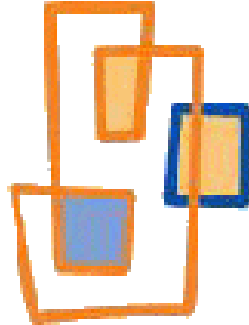


Jaarverslag 2014



Dokteranders Jan Fossen

Gespecialiseerd in professionele kwaliteitsontwikkeling

www.janfossen.nl

Onlangs stond ik op een hoge berg en het enige wat er dan toe doet is de daling. Het kost enige moeite om die top te bereiken, maar daarna roetsj ik heerlijk die berg af. Uiteindelijk is dat ook het doel van de reis: de daling. Hetzelfde geldt misschien wel voor de omzet. Die is gedaald. Voor het eerst in zeven jaar. Geen dramatische daling en ook een daling die reeds verwacht werd, maar niettemin een daling. Het zou zelfs een voorbode kunnen zijn van meer dalingen. De dalingen geven een gevoel van vrijheid.



Dat die vrijheid niet vanzelfsprekend is heeft de afgelopen periode ons wel geleerd. Zoon Eimert heeft zich erdoor laten inspireren en voor school een schilderij op hout geproduceerd.



Veel aandacht voor Parijs, Eimert Fossen, 2015

In bepaalde vlagen van verstandsverbijstering denk ik dat omzet wel belangrijk is. Geeft omzet vrijheid? Of is de ultieme vrijheid het totale gebrek aan omzet? Is er een verschil tussen omzet en rendement?

Alleen al het woord 'omzet' is niet direct iets waar ik warm voor loop. Over omzet moet je omzetbelasting betalen. Ieder kwartaal vul ik keurig een formulier in waarop ik aan de belastingdienst meld hoeveel omzetbelasting ik denk te moeten betalen. En dat betaal ik dan. Nog nooit iets terug gehoord. Zouden ze daar blij met mij zijn? Hoe lang is de weg die ze met mijn omzet hebben kunnen aanleggen? Ik ben, al zeg ik het zelf, een keurig doorgeefluik.

Hoe dan ook, de omzet is gedaald. Dat is niet direct een negatief bericht. Voor veel bedrijven is omzetsdaling 'een moment om de kosten tegen het licht te houden', 'bedrijfsprocessen te optimaliseren' of 'personeel efficiënter in te zetten'. Als ik dat lees ben ik vooral heel gelukkig met de laatste twee letters van mijn ZZP-schap.

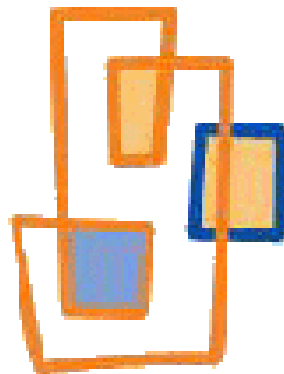
Mijn omzet is opgebouwd uit de vier jaargetijden met twee hoogtepunten per seizoen. Ik permitteer mij de vrijheid om januari 2015 mee te nemen in dit verslag. In het laatste hoofdstuk leest u waarom.

Arnhem, 12 maart 2015

Jan Fossen

Inhoud

Lente	4
Ontluisterende liefde	4
Van hot naar her	4
Zomer	5
Wat was ook alweer de bedoeling?	5
Hoeveel past er in een Panda?	6
Herfst	7
Zwijgen is fout	7
Niemand is hoger gaan springen d.d.l.l.t.l.	7
Winter	8
Vrijheid verplicht	8
Het licht en beklemt	9



Lente

Ontluisterende liefde

Evaluatierapport



Van de visitaties van de centra seksuele gezondheid van GGD'en

Evaluaties van de visitaties. Of ik de opdracht wilde uitvoeren, vroeg het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Het betekende kortgezegd dat de centra seksuele gezondheid van de GGD'en die zijn gevisiteerd, hun mening konden geven over die visitatie. De visitaties zijn onder andere bedoeld om te achterhalen of cliënten worden behandeld volgens de richtlijnen van de beroepsgroepen. Eén van de citaten uit het onderzoek:

'De visitatie was nuttig en heeft duidelijk gemaakt dat de teamsamenwerking verbeterd diende te worden. De rapportage heeft geholpen dit hoog op de agenda te krijgen en daar in samenspraak met de directie stappen in te zetten. Een herstructurering van de afdeling is in gang gezet.'

Het vertrouwen dat ik krijg om dergelijke opdrachten te mogen uitvoeren motiveert mij sterk om een goed rapport af te leveren. Voordat het rapport naar de opdrachtgever gaat wordt er geschaafd, geslepen en gepoetst. Tijd speelt daarin geen rol meer. Die innerlijke drang is (bijna) sterker dan mijzelf. Daarmee compenseer ik het feit dat ik geen wetenschapper ben. Ik doe geen gerandomiseerd dubbelblind placebogecontroleerd onderzoek, nee, ik bel wat mensen en vraag wat ze ervan vonden. Misschien is keuze voor Dokteranders dan toch een combinatie van factoren?

