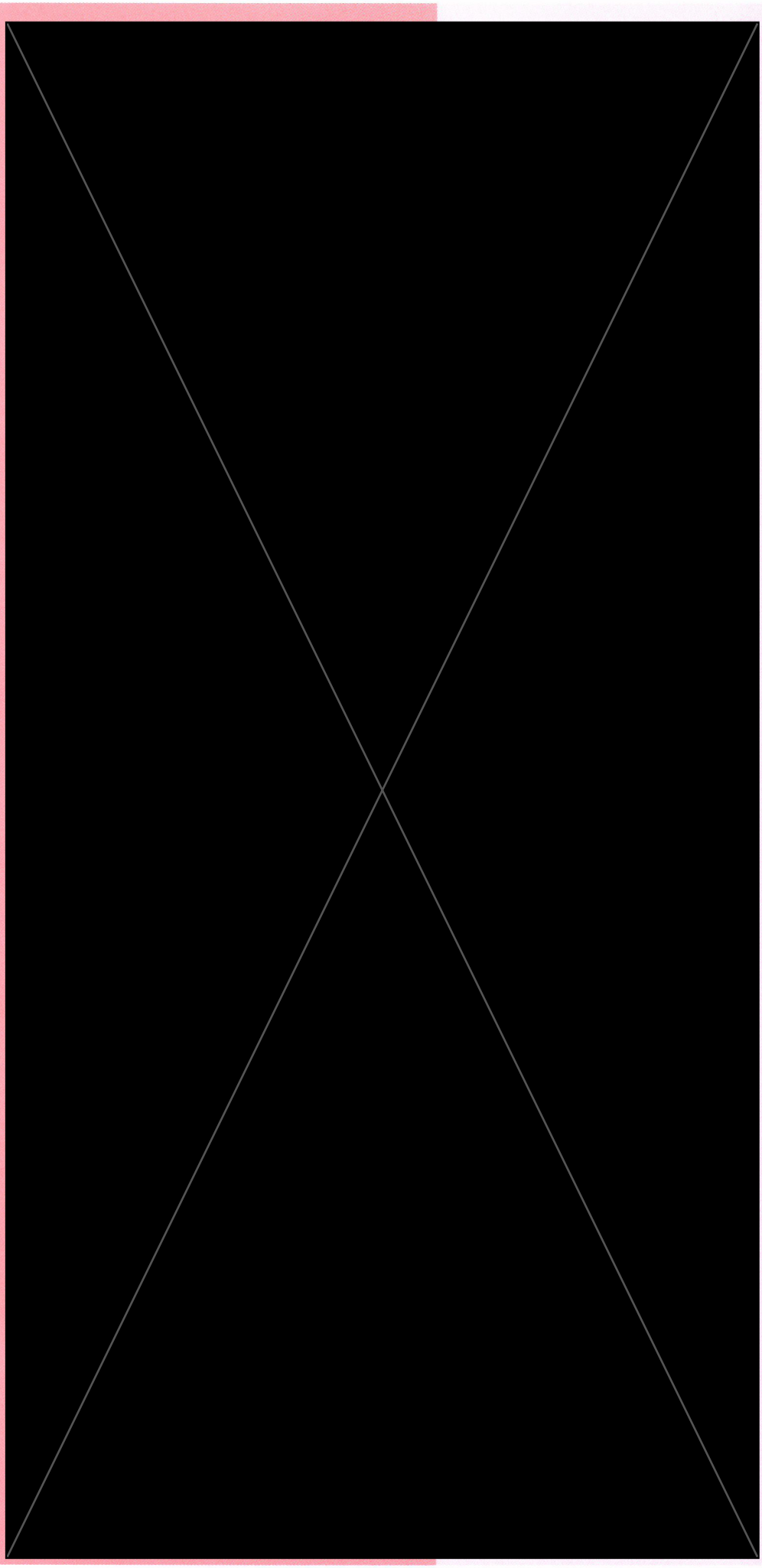

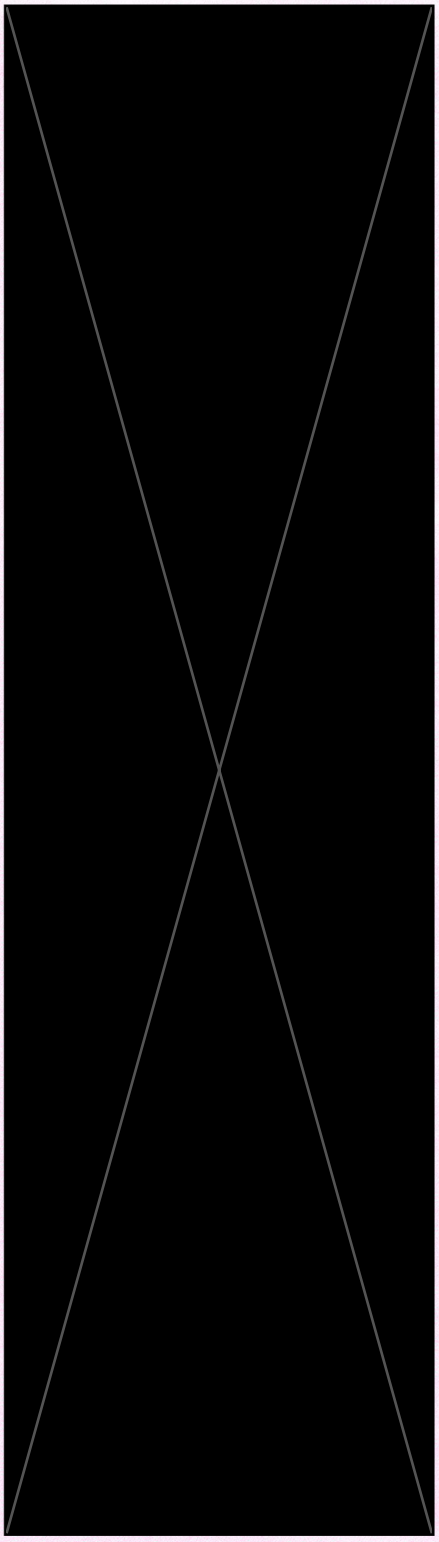

DE PATIËNT

Baart, A., Vosman, F., e.a. (2015). **De patiënt terug van weggeweest; werken aan menslievende zorg in het ziekenhuis.** Amsterdam: Uitgeverij SWP (292 pp. € 39,90).
Tussen 2009 en 2014 hebben zorgethici van de Universiteit van Tilburg in samenwerking met het Sint Elisabeth Ziekenhuis in dezelfde

stad gewerkt aan het programma Menslievende Zorg. Doel was om het ziekenhuis patiëntvriendelijker te maken. *De patiënt terug van weggeweest* is het verslag van dit proces en bestaat uit zestien artikelen geschreven door eenentwintig auteurs. Het boek wil een inspirerende leidraad zijn voor mensen en instanties die een veranderingsproces op gang willen brengen en zorg vanuit zorg willen denken. Wie een blauwdruk of een uitgewerkte theorie van verandering verwacht, komt bedrogen uit. Een van de belangrijkste kenmerken van de hier beschreven transitie is juist dat het van onderop plaatsvindt en werkt vanuit reflectie en steeds opnieuw naar de uniciteit van een specifieke casus kijken. Dit wordt ook bedoeld met 'de zorg vanuit de zorg zelf denken'. Waar andere veranderingstheorieën ziekenhuizen benaderen vanuit het idioom van een pretpark of vanuit managementsystemen uit bijvoorbeeld de auto-industrie, wordt bij menslievende zorg gebouwd vanuit de relatie tussen patiënt en zorgverlener. Dit kan behoorlijk zweverig klinken en aanvankelijk was er vanuit het ziekenhuis flinke kritiek op de provocerende term 'lief'. Uiteindelijk bleek het programma wonderwel te werken en heeft het er alle schijn van dat het concept 'lief ziekenhuis', in ieder geval in Tilburg, een blijvertje is.
Dit boek hoort dan ook in de boekenkast van iedereen die geïnteresseerd is in het concept Menslievende Zorg. Het is een aanrader voor degene die zich wil verdiepen in bottom-up transitiemodellen. De academische achtergrond van de auteurs maakt dat het boek allesbehalve een manifest of zelfs maar een preek voor eigen parochie is geworden. Het is een eerlijke en kritische beschrijving van hoe het programma zich in de vijf jaar van haar bestaan ontwikkeld heeft. De toon is die van nuchtere betrokkenheid en de onderliggende boodschap is: het kost tijd en inzet, maar het kan!

WERNER VAN DE VREDE, AMBULANT HULPVERLENER