

MANGO *moment*

Met een klein gebaar
naar *warmere* zorg



KRIS VANHAECHT

i.s.m. Elly Van Bael, Deborah Seys, Ellen Coeckelberghs,
Charlotte van der Auwera en Filip Decruynaere

Acco Leuven / Den Haag

Eerste uitgave: 2019

Gepubliceerd door

Uitgeverij Acco, Blijde Inkomststraat 22, 3000 Leuven, België

E-mail: uitgeverij@acco.be - Website: www.acco.be



Voor Nederland:

Acco Nederland, Westvlietweg 67 F, 2495 AA Den Haag, Nederland

E-mail: info@uitgeverijacco.nl - Website: www.accoutgeverij.nl

Omslagontwerp: www.frisco-ontwerpbureau.be

Zetwerk: Press Point.be

Coverfoto: © Kris Vanhaecht

© 2019 by Acco (Academische Coöperatieve Vennootschap cvba), Leuven (België)

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. De uitgever heeft geprobeerd alle rechthebbenden voor het copyright op te sporen. Mogelijk is dat niet overal gelukt. Wie toch denkt rechten te kunnen doen gelden, kan contact opnemen met de uitgever.

INHOUD

WOORD VOORAF	9
INLEIDING	13
HOE HET ALLEMAAL BEGON...	17

HET MANGO *moment* VAN...

Heerlijk om je weer even een gewone mama te voelen	25
---	----

ILSE EN EMMA

Vertrouwen is geven en nemen	29
------------------------------	----

ANNEMIE

De mooie verhalen krijg je er gratis bij	35
--	----

THIBAUT

De roddels uit de blaadjes	39
----------------------------	----

VEERLE

Die momenten maken mijn werk als arts
zoveel leuker 45

MIRRE

Vriendelijkheid is het toverwoord 49

CHAHRAZAD

De behoefte aan sfeervol licht 53

VÉRONIQUE

Met glühwein in de sneeuw 57

CHRISTIANE EN ANDRÉ

Dit raakt de kern van goede zorg 61

MARJOLEIN

Eerst in de ogen kijken, dan pas in de mond 65

PHILIPPE

De kansen zien en ze grijpen 71

LISA

Tien euro armer, een goed humeur rijker 75

NIEK

HET MANGOMOMENTMODEL 79

KRIS VANHAECHT, ELLY VAN BAEI,
CHARLOTTE VAN DER AUWERA, DEBORAH SEYS,
ELLEN COECKELBERGHS EN BARBARA LOMMERS

REFLECTIE moment VAN...

REFLECTIES VANUIT PATIËNT EN MAATSCHAPPIJ

It takes two to mango 90
DIRK DE WACHTER

Patiëntgerichtheid als bouwsteen 92
ILSE WEEGHMANS

Zijn we op zoek naar gestisch leiderschap? 95
WILMA VAN DER SCHEER EN PAULINE MEURS

REFLECTIES VANUIT MANAGEMENT

Mango's vallen niet ver van de boom 98
HERMAN DAEMS

Het ziekenhuis als gasthuis in GDPR-tijden 101
MARK WAER EN WIM ROBBERECHT

Robots en Mangomomenten: een antithese? 104
MARGOT CLOET EN FENNA HEYNING

REFLECTIES VANUIT ZORGPROFESSIONALS

Het Mangomoment als kers op de taart,
maar vergeet de taart niet 107
WIM SCHELLEKENS EN DIRK RAMAEKERS

Mangomomenten in tijden van
verpleegkundige schaarste 110

HESTER VERMEULEN EN WALTER SERMEUS

De pit in de mango 113

ANNE VANDENHOECK EN SIMON EVERS

Over driehoeken en de plaats van
tevreden artsen 116

HERWIG VAN DIJK EN SANDER DE HOSSON

REFLECTIES TOT VERBREIDING

De deugd van het Mangomoment 119

YVONNE DENIER EN PAUL VAN TONGEREN

Blijft het deeg rijzen? 122

JAN PEERS

Mango's op het werk 125

LUC SELS

SLOTWOORD 129

JEAN-JACQUES CASSIMAN EN MARC MICHILS



WOORD VOORAF

MANGO
moment

In vrijwel elke visie en missie van een bedrijf kun je lezen dat de klant centraal staat. Eigenlijk is dat banaal. Het zou raar zijn als in zorgorganisaties de patiënt niet centraal zou staan. Hij wordt immers met de beste zorgen omringd door een leger deskundigen. De vraag die je je kunt stellen is of naast de patiënt ook de mens achter de patiënt centraal staat? Daarover gaat dit Mangomomentboek.