Voor de echte liefhebbers is het volledige verslag te lezen op www.janfossen.nl.

'In de folder van het ziekenhuis stond dat de oorzaak van Chronische Lymfatische Leukemie een 'combinatie van factoren' was. Ik dacht, dat kan niet, het kan niet alleen maar een combinatie van factoren zijn. Er moet meer aan de hand zijn.'

Uit: Na de pauze van Herman Finkers

Van hot naar her

Van 20 april tot 7 mei maakten we samen een reis door China: dochter Hedwig en ondergetekende.



Van Peking via Guilin, Yangshuo, Dazhai en Shanghai, terug naar Peking. Een adembenemend land. Ook letterlijk. De mooie natuur in het zuidelijke Karstgebergte. De wonderbaarlijke verrijzenis van Shanghai. De geweldige Chinese soep cultuur. De angstaanjagende stiptheid van het treinverkeer. En de leerzame onderhandelingsvaardigheden van de Chinezen.

De reis was ook nuttig: een bezoek aan de Clinic waar vriend Pieter als arts werkzaam is en ons heeft rondgeleid. Een bezoek aan Hutongs met dakterras en witte wijn. En onvindbare restaurantjes 'waar geen toeristen komen'. Wat overblijft is een herinnering. En vooral een prachtige ervaring.

Zomer

Wat was ook alweer de bedoeling?

De ontvangst was hartelijk. Ik kreeg een hand van de assistente. De huisarts kwam zijn laatste patiënt ophalen en gaf mij ook een hand. 'Nog even en dan ben ik tot uw beschikking', zei hij. Hij had een vertrouwenwekkende uitstraling en ik nam plaats in de voor mij gereserveerde kamer. Daar stond een computer en relevante sites waren reeds geopend.

'Wilt u koffie? Wat wilt u erin? Wilt u het zelf doen?'

Deze praktijk had hospitality hoog in het vaandel, geïnspireerd op het boek Fred Lee "Als Disney de baas was in uw ziekenhuis". 'Om deze tijd drinken we meestal even gezamenlijk koffie.'



Ik raakte in gesprek met beide huisartsen. Over het nut van accreditatie, de herregistratie-eisen, het visitatieprogramma van de huisartsen, de indicatoren van het zorgprogramma en het gegeven dat kwaliteit niet altijd in cijfers is uit te drukken. Alle medewerkers hadden het boek van Fred Lee gekregen. De artsen plaatsten het boek ook meteen in een context: 'het is wel erg Amerikaans.' En zo konden ze meer aspecten in een context plaatsen. Dit gesprek ging ergens over.

'De medische beroepsgroep heeft het toch maar goed voor elkaar'. Deze uitspraak was niet zonder ironie, en hij vervolgde: 'een eigen opleidingssysteem, eigen kwaliteitstoetsing, een eigen tuchtrecht. Ik begrijp goed dat sommigen dit systeem een beetje willen openbreken.'

Hier was een mooie mengeling hoorbaar tussen een eigen mening en de kunst tot relativering ervan. Het graag goed willen doen, zonder door te slaan in perfectionisme. Deze mensen waren betrokken bij hun patiënten, hadden plezier in hun vak en hadden met allerlei bijltjes gehakt. Dat kon je merken aan de houding, de mimiek en de (schijnbare) nonchalance. Inmiddels waren we een half uur onderweg en gaf ik aan dat het wellicht goed zou zijn met het programma te beginnen. Dat vonden zij ook. Samen met één van de artsen liep ik naar de kamer die mij was toebedeeld. Daar zaten we dan. Hij vroeg wat ik wilde weten. Het gesprek kreeg een andere wending. We spraken over het ijken van instrumentaria, het analyseren van incidentmeldingen, het onderhouden van een beheerssysteem. Onderwerpen waar ze bij het vorige bezoek niet helemaal goed uit de bus waren gekomen. Hij gaf antwoord op mijn vragen. Hij gaf soms ook de nuance aan. Maar de sfeer was veranderd.

Hoeveel past er in een Panda?

