerd mogen zijn.

Risicoloze keuzes

In Nederland heerst een sterke afrekencultuur, zodra er iets misgaat is de media, publiek en politiek er snel bij met een oordeel over wat er anders had gemoeten. Hierbij wordt vrijwel altijd veel aandacht gegeven aan welke risico's er waren en welke betrokkenen dit niet hadden zien aankomen. Ook familieleden, mantelzorgers, zorgkantoren en zorgverzekeraars hebben een bijdrage aan de afrekencultuur. Iedereen kijkt mee in rapportages en op camerabeelden, hierdoor ontstaat bij de zorg al snel een soort kramp waar geen dingen mis mogen gaan en risico's dus worden vermeden. Wat vrijwel nooit wordt belicht, is dat risico's er ook gewoon bij horen. Deze tendens in de maatschappij leidt ertoe dat zeker in het geval van de zorg risicoloze keuzes doorgaans de veilige keuzes zijn. Wat hierbij onderbelicht blijft, zijn de consequenties van deze keuzes. Ja, enerzijds wordt het voor de cliënt in kwestie veiliger, maar vergeet niet dat deze veiligheid vaak wordt gecreëerd ten koste van andere dingen. Dit kan zich uiten door iets wat voorheen wel mocht en nu niet meer mag, bijvoorbeeld fietsen of een rondje lopen zonder begeleiding. Een andere vorm van veiligheid wordt vaak gecreëerd door middel van extra checks of een vier-ogenprincipe. Deze vorm heeft als nadeel

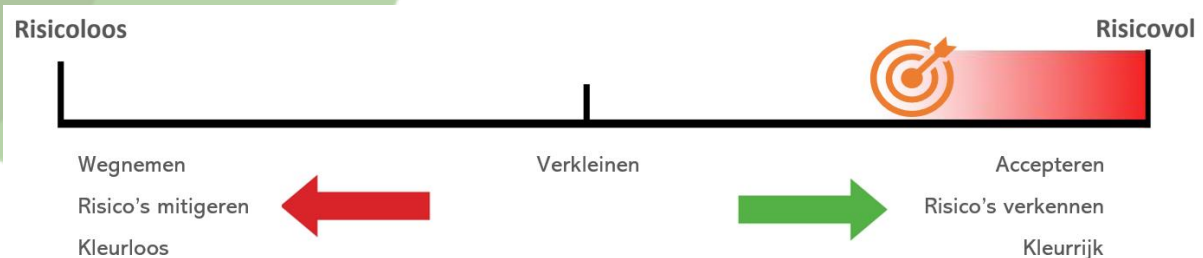
dat zorgmedewerkers veel tijd kwijt zijn met deze procedures. Tijd die zij niet aan hun cliënt kunnen besteden. In de praktijk hebben we als professionals de neiging om naar de risicoloze kant van het spectrum als basis te nemen door risico's weg te nemen, risico's te mitigeren of voor elke cliënt dezelfde aanpak te kiezen.



De sweetspot van veiligheid

Iedereen in de zorg zal het ermee eens zijn dat het belangrijk is om tijd te hebben voor cliënten. Vaak zijn het die momenten zoals een rondje wandelen, winkelen of fietsen juist hetgeen wat cliënten plezier geeft in het leven. Maar aan al deze activiteiten zitten risico's verbonden. Risicovolle activiteiten doen is leuk. Het leven van mensen die we niet tot cliënt rekenen is ook vol risico's. Waarom zou dit voor iemand die we wel als cliënt zien anders zijn? Vaak is het de angst zoals in de vorige paragraaf beschreven die maakt dat mensen keuzes vóór cliënten gaan maken. Risicomijdend welteverstaan. Dat is weg van de "sweetspot". Daar juist meer naartoe bewegen kan door:

- Risico's accepteren. Niet alles is weg te organiseren. Verdraagzaam zijn ten opzichte van risico's en incidenten die daaruit kunnen volgen is hierbij noodzakelijk.
- Risico's met elkaar verkennen, welke impact heeft welke activiteit of keuze op welke cliënt.
- Uitgaan van de zelfredzaamheid van de cliënt. Iedere cliënt heeft een eigen "sweetspot". Afhankelijk van diens eigen mogelijkheden en wensen.



Deze richting van werken aan veiligheid heeft grote voordelen voor iedereen, namelijk:

- *Meer autonomie medewerkers:* Wanneer medewerkers meer vrijheid hebben in wat ze samen met cliënten gaan doen, is dat niet alleen leuk voor de cliënt maar ook voor de betrokken medewerkers. Autonomie in je werk is een belangrijke factor voor werkplezier.
- *Meer tijd voor cliënten:* Doordat medewerkers minder tijd kwijt zijn met lijstjes, toestemmingen krijgen en andere veiligheidsprocedures is er meer tijd voor cliënten. De tijd die zorgmedewerkers moeten steken in lijstjes en controles gaat namelijk altijd af van tijd die ze met cliënten doorbrengen.
- *Prettigere werksfeer:* Een werkplek waar de focus op risico's ligt, heeft de neiging tot "blaming en shaming" waar er vooral wordt gezocht naar een verantwoordelijke voor alles

wat misgaat. Wanneer er risico's worden geaccepteerd, kan er veel meer gekeken worden naar 'experimenteren' met de "sweetspot".

- *Financieel:* Veel procedures en maatregelen om risico te vermijden of te verkleinen zijn duur, ook in de vorm van personele inzet. Hierbij kan men zich de vraag stellen of deze middelen goed besteed zijn.

Misschien is het grootste voordeel wel dat door de focus te hebben op het rechterdeel van het spectrum, door het nemen van verantwoorde risico's, de menswaardigheid een grotere plek krijgt binnen de zorg. En binnen het werk van de zorgprofessional. Waardoor er een gezonde balans komt in de afweging tussen risico's wegnemen en risico toestaan of verdragen.

Met dit artikel wordt geenszins betoogd alle veiligheid en maatregelen overboord te gooien. Maar meer een verandering in attitude ten opzichte van risico's. De oproep is dan ook niet om risico's te accepteren omdat er onvoldoende personeel is om de veiligheid te bieden die wel nodig is, maar om te besparen op kostbare maatregelen die risico's moeten mitigeren die misschien wel geaccepteerd kunnen worden. Ik ben ervan overtuigd dat een wat coulantere houding ten opzichte van risico's en de kans dat er af en toe wat misgaat, de zorg een leukere plek maakt voor cliënten en medewerkers. Tot slot wil ik waarschuwen voor een 'race to the bottom' waarin we alles steeds maar veiliger en veiliger maken. Voortgestuwd door een angst om de schuld te krijgen waardoor er steeds verdergaande maatregelen worden genomen die het leven van cliënten risicoloos, en daarmee kleurloos maken.

Oktober 2023
Jorn Braam
Adviseur/Trainer Triaspect