In deze tijden van technologische vooruitgang, artificiële intelligentie, genetica en elektronica, wordt de patiënt vaak gereduceerd tot een verzameling van bloedwaarden, radiologische beelden en klinische beschrijvingen. Artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners doen hun uiterste best om dit in mensentaal uit te leggen en proberen iedereen bij de behandeling of het proces te betrekken. Maar is dat voldoende voor de persoon die zich in een kwetsbare situatie bevindt?

Zorginstellingen koppelen de patiënt los van zijn omgeving, zijn vertrouwde partner en vrienden. Het dagelijkse bezoekje van de poetsvrouw is misschien vaak het enige contact met iemand van het ziekenhuispersoneel die niet de kamer binnenwandelt met de bedoeling om de patiënt te behandelen. Dat contact met de normaliteit van alledag kan geruststellend en vertrouwenwekkend werken.

Een blijk van menselijkheid, een kwinkslag, een klein gebaar, net dat ietsje meer bieden dan de routinezorg, een vriendschappelijke benadering in plaats van klinische empathie maken vaak het verschil. Deze kleine, vriendelijke gebaren verrichten soms wonderen en kunnen de motivatie van de patiënt of de bewoner sterk beïnvloeden. Ze brengen vaak de twinkeling in de ogen van de patiënt terug.

Het Mangomoment verwijst naar een dergelijk gebaar, waarmee iemand, met aandacht voor de mens achter de patiënt, het verschil maakt door de menselijkheid in de zorg weer meer op de voorgrond te brengen.

Dit boek bestaat dan ook uit een combinatie van verhalen, wetenschappelijke inzichten en kritische reflecties. Na de inleiding door twee internationale experts licht professor Kris Vanhaecht toe hoe het allemaal begon. In een volgend deel lees je twaalf inspirerende verhalen over warme zorg die ons werden ingezonden door patiënten, familieleden of zorgprofessionals uit Vlaanderen en Nederland. Het team dat het onderzoek over het Mangomoment uitvoerde, dat enkel mogelijk was dankzij de steun van Kom op tegen Kanker, ontwikkelde het Mangomomentmodel. Hoe dat model tot stand kwam en uit welke onderdelen het bestaat, lees je eveneens in dit boek. Ten slotte hebben we eenentwintig experts uit Vlaanderen en Nederland gevraagd om vanuit hun visie en rol te reflecteren op het Mangomoment. Zij bieden je, vanuit de patiënt en maatschappij, vanuit het management en vanuit de zorgprofessional alvast enkele bouwstenen die je kunt gebruiken om de Mangomomenten ook binnen jouw organisatie een juiste plek te geven. Dat Mangomomenten niet enkel thuishoren in de zorg maar ook in een bredere context lees je in de laatste reeks reflecties. Het slotwoord komt toe aan Kom op tegen Kanker, de organisatie die het mogelijk maakte het idee van Mangomoment te laten groeien tot de beweging die het vandaag is.

Met dit boek en het KU Leuven Mangomoment Fonds wil het Leuven Instituut voor Gezondheidszorgbeleid (LIGB) een positieve boodschap in de zorg ondersteunen en kenbaar maken.

De gunstige effecten op de motivatie van de patiënt, maar ook op die van de medewerkers en van de zorginstelling, zijn de moeite waard om verder bestudeerd te worden. Daarvoor zullen de betrokken academici zich blijven inzetten.

De belangrijkste boodschap van dit boek is echter dat achter iedere patiënt een mens van vlees en bloed schuilt, die nood heeft aan kleine, vriendelijke en vertrouwde gebaren om de hoop op een goede toekomst niet te verliezen.

Kijk dus naar de mens, niet alleen naar de patiënt!

Prof. dr. Dirk De Ridder
Afdelingshoofd Leuvens Instituut
voor Gezondheidszorgbeleid (LIGB),
KU Leuven



INLEIDING

MANGO
moment

Pedro Delgado is hoofd van de afdelingen Europa en Latijns-Amerika bij het Institute for Healthcare Improvement (IHI) in Boston (www.ihl.org).

Maureen Bisognano is oud-voorzitter van het Institute for Healthcare Improvement (IHI) in Boston en docent aan de Harvard T.H. Chan School of Public Health in Boston.

