

‘De mens staat centraal, niet zijn kwaal’

Eerstelijns gezondheidscentrum Levinas in Rotterdam omarmt de filosofie van Emmanuel Levinas en heeft daarmee de eigen visie, missie en praktijk vormgegeven. Er wordt gestreefd naar een moderne, duurzame organisatie waarin de patiënt centraal staat. Het gezondheidscentrum biedt onderdak aan diverse eerstelijns zorgverleners. Van huisarts tot pedicure, de patiënt kan hier voor alle mogelijke eerstelijnszorg terecht.

In het Rotterdamse Kralingen dreigt er in 2002 een huisartsentekort. Dit is de aanzet voor Corine Baar, huisarts en portefeuillehouder kwaliteit, om de stoute schoenen aan te trekken en samen met apotheker Rob Brouwer een gezondheidscentrum op te zetten. Een centrum, niet alleen met artsen maar ook met andere eerstelijns zorgverleners zodat de Kralingse burger voor alle zorg op één plek terecht kan. ‘We waren als zorgverleners in de wijk uit ons jasje aan het groeien’, vertelt Baar. ‘Wilden we toekomstbestendig zijn dan hadden we een grotere ruimte nodig. Na lang zoeken, kregen we van de gemeente een nieuwbouwplek aangeboden. Renate Scheffer, voorzitter van bestuur, is er toen bij betrokken. Zij heeft zorgverleners in de wijk benaderd met de vraag of ze mee zouden willen doen. Daaruit is de eerste groep ontstaan.’



Eerstelijns gezondheidscentrum Levinas denkt buiten haar eigen muren en werkt samen met de wijk, bijvoorbeeld om ook psychosociale zorg aan te bieden.

*“Een mens ontmoeten
betekent wakker blijven
door een raadsel”,
stelt filosoof Levinas*

Met deze groep werd de visie voor het gezondheidscentrum geformuleerd. Baar: ‘We zijn gestart vanuit de vraag “Hoe moet de samenwerking eruit zien als we vanuit de visie willen werken?” De gesprekken zijn bijzonder bindend geweest; iedereen heeft namelijk ge-

deeld waar hij of zij voor warmloopt. We voeren nog steeds dit soort gesprekken met elkaar. Het gaat dan altijd weer in eerste instantie over de persoon, niet over de taak. Zo krijgt de leefwereld evenveel ruimte als de systeemwereld, en dat is bijzonder.’ Een mooie bijkomstigheid is dat de huisartsen, die anders nogal prominent aanwezig zijn, hierdoor uit hun dominante rol stappen en iedereen een gelijke plek heeft. Op 10 oktober 2011 wordt het resultaat van het proces beklonken met de ondertekening van het Levinas-statuumt waarin de missie, de visie en de praktische vertaling daarvan zijn opgenomen.

Sterke banden

De visie die de leden met elkaar hebben geschreven, vindt zijn grondslag in de filosofie van Emmanuel Levinas (zie kader op pagina 28). “Een mens ontmoeten betekent wakker blijven door een raadsel”, luidt het motto, een citaat van Levinas. Ieder persoon is uniek, of deze nu hulpgever of -nemer is. Dat betekent dat hij niet zomaar gekend kan worden. De hulpverlener zal op zoek moeten gaan naar dat raadsel, waardoor een te snelle diagnostisering of een te sterke drang tot expertgedrag een halt toegevoerd wordt. ‘De mens staat centraal, niet zijn aandoening of kwaal. Ieder-



Iedereen, ongeacht achtergrond, nationaliteit of rol moet zich thuis kunnen voelen in het eerstelijns gezondheidscentrum.

een, ongeacht achtergrond, nationaliteit of rol moet zich dan ook thuis kunnen voelen in het centrum. Daarnaast is helpen altijd: de ander sterken in zijn onafhankelijkheid', legt Baar uit. 'Het ideaal halen we natuurlijk nooit, maar er is altijd het streven.'

Naast Levinas is ook Richard Sennett (zie kader op pagina 29) een grote inspirator voor het centrum. 'Hij leert ons om frustraties om te buigen naar ontwikkelingskansen.', vertelt Baar. Volgens Sennett is een conflictmodel nodig om mensen werkelijk met elkaar in contact te brengen, ze elkaar te laten begrijpen.

In een gemeenschap moeten onderlinge conflicten dan ook openlijk aan de orde worden gesteld, want om de banden tussen mensen te versterken is het nodig dat zij zich langdurig met hun onderlinge verschillen bezighouden.

Flexibele structuren

De visie vraagt om een platte, niet-hiërarchische manier van organiseren. 'Het bestuur van het centrum bestaat uit vijf personen, die ieder uit een andere discipline komen. Niemand is in loondienst. We willen niet vastzitten in strakke structuren opdat we flexibel

Over het gezondheidscentrum

Het samenwerkingsverband van eerstelijns gezondheidscentrum Levinas bestaat uit zes huisartsen, vier fysiotherapeuten, een verloskundige maatschap, apotheek, diëtiste, pedicure, logopediste, geestelijk verzorgers, thuiszorg, en psychologische hulpverlening.