We kwamen gevieren met de trein aan in een voorstadje van Reggio Calabria, gelegen op het puntje van de Italiaanse laars. De treinreis vanuit Bari hadden we over een week uitgesmeerd en deze week zouden we aan de kust zitten. We hadden wel een adres bij ons, maar geen idee welke kant we moesten uitlopen om op onze bestemming te komen. Het was siësta tijd en uitgestorven op straat. Toen we een echtpaar in de auto zagen stappen spraken we hen aan en vroegen naar het adres. Zij



keken naar ons A4tje, maar hadden ook geen idee, zo leek het. De vrouw stelde voor om te bellen met het telefoonnummer dat erop stond vermeld. Dat leek ons een uitstekend idee. Het gesprek dat volgde was gespekt met woorden als Hollandesi, quattro en de straat waarin we ons bevonden. Toen ze uitgebeld was gaf ze aan dat de gastvrouw

ons zou komen ophalen. We praatten wat over Italiaanse koetjes en kalfjes tot er een olijk kijkende Italiaanse in een Panda stopte. Ik schatte haar op een jaar of zestig. Deurtje open, Hollanders erin, deurtje dicht. Een gelukkig korte maar onvergetelijke tocht naar haar woning volgde. Daar werden we ontvangen met een pastamaaltijd met kruiden uit eigen tuin. Daarna bracht ze ons naar onze ruime bovenverdieping met uitzicht op de zee en de Siciliaanse bergen. Deze dag kon niet meer stuk. En de week lachte ons tegemoet.

Herfst

Zwijgen is fout

Ieder jaar mag ik een aantal dagen lesgeven aan artsen die werkzaam zijn in de infectieziekten bestrijding, de jeugdgezondheidszorg of bij een zorgverzekeraar. De uitdaging voor mij is om een goede mix te vinden tussen leerdoelen vanuit de organisatie en die van henzelf. De dag bestaat dan ook altijd uit interactieve presentaties en zelfwerkzaamheid in groepen. Hoe interactief ik mijn presentaties ook uitvoer, iedere keer blijkt dat juist die groepsopdrachten hen het meeste oplevert. Tijdens die groepsopdrachten loop ik wel altijd even langs iedere groep, maar zelden hebben ze een vraag of kan ik iets toevoegen, waarna ik mij weer achter mijn tafel nestel en mij daar een houding probeer te geven. Ik loop dan ook geregeld naar de wc. Haal koffie. Blader wat in mijn agenda en handel soms een mailtje af. Het blijkt niet te wennen. 'In het zweet des aanschijns zult gij uw brood verdienen', misschien zit die uitspraak er bij mij wel dieper in dan ik durf toe te geven. Ik ga dat toch thuis nog even navragen. Na de groepsopdracht volgen de presentaties. Gelukkig mag ik dat onderdeel in goede banen leiden en daarin kan ik alle opgebouwde energie benutten.

Niemand is hoger gaan springen d.d.l.l.t.l.



Ik wilde ervan af, van die prestatiedrang. Maar desondanks liet ik mijzelf weer meeslepen en organiseerde ik een tweedaagse fietstocht naar Bremen. Dat betekende 150 km per dag. Voor het gemak had ik de pensions al geregeld: halverwege in Lingen en vervolgens in Bremen. Via de mooie Achterhoek en het fraaie Twente fietste ik naar Duitsland. De volgende dag durfde ik de saaie B 213 niet te verlaten uit angst voor dodelijke omwegen. De cadans die ik hoopte te bereiken kwam wel, maar met veel te korte vlagen. De benen werden voelbaar, de pauzes waren te kort en het zadel te hard.

Maar waarom, zo vroeg ik mij af, laat ik mij telkens verleiden door dit soort prestaties? 'Je bent hartstikke gek', zei mijn moeder toen ik haar over mijn plan vertelde. Nou geef ik haar niet gauw gelijk, maar zeker achteraf, had ze hier wel een puntje. Het antwoord op deze vraag ga ik onderzoeken door in april de eerste 800 km te fietsen van

de tocht naar Kaap Finisterre. Met daarbij de volgende uitgangspunten:

- max. 100 km per dag
- de reis is het doel
- altijd via een omweg van a naar b

Kortom, we maken er een leerzame trip van!

Winter

Vrijheid verplicht

De vrijheid van artskeuze bleek een belangrijk thema in de politiek. Waar gaat het hier om? Dat je als patiënt zelf kunt bepalen naar welke arts je gaat. Vrijheid van artskeuze, dat wil toch iedereen? Maar dat is uiteindelijk helemaal niet de vraag. Die vrijheid is er en blijft er. Je kon en je kunt een polis kiezen waarbij je bij alle dokters terecht kunt. Die is duurder. Je kon en je kunt een polis kiezen waarbij de zorgverzekeraar de keuze indamt. Die is goedkoper. Maar je kunt niet de goedkope polis nemen en vervolgens eisen dat je bij iedere dokter terecht wil kunnen. Overigens kun je nog bij heel veel dokters wel terecht en geldt de regel sowieso niet voor huisartsen, tandartsen, wijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten en verloskundigen. Dus ook daar kun je altijd terecht. Het is dus zwaar overtrokken om te zeggen dat het recht om een arts te kiezen verdwijnt. Maar zo wordt het wel gebracht. “Framing” heet zo iets in communicatietaal. De gedachte achter het indammen van de ‘vrije artskeuze’ is de rol die zorgverzekeraars hebben in dit stelsel: het inkopen van goede zorg tegen een scherpe prijs. Als ze die rol goed spelen heeft dat een positief effect op de kwaliteit en/of wordt de zorg goedkoper. Uiteindelijk is dat iets wat we allemaal zouden moeten willen: goede zorg tegen een redelijke prijs.