Toen Kris me voor het eerst vertelde over Mangomomenten, werd ik overspoeld door herinneringen. Ik, Pedro Delgado, ben opgegroeid in Venezuela, waar je de mango's gewoon van de bomen kan plukken. Op elk moment van het rijpingsproces – van groen (hard en zuur) tot geel (zacht en zoet) – at ik ze met evenveel genoegen en vooral ongebonden en vrij. Naarmate ik beter werd in gooien en vangen, werden de mango's die iets hoger hingen het doelwit voor langeafstandsworpen. Mijn vrienden en ik hielden vaak wedstrijdjes om te zien wie de meeste mango's kon raken en, zodra dat gelukt was, wie er de meeste kon vangen wanneer ze uit de boom vielen. Het doel was ervoor te zorgen dat ze niet op de grond vielen, aangezien dat hun mooie vorm en textuur zou beschadigen. Een aantal jaar geleden, tijdens een meeting met leidinggevendenden in de gezondheidszorg in Singapore, hoorde ik een lichte klap op het dak en vroeg wat dat geweest was. De gastheren legden me uit dat de takken van een mangoboom in de buurt tot boven het dak van het kleine gebouw kwamen en er vaak mango's naar beneden vielen. Ik kon niet anders dan mijn mangoherinneringen delen met hen. Een kwartiertje

later brachten ze tot mijn verbazing een schaal binnen met daarop de mango's die gevallen waren, allemaal in stukjes gesneden voor de middagpauze. Dat was pas genieten. Dus toen Kris me vertelde over het verhaal op de dienst intensive care, bracht dat een emotionele reactie teweeg – Mangomomenten spraken me meteen aan en ik vond ze ongelooflijk ontroerend. Ook Maureen voelde een gelijkaardige emotionele connectie met het concept toen Kris haar erover vertelde.

In het kader van de inspanningen van het Institute for Healthcare Improvement (IHI) om de gezondheidszorg wereldwijd te verbeteren, hebben we patiëntgerichtheid altijd gepromoot als een belangrijke hoeksteen van verbetering en leiderschap. Het is is een van de zes kwaliteitsdomeinen van het Institute of Medicine dat duidelijk gekoppeld wordt aan waardigheid en werkvreugde. We steunen dan ook de jaarlijkse 'What matters to you'-dag, die nu een wereldwijde beweging geworden is. We hebben gemerkt hoe co-ontwerp en cocreatie op vlak van gezondheid en zorg zijn toegenomen, alsook hoe betrokkenheid bij een patiënt is geëvolueerd naar samenwerking mét de patiënt. Die concepten en praktijken vinden aansluiting bij de waarden die het IHI hoog in het vaandel draagt: liefde, rechtvaardigheid, vertrouwen en moed. Het zijn ook concepten die een heilzaam, versterkend en positief effect hebben op zowel patiënten als gezondheidswerkers.

We zien dat het veel moed vraagt van leidinggevendenden om dingen los te laten, om de controle deels uit handen te geven of over te dragen aan diegenen die we helpen, om patiëntgerichtheid en samenwerking op te nemen in de dagelijkse gezondheidszorg. Maar het bewijs is duidelijk: medeleven in de zorg heeft een positief effect op de patiëntervaring, doet het aantal medische fouten dalen en is een krachtig middel om de kosten in de gezondheidszorg te drukken – de beste garantie om het drievoudige doel, beter bekend als onze Triple Aim, te bereiken.

De Mangomomenten in dit boek zijn ontroerend en vormen een bron van inspiratie en hoop voor ons allen. Opdat we als mens goed zouden gedijen, hebben we, zoals doctor Barbara Fredrickson stelt, dagelijks essentiële voedingsstoffen nodig. Die komen niet enkel uit eten, maar ook uit een lach, een knuffel of zelfs het kleinste positieve moment, zeker wanneer dat voorkomt met iemand met wie we een klik hebben. Gezondheidswerkers bevinden zich in de ideale positie om een impact uit te oefenen op het leven van mensen wanneer zij op hun kwetsbaarst zijn. Dat doen ze door op de best mogelijke manier lichamelijke klachten en pijn te behandelen.

Zoals je in dit boek zal lezen, kunnen eenvoudige vragen fascinerende interacties teweegbrengen en verrassende mogelijkheden bieden om tot wederzijds medeleven, dankbaarheid en waardering te komen. We houden van de eenvoud van Mangomomenten en het feit dat het concept zoveel internationale weerklank vindt, toont hoe pragmatisch het is en hoe veel goede wil er is om buitengewone momenten te creëren. Het boek bevat ook diepgaande reflecties van Vlaamse en Nederlandse leiders, die ons uitnodigen om verdere invalshoeken voor Mangomomenten te bedenken en de relevantie ervan te onderstrepen in de huidige inspanningen voor betere zorg, gezondheid en duurzame oplossingen.