Geheel volgens de filosofie van Levinas stellen de zorgverleners de mens centraal en zien hem als veel meer dan een aandoening of kwaal. Dat uit zich in de menselijke, zorgvuldige en respectvolle manier waarop zij met patiënten en hun sociale omgeving omgaan. Streven is dat iedereen – ongeacht achtergrond of nationaliteit – zich er kan thuis voelen.

kunnen inspelen op elkaars wensen en verantwoordelijkheden. Daarom zijn er zo min mogelijk vaste organisatieonderdelen: we hebben geen afdeling personeel of afdeling financiën. We hebben zelfs geen directiekamer. Een gemeenschappelijke ruimte met een tafel in het midden is de enige plek waar je kunt

'In ons centrum vinden we het goed om eerst te luisteren en niet meteen naar de oplossing te gaan. Dat is nogal een uitdaging voor huisartsen, die gewend zijn om te denken: dit is het probleem en hier is de oplossing'

Het gedachtegoed van Emmanuel Levinas

Emmanuel Levinas (1906-1995) was een Frans-joodse filosoof van Litouwse afkomst. In de filosofie van Emmanuel Levinas staat de Ander centraal. Dit schrijft hij bewust met een hoofdletter om het anders-zijn van de andere persoon te benadrukken. Levinas bekritiseert de Westerse denkraditie waarin dat wat anders is, gereduceerd wordt tot iets kenbaars en beheerbaars waardoor er aan de eigenheid van de Ander geen recht gedaan wordt. Voor het gedachtegoed van Levinas is pas laat tijdens zijn leven een bredere interesse op gang gekomen (in Nederland sinds de jaren 70), met een opleving na zijn overlijden in 1995.

overleggen. Want als je met elkaar bezig bent is het heel belangrijk om steeds maar weer het gesprek gaande te houden. Alleen dan kun je zo "licht" georganiseerd zijn.'

Snijbonenmolen

Richting de patiënt proberen de zorgverleners om rechtvaardig te zijn en de tijd en aandacht eerlijk te verdelen. 'Maar dat gaat natuurlijk niet altijd', geeft Renate Scheffer, voorzitter van

bestuur, toe. 'Juist als je kijkt naar het unieke van de ander heeft soms de een meer nodig dan de ander. We zijn geen snijbonenmolen die even harder kan gaan draaien, wanneer er meer bonen zijn die er doorheen moeten. Als de ene mens meer tijd nodig heeft, dan moet dat kunnen.'

Om te checken of het gezondheidscentrum goed bezig is, doet ze cliënt-onderzoeken. Scheffer: 'Zo zijn we al vanaf de opening van het centrum gestart met een patiënten-enquête, die we dit jaar hebben herhaald. Ook hebben we een klankbordgroep opgericht die meedenkt over de enquête en de veranderingen die nodig zijn. Iedereen, hulpverlener en patiënt, werkt dus echt samen; er wordt niets besloten over de hoofden heen van de patiënt.'

Om laagdrempelig en gastvrij te zijn voor de patiënten, zijn er gastvrouwen en -heren. Het zijn vrijwilligers die graag een functie hebben in de wijk of een verplichting vanuit reïntegratie. 'Voor het centrum is dat heel fijn: het maakt het voor de patiënten persoonlijk en zo proberen we onze waarde, dat iedereen zich thuis moet kunnen voelen, gestalte te geven. Zij doen veel: ze zorgen voor boodschappen, ruimen op, verzorgen koffie en thee tijdens vergaderingen. En ze bieden een luisterend oor aan patiënten die daar behoefte aan hebben.'

Uitdagingen en innovatie

Het vormgeven en uitvoeren van de visie vraagt om veel tijd en geduld. 'We werken natuurlijk zonder een leidinggevende die iets oplegt', zegt Scheffer. 'Er is een vrije keuze. Daar wringt het af en toe wel. We weten niet wat de draagkracht is van de zorgverlener, dat kunnen we niet voor hem of haar bepalen.' Natuurlijk zijn er ook uitdagingen van buitenaf: verzekeraars die met overmacht een systeem binnenbrengen, waardoor zorgverleners onderling tegen elkaar uitgespeeld kunnen worden. 'De neuzen dan dezelfde kant op te houden, vraagt om veel doorzettingsvermogen en dialoog.'

Volgens Scheffer is het belangrijk om in beweging te blijven en te innoveren. 'Niet om het innoveren maar om het vakmanschap in zijn totaliteit de ruimte te geven: je omgeving verandert, de samenleving verandert, daar komen ideeën uit voort. Dat uit zich bij ons in eerste instantie in weerstand, maar als je die bevraagt komen de ideeën vanzelf. Bijvoorbeeld: we blijken het gootsteenputje te worden voor de kwetsbare oudere. Daar kun je verontwaardigd over doen, maar het komt wel op ons af. Je kunt echter niet alles oplossen, dus gaan we weer samenwerkingspartners opzoeken. Innovatief is dan om buiten je eigen muren te denken en een eer-

Het gedachtegoed van Richard Sennett

Richard Sennett (1943) is een Amerikaanse arbeidssocioloog. Volgens het gedachtegoed van Sennett is een conflictmodel nodig om mensen werkelijk met elkaar in contact te brengen. Hij probeert praktisch te onderzoeken hoe mensen bij elkaar betrokken kunnen raken, zodat ze opnieuw zelfrespect en wederzijds respect kunnen ontwikkelen. Zo is het in een organisatie nodig om verschillen te expliciteren en te onderzoeken om zodoende een professioneel "wij" te kunnen ontwikkelen.

stelijns centrum te worden dat met de wijk samenwerkt om ook psychosociale zorg aan te bieden. Ook overleggen we met de mensen om wie het gaat, bijvoorbeeld de seniorenraad. Eigenlijk hoort dat niet bij ons maar bij de beleidsmaker. Toch doen we dat, omdat we het nodig vinden. Die sociale kaart is één grote uitdaging voor ons.' <<

Jikke de Ruiter



De visie van Levinas vraagt om een platte, niet-hiërarchische organisatie. Niemand is in loondienst, er is geen afdeling P&O of financiën - zelfs geen directiekamer.