Kortom, je betaalt voor 100% vrijheid. Je krijgt korting als je met minder vrijheid genoeg neemt. Als ik een loodgieter nodig heb vanwege een lekkende dakgoot en ik ben daarvoor verzekerd, dan bepaalt mijn verzekeraar welke loodgieter ik krijg. Nou wil ik een lekkende dakgoot niet vergelijken met urine incontinentie, laat staan dat ik een loodgieter met een dokter wil vergelijken. Maar toch, beiden halen je uit de regen en de drup. En ik vind het prima als mijn verzekeraar met een goede loodgieter aankomt als de prijs van mijn verzekering daarmee binnen te perken blijft. Ik neem soms graag met wat minder vrijheid genoeg.

‘Walter en het meisje leken te zijn doorgedraaid onder hun getob over hoe de wereld moest worden gered. Er was een gedachte bij hen opgekomen, waarvan ze elkaar hadden wijsgemaakt dat die zaligmakend was. En zo hadden ze samen een enorme zeepbel geblazen, die nu de werkelijkheid ontsteeg en hen met zich meevoerde. Ze schenen niet te beseffen dat ze in een universum vertoefden die alleen door henzelf werd bevolkt’.

Uit: Vrijheid van Jonathan Franzen

Het licht en beklempt

In 1989 begonnen de chirurgen en orthopeden met het uitvoeren van kwaliteitsvisitaties: bezoek aan een vakgroep in een ziekenhuis met als doel de kwaliteit een impuls te geven. In 1999 begon ik mij ermee te bemoeien vanuit mijn dienstverband bij het kwaliteitsinstituut CBO. Ik raakte verslingerd aan dat instrument en aan de dokters die het uitvoeren. Op 29 januari 2015 vierden we het 25 jarige bestaan van de kwaliteitsvisitaties. Met toeters, met bellen, maar vooral met inspirerende sprekers¹ die vanuit hun perspectief een aantal uitspraken deden, zoals:

- Laat zien welke resultaten je bereikt met dit instrument.
- Doe de luiken open. Maak openbaar waar dat kan.
- Geef de Inspectie inzicht in de rapporten.
- Laat andere disciplines toe in het visitatieteam.

**HEB JE EEN
PRACHTIG GESPREK

PROBEERT ER
INEENS IEMAND
EEN TOUW
AAN VAST TE KNOPEN**

Loesje

De gemeenschappelijke noemer hierbij is *transparantie*. Voor medisch specialisten is transparantie niet vanzelfsprekend. Iedere vorm daarvan moet bevochten worden. Maar als een succesvol instrument eenmaal de 25 is gepasseerd mag het laten zien waartoe het in staat is en zich naar buiten profileren. Daar hebben medisch specialisten ook zelf baat bij. Toen een kamerlid werd meegevraagd bij een visitatie van de KNO artsen, bleek ze na afloop erg enthousiast. Ze wist niet dat dit bestond, dat men zó goed de vinger op de zere plek wist te leggen en dat er met respect werd doorgevraagd. De volgende 25 jaar is ingegaan en de Domus Medica zindert.

Voor mijzelf is deze mijlpaal zowel het einde van een periode als de start van een nieuw begin. Ik ga mij (enigszins) terugtrekken uit visitatieland. De omzet daalt. De vrijheid lacht mij tegemoet. En is beklemmend tegelijkertijd.

Freek kan dat gevoel goed verwoorden.

¹ Roelof van Blommestein, Marcel Daniëls, Frank van Oosterhout, Roland Koopman, Johan Legemaate, Ronnie van Diemen



(Foto: Nelly Galama)

Wees niet bang

wees niet bang je mag opnieuw beginnen
vastberaden doelgericht of aarzelend op de tast
houd je aan regels volg je eigen zinnen
laat die hand maar los of pak er juist een vast

wees niet bang voor al te grote dromen
ga als je het zeker weet en als je aarzelt wacht
hoe ijdel zijn de dingen die je je hebt voorgenomen
het mooiste overkomt je het minste is bedacht

wees niet bang voor wat ze van je vinden
wat weet je van een ander als je jezelf niet kent
verlies je oorsprong niet door je te snel te binden
het leven lijkt afwisselend maar zelfs de liefde went

wees niet bang je bent een van de velen
tegelijk is er maar een als jij
dat betekent dat je vaak zult moeten delen
en soms zal moeten zeggen laat me vrij

Freek de Jonge