De kostprijs en beschikbaarheid van mango's verschillen sterk wereldwijd. Het goede nieuws voor gezondheidswerkers is dat Mangomomenten geen tropisch klimaat nodig hebben om goed te gedijen – ze hebben een ontvankelijk klimaat nodig, net als de wens om voor elke patiënt een buitengewone ervaring te creëren. We hebben allemaal baat bij deze speciale, kostbare momenten. We dromen van een toekomst waarin Mangomomenten geen uitzondering zijn, maar een regel die volop omarmd wordt. Een regel waar miljoenen professionals en patiënten dagelijks de vruchten van kunnen plukken in de vorm van medeleven en positieve weerklank. Laten we het geschenk van Mangomomenten aanvaarden en ze overal ter wereld aanbieden. Laten we een nieuw hoofdstuk van samenwerking in de gezondheidszorg beginnen, vol verhalen die ervoor zullen zorgen dat we in de toekomst kunnen terugdenken aan interacties die het leven op dat ene moment en ook daarna voor altijd verrijkt hebben.



© Rob Stevens

HOE HET ALLEMAAL BEGON...

MANGO
moment

Twee maanden na haar ontwaken uit coma op de dienst intensive care, vertelde Viviane hoe moeilijk het geweest was om continu in bed te liggen. Om de alarmgeluiden van de toestellen te aanhoren en naar het witte plafond te staren. Ze vertelde hoe ze stemmen hoorde van overleden familieleden, die ze soms ook naast haar bed zag staan. En hoe ze zelf overwoog om 'een spuitje' te vragen... Maar ook vertelde ze hoe ze stilaan opnieuw kon genieten van de kleine dingen van het leven, zoals een maaltijd of even uit het raam kijken.

Viviane deelde deze ervaringen in 2015 aan Annemie Struyf, journaliste bij de VRT. Haar getuigenis maakte deel uit van een pakkende reportage 'Via Annemie' over het leven op intensive care in UZ Leuven. Annemie was duidelijk ook geraakt door het verhaal van Viviane en er viel een stilte. Toen vroeg Annemie: "Is er iets waar je naar uitkijkt?" Viviane dacht na en antwoordde: "Een mango, dat zou ik nog eens willen proeven." Op het einde van haar reportage ging Annemie nogmaals langs bij Viviane. Ze bracht een mango mee als attentie. Nu was het Viviane die geraakt was door het kleine gebaar. Met tranen van ontroering zei ze: "Dit ga ik nooit, maar dan ook nooit vergeten!"

Toen ik deze reportage zag, raakte ik in verwarring. Hoe komt het dat niemand van de zorgverleners te weten was gekomen dat een eenvoudige mango Viviane zo blij zou maken? En hoe is het mogelijk dat een kleine attentie een patiënt zo'n positieve ervaring kan geven? Of was het gewoon omdat het Annemie Struyf was? Ik nam contact op met de journaliste en vertelde haar over mijn werk aan de KU Leuven rond kwaliteit van zorg, patiëntveiligheidsincidenten en second victims. Ik vroeg haar of dit 'Mangomoment' in scène was gezet of spontaan gebeurde. "Natuurlijk gebeurde het spontaan. Het gebeurde gewoon. Er was een positieve chemie tussen ons."

De reportage bracht me op het idee om het concept 'Mangomoment' te introduceren. Eerst kreeg ik eerder negatieve reacties. Het was een flauw en onwetenschappelijk idee. Waarom hier zoveel aandacht aan schenken? We doen toch allemaal ons best? En we hebben het al zo druk. Maar na gesprekken met mijn collega Barbara, met mijn lieve dochter Manon en met enkele gedreven artsen en patiënten, voelde ik dat we er iets meer mee moesten doen. Ik motiveerde mijn team, we dachten samen na en gaven niet op. We zetten door en startten een project in de Universitaire Ziekenhuizen Leuven, het Algemeen Ziekenhuis Diest en het Imelda Ziekenhuis Bonheiden. Dat project was mogelijk dankzij de financiële steun van Kom op tegen Kanker. Het pilootproject in drie Vlaamse ziekenhuizen groeide uit tot een beweging rond patiëntgerichtheid, waaraan meer dan vijftig zorgorganisaties uit Vlaanderen en Nederland deelnamen. In januari 2018 haalden we een publicatie in *The Lancet Oncology*, een topwetenschappelijk medisch tijdschrift. Het Mangomoment kreeg daardoor internationale aandacht en plots werden we nu ook ernstig genomen door de academische wereld.

