

WITTE WOLVEN IN CHINA

Hoge werkdruk en laag salaris leiden tot spanningen tussen arts en patiënt

De tijd van respect voor de arts en een goede relatie met de patiënt is in China voorbij. Door de werkwijze en werkomstandigheden in de ziekenhuizen verliezen de artsen het vertrouwen van de patiënt en steeds vaker ook het plezier in het vak. Meer voorschriften en regels moeten hierin verbetering brengen.

BABS VERBLACKT

China's enorme economische vooruitgang en de toenemende internationale invloed leiden tot grote veranderingen in de arts-patiëntrelatie, meent pediater Wu Jinglei, die directeur is van de afdeling Ziekenhuisbestuur van de Fudan Universiteit in Shanghai. 'Vóór de opendeurpolitiek

van eind jaren zeventig was die relatie erg goed. Iedereen was er tevreden mee, alleen al omdat men simpelweg niet beter wist', zegt hij. 'Maar door modernisering en internationalisering is de kennis van zowel artsen als patiënten toegenomen. En daarmee ook de verwachtingen, vooral onder de patiënten in de steden. Hun levensstandaard neemt almaar toe, ze horen of lezen over de nieuwste medische technieken en willen die ook meteen. Terwijl die nog niet overal mogelijk

zijn in China. We kunnen veel, maar nog niet alles.'

Daarbij zijn Chinezen in het algemeen steeds veeleisender, aldus dokter Hu Xiaoyu, vice-directeur van het Shanghai Instituut voor Technische Instructie voor Geboorteregeling en deskundige in de arts-patiëntcommunicatie. 'Veel patiënten zijn van de één-kindgeneratie: erg egocentrisch en verwend. Gebeurt iets niet zoals ze willen, dan zijn ze meteen gepikeerd', legt zij uit.

Het ontbreekt artsen niet zozeer aan wil als aan tijd om de patiënt als koning te behandelen. Ziekenhuizen in China zijn doorgaans overvol, met dagelijks een enorme patiëntenstroom. Van een afsprakensysteem is nauwelijks sprake. Patiënten dienen zich naar wens of noodzaak bij het ziekenhuis te melden. Velen wachten 's morgens - soms al voor zonsopgang - op het openen van de deuren. Vanwege het zo goed als ontbreken van eerstelijnsgezondheidszorg komt iedereen zowel voor kleine kwalijtjes als voor ernstige aandoeningen naar het ziekenhuis.

KORT CONSULT

Patiënten staan constant in de rij: voor de registratie, voor het consult, voor de medicijnen en om te betalen. De tijd dat ze de arts raadplegen, is vaak het kortst. Door de grote drukte zijn consulten van zo'n vijf minuten eerder regel dan uitzondering. 'Voor artsen is dat geen probleem, meestal weten ze de symptomen meteen te plaatsen. En is het iets nieuws, dan staan ze er heus wel iets lan- >>

Drukte in een ziekenhuis in Peking.



<< ger bij stil', zegt Li Heng, arts in de Shanghai Stad Kliniek. 'Maar de patiënt vertrouwt zo'n kort consult vaak niet.'

Steeds meer patiënten klagen over de slechte dienstverlening in de gezondheidszorg. De sfeer is soms zo gespannen dat het tot onenigheden of zelfs gevechten komt tussen patiënt en arts. Ook het aantal rechtzaken tegen artsen of ziekenhuizen lijkt te groeien. Uit angst voor ontevreden patiënten zouden sommige artsen zelfs kiezen voor de conservatieve, minder risicovolle maar niet noodzakelijk beste en efficiëntste behandelingsmethode.

Als gevolg van de toegenomen conflicten wil Peking alle ziekenhuizen in de stad verplichten om artsen te verzekeren tegen foute diagnoses of verkeerde behandelingen. In sommige grote ste-

de medische opleiding nog altijd nauwelijks aandacht aan communicatievaardigheden.

'Veel artsen beseffen niet dat een klein gebaar al een wereld van verschil maakt', vertelt Hu, die in haar instituut communicatietrainingen geeft. 'Ter begroeting opstaan en een hand geven, bijvoorbeeld. Veel artsen kijken niet eens van hun papieren op. Of een glimlach. Dat toont de patiënt meteen al meer respect.'

De tekortschietende communicatie versterkt de onder veel patiënten heersende opvatting dat artsen zich nauwelijks bij hen betrokken voelen. Het zou ze alleen maar om het geld gaan. Artsen spreken dit uiteraard tegen, al begrijpen velen de redenatie wel. Het beeld komt voort uit de manier waarop ziekenhui-

Die afhankelijkheid werkt corruptie en hoge medicijnprijzen in de hand. Artsen hebben de reputatie dat zij - in ruil voor 'voorkeursbehandelingen' - *hongbao* (envelop met geld) en *huikou* (commissie) aannemen van farmaceutische bedrijven, leveranciers van medische apparatuur of zelfs patiënten. De afgelopen jaren zijn daartegen strengere wetten ingevoerd, maar er bestaat nog altijd veel wantrouwen bij de doorsnee-patiënt. 'Tijdens de SARS-uitbraak werden we witte engelen genoemd', zegt Hu. 'Maar normaal noemen mensen ons vaak witte wolven.'

