

Geen doelen maar waarden

Meer medailles halen dan in Londen. Met dat doel stapte TeamNL in het vliegtuig naar Rio. Een heldere meetbare uitkomst, vond de Chef de Mission. Maar wat zegt het aantal medailles eigenlijk over de kwaliteit van de Spelen? Zijn ze nu voor ons land mislukt omdat we het doel uiteindelijk niet hebben bereikt?

Ook in de zorg houden we van duidelijke doelen met meetbare uitkomsten, het liefst natuurlijk "SMART" geformuleerd. Zij vormen de hoeksteen van ons huidige stelsel. Op basis van transparante uitkomsten kunnen patiënten kiezen en kunnen zorgverzekeraars inkopen.

Klinkt best goed, maar toch bekruipt me de laatste tijd het gevoel dat er iets schuurt met betrekking tot dan rotsvaste geloof in doelen en uitkomsten. Er lijken een aantal fundamentele problemen te bestaan. Ten eerste is kwaliteit van zorg meer dan alleen de uitkomst. Het zorgproces zelf heeft ook een intrinsieke waarde, dat vaak moeilijk te meten is. Ten tweede kan het belang van een uitkomst van persoon tot persoon verschillen. Vijfjaarsoverleving na kankerbehandeling is voor een jonge vrouw belangrijker dan voor een 90-jarige weduwnaar. Ten derde worden uitkomsten vaak beter bij slechtere indicatiestelling. Zo kun je het succespercentage van een IVF-kliniek 'verbeteren' door vrouwen te vroeg te behandelen, op een moment dat ze ook nog op natuurlijke wijze zwanger kunnen worden. Ten vierde gaan uitkomsten vooral over de kwaliteit van de verrichting, maar niet over de kwaliteit van het advies en de kwaliteit van de begeleiding, de twee andere belangrijke onderdelen van het werk van zorgverleners. Tot slot is de vraag of te veel focus op doelen en uitkomsten voldoende stimulerend werkt. Raken we ermee de intrinsieke motivatie van professionals of frustreert het juist verbetering als je doelen niet haalt? En wie moet je eigenlijk meer geld geven als zorgverzekeraar? De IVF-kliniek met de hoogste succespercentages of de kliniek met de laagste, zodat die middelen krijgt om te verbeteren?

Alleen maar denken in doelen en uitkomsten heeft dus beperkingen en mogelijk zelfs risico's. Kwaliteit laat zich niet zo gemakkelijk vangen in een paar eenvoudige getallen. Dat wat 'goede' zorg is, zit in harten en zielen van mensen. Kwaliteit is een moreel concept, zouden filosofen zeggen, en dus dynamisch en meervoudig.

Misschien zit daar wel ergens de sleutel voor de oplossing. Door de meervoudigheid van het goede niet te ontkennen maar te omarmen, komen we mogelijk verder. We gaan het verbeteren van kwaliteit dan meer zien als een reis die we samen gaan maken. Niet met een SMART geformuleerd doel als eindbestemming, maar met een kompas van gedeelde waarden. Compassie, solidariteit, autonomie en misschien nog wel veel meer dingen die we samen belangrijk vinden. Zo'n reis geeft mogelijk meer energie, laat ruimte voor leren van elkaar en doet recht aan de pluriformiteit.

Naar aanleiding van het tienjarig bestaan van ons zorgstelsel is de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) aan de slag gegaan met analyse en debatten over de uitgangspunten van het stelsel. Daarin heeft ook de verschuiving van doelen naar waarden een plaats. Op 10 oktober is er een conferentie waar de resultaten zullen worden gedeeld en bediscussieerd. Wie weet komt de

Chef de Mission ook en zal hij geïnspireerd door het congres over vier jaar het vliegtuig naar Tokyo instappen zonder doelen over het aantal medailles, maar met gedeelde Olympische waarden in zijn bagage.

Prof dr Jan Kremer, gynaecoloog en raadslid van de RVS