Meer dan een jaar later hebben we het onderzoek 'From Never to Always Events: op zoek naar Mangomomenten' beëindigd. Via onze campagne in de zorgorganisaties en via sociale media hebben we 1.045 Mangomomentverhalen verzameld. We kregen ze cadeau van patiënten, hun familieleden of zorgverleners. Het onderzoeksteam voerde 120 diepte-interviews uit en organiseerde vier focusgroepen. In december 2018 werd 'Mangomoment' in Vlaanderen net niet verkozen tot woord van het jaar en haalden we ook een mooie derde plek in Nederland. Nu er ook steeds meer interesse uit het buitenland komt, weten we niet waar dit verhaal zal eindigen. Het verschijnen van dit boek is alvast een belangrijke mijlpaal om de kleine attenties en gebaren te borgen in het kwaliteitsbeleid van elke warme zorgorganisatie.

Het Mangomomentboek

Met dit boek willen we (toekomstige) patiënten, bewoners uit verpleeghuizen en zorgverleners in de thuiszorg, algemene ziekenhuizen, psychiatrie, revalidatie en gehandicaptenzorg inspireren, motiveren en helpen reflecteren. Inspireren vanuit de vele mooie Mangomomentverhalen die ons werden toegestuurd. Motiveren om patiëntgerichtheid een centrale rol te geven in de kwaliteit van zorg. En helpen reflecteren over hoe jij je unieke rol binnen de gezondheidszorg kan en wil opnemen om samen te streven naar warmere zorg.

Ik dank van harte iedereen die verhalen heeft gedeeld en in het bijzonder de twaalf personen die we selecteerden om hun verhaal in het boek te publiceren. Het zijn maar twaalf van de meer dan duizend verhalen die ons inspireerden. Het zijn verhalen die in elke organisatie kunnen gebeuren en die vele zorgverleners, patiënten en familieleden zullen herkennen. Dank gaat natuurlijk uit naar Annemie Struyf om ons te inspireren. Dank ook aan de enige echte Viviane voor haar enthousiasme, haar ambassadeurschap voor de Mangomomenten en haar warme vriendschap. Ik dank ook alle medewerkers en contactpersonen in de partnerorganisaties en de leden van onze adviesraad. Zonder hen was 'Mangomoment' nooit de beweging geworden die het nu is.

De auteurs van de reflecties zijn we erkentelijk om hun visie weer te geven en jou als lezer te helpen om te reflecteren over de toekomst van klantgerichtheid. Ik dank alle medewerkers van de KU Leuven die ieder vanuit hun expertise hebben gezorgd dat dit boek, de Mangomomentbeweging en het Mangomoment Fonds mogelijk werden. We danken onze financiële ambassadeurs emeritus professor Collen, het advocatenkantoor Dewallens en Partners, alsook Best Choice by Special Fruit.

De opbrengst van dit boek gaat integraal naar het KU Leuven Mangomoment Fonds.

Ten slotte dank ik het hele team van Kom op tegen Kanker om dit gekke idee deze unieke kans te geven en om in de campagne, de zoektocht naar verhalen en de implementatie van Mangomomenten te blijven geloven.

Toeval of niet...

Ik stel me nog altijd de vraag of het toeval was dat Viviane net naar 'een mango' verlangde. In oktober 2017, volop tijdens onze campagne, kwam de film *Victoria & Abdul*, met Dame Judi Dench in de hoofdrol, in de bioscoopzalen. Het verhaal gaat over de relatie tussen de vorstin en haar bediende. Al wandelend door het park vraagt Victoria: "A mango, what is it?" Abdul antwoordt: "The queen of fruit! In India, gifting a basket of mangoes is considered a gesture of friendship. The sacred mango tree is a symbol of love." De trailer besluit met "A queen for a queen. Abdul introduced Victoria to the mango, and made the world a little sweeter."

Misschien is het tijd om de gezondheidszorg ook in een wat positiever daglicht te stellen. Na soms negatieve berichten in de media over medische fouten, het gebrek aan personeel, burn-out en financiële moeilijkheden, kunnen we via deze positieve Mangomomenten ook in zorgorganisaties leren van elkaar en elkaar inspireren. Of zoals we besloten in *The Lancet*: "Mangomoments can help us to make healthcare a little sweeter."

Ik wens jou alvast veel leesplezier, inspiratie en reflectie in de zoektocht naar warmere zorg.

Prof. dr. Kris Vanhaecht,
hoofddocent kwaliteit en patiëntveiligheid,
KU Leuven

|| Mangomomenten zijn kleine, onverwachte, verrassende, soms bijna niet waarneembare acties, attenties of gebaren tijdens de dagelijkse zorgverlening tussen patiënten, bewoners, familieleden en/of hulpverleners. Ze vergen nauwelijks tijd, middelen of energie en zorgen voor een positieve band tussen de betrokkenen. ||

Meer informatie: www.mangomoment.org