Bijverdiensten zijn extra aantrekkelijk aangezien artsen doorgaans geen riant salaris hebben. In de steden ligt het gemiddelde inkomen naar schatting op 3000 renminbi (271 euro) per maand. Een chirurg in Shanghai zou maandelijks 4000 tot 5000 renminbi verdienen (362 tot 452 euro). Een pas afgestudeerde arts verdient 1000 renminbi (90 euro) per maand voor werkdagen van tien uur, aldus berichten in de lokale media.

Vanwege de hoge werkdruk, het lage salaris en de spanningen met patiënten kiezen steeds meer artsen voor een aanvullende of andere carrière. Volgens lokaal onderzoek gaat een op de drie pas afgestudeerde artsen in Shanghai voor een farmaceutisch bedrijf werken; dergelijke banen leveren maandelijks 6000 tot 10.000 renminbi op. Ook een groeiend aantal privé-klinieken lonkt met betere salarissen en lichtere werkdruk. Een plattelandsarts uit de provincie Sichuan gaf zijn werk zelfs op voor een opleiding tot hulp in de huishouding, een lucratievere business.

Ook Li heeft gekozen voor parttime en geeft college naast zijn werk in de kliniek. 'Als docent verdien ik meer', zegt hij. 'Ik zou graag fulltime arts zijn, maar het is goed zo. Ik ben financieel beter af en hou bovendien meer plezier in mijn vak.' Volgens hem zou verhoging van het artsensalaris ook de arts-patiëntrelatie verbeteren. 'Het geeft de arts meer voldoening en minder stress. Dat zal zeker ook goed effect hebben in de omgang met patiënten', redeneert Li. 'Er moet meer geld komen. Maar het ziet er niet naar uit dat dit gebeurt. Voorlopig blijft het roeien met de riemen die we hebben.' ■

Babs Verblackt,
journalist in China

Voor de ziekenhuizen geldt: hoe meer patiënten hoe beter

den, zoals Shanghai, zijn dergelijke verzekeringen al een paar jaar van kracht.

Bij klachten tegen de arts of het ziekenhuis onderzoekt een speciale, onafhankelijke commissie de zaak. 'De meeste conclusies tonen geen foute behandeling, maar een overdreven reactie van de patiënt', meent Wu. 'Maar zo'n onderzoek is een eerlijke methode voor beide partijen. De verzekering brengt veel meer rust voor de arts.'

BETERE SERVICE

Steeds meer ziekenhuizen geven artsen duidelijke en gedetailleerde regels en richtlijnen voor de behandeling van patiënten. In Shanghai publiceerde de gemeentelijke afdeling Gezondheidszorg zelfs tien regels voor ziekenhuizen om de service te verbeteren, variërend van privacy tot efficiëntie bij spoedgevallen. Alles moet in het teken staan van *wenxin* (hartelijk), *bianjie* (comfortabel en efficiënt) en *youzhi* (topkwaliteit).

Vooraf bij de communicatie is veel verbetering mogelijk. 'Doktors geven de patiënten nu al meer toelichting over hun aandoening, de keuze van behandeling, enzovoort. Maar het kan nog veel beter', zegt Wu. In zijn ziekenhuis krijgen nieuw aangestelde artsen een korte communicatietraining. Veel andere instellingen nemen soortgelijke initiatieven. Universiteiten besteden in

zen noodzaak zijn zich draaiende te houden: door zoveel mogelijk medische diensten en medicijnen te verkopen.

De gezondheidszorg voelt de overgang van een collectief en socialistisch systeem naar een steeds meer marktgeoriënteerde samenleving. Van oudsher zijn ziekenhuizen door de regering gefinancierde staatseigendommen. Maar vooral de laatste jaren zijn de overheids-subsidies te gering om te overleven. China spendeert zo'n 5,5 procent van het bruto nationaal product (BNP) aan publieke gezondheidszorg, waarvan de regering slechts 15 procent betaalt. In de meeste Europese landen bedragen de gezondheidskosten ongeveer 10 procent van het BNP, waarvan overheden zoveel als 80 tot 90 procent betalen, aldus China's staatspersbureau Xinhua.

VOORKEURSBEHANDELING

Ziekenhuizen zijn aldus vooral op zichzelf aangewezen. Hoe meer patiënten, hoe beter. 'Ik zou patiënten graag meer tijd geven, maar de kliniek wil dat ik zoveel mogelijk mensen per dag behandel', zegt Li. Toch leveren consulten niet veel op. In grote steden kost een consult doorgaans 14 renminbi (1,26 euro), op het platteland soms slechts 1 renminbi.

De verkoop van medicijnen levert de meeste ziekenhuizen naar schatting 50 tot 70 procent van de inkomsten.