

praktijkperikel

De macht van het CIZ

Toen de oorlog begon, was mevrouw 32 jaar. Ze heeft Nederland nadien mee opgebouwd. Ze is van betere boerenkomst en wist altijd van aanpakken. Ik weet nog hoe deze patiënte van mij vijftien jaar geleden haar man verzorgde. Maar nu, op een leeftijd van 92 jaar, zit ze gevangen in de neergang van haar leven. Ze is dement en vaak een beetje wantrouwend. Door een longontsteking is ze de laatste weken bedlegerig. Het gaat niet goed met haar. Ze kan zelf niets meer en ze moet in het verzorgingshuis waar ze woont, worden geholpen met drinken, eten en wassen.

Er moet een indicatie komen van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Er is voor haar niveau 7 aangevraagd, maar het CIZ wijst niveau 5 toe. De verzorgster is helemaal ontdaan en belt een half uur met de indicatiemevrouw van het CIZ. Ze komt geen stap verder. Dokters vinden dat ze altijd alles beter kunnen, dus ik waag als huisarts ook een poging. Eerst krijg ik een telefoniste die zoals altijd alles wil weten, maar vervolgens niets met die informatie doet. Uiteindelijk verbindt ze me door met de verantwoordelijke mevrouw.

Een ding wordt me duidelijk: het CIZ heeft veel geld uitgegeven aan communicatietraining. De verantwoordelijke mevrouw praat in slow motion, stelt zich puur zakelijk op en ze wijst na enig doorpraten (zonder dat ik daarmee ook maar iets opschiet) op

de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Ze is niet verantwoordelijk, regels zijn regels.

Zo kun je mij wel boos krijgen. Ik voel me namelijk wél verantwoordelijk. Er zijn mensen die moeten worden verzorgd en dat kost geld. Deze mevrouw misbruikt haar macht en dendert over twee machteloze partijen heen: de verzorgende die ook maar twee handen heeft en goed wil zorgen voor alle mensen op de afdeling en de patiënt die zich in het geheel niet kan weren. Is dit de manier waarop wij als maatschappij met mensen omgaan die zorg nodig hebben en mensen die zorg verlenen? Waar is het respect voor die hulpbehoevende patiënt die ooit anders was? Waar is het respect voor het verlenen van zorg, het wassen van billen, het verschonen van luiers? Als je dat goed wilt doen zonder mensen pijn te doen of te laten vervuilen, dan kost dat tijd.

De manager die niets uitvoert, alleen een berg papierwerk beoordeelt, verdient goed. Degene die het 'vuile werk' doet, krijgt daar een schijntje voor. En de weerloze patiënt is overgeleverd aan de markt van de zorg waar geld moet worden verdiend.

Niet door degene die de zorg verleent – die kan volgens het CIZ nog wel wat harder werken – maar door de managers op de kantoren ver weg.

Is dit de markt van welzijn en geluk die we hebben gewild?

beeld: Getty Images

