

Respect voor de patiënt weegt zwaarder dan transparantie

‘Authenticiteit gaat boven alles’

Linda van Tilburg,
journalist

beeld: Getty Images

Vroeger waren ze ‘de’ dokters die ‘het’ wisten. Nu hebben die dokters patiënten die met internet-uitdraaien binnenkomen en shoppen voor de beste zorg. Welke invloed heeft de toegenomen transparantie op het imago van de arts?

Een scheur in de aorta had hij, de man die cardioloog Leo Baur zich herinnert als het schoolvoorbeeld van de moderne patiënt. De dissectie was in het ziekenhuis succesvol behandeld. Toen de man na zijn ontslag voor het eerst weer op het spreekuur kwam, vroeg hij Baur wat er precies was gebeurd in zijn lichaam. Geduldig deed de cardioloog verslag, zijn uitleg verduidelijkend met tekeningen. ‘Dat klopt’, zei de patiënt na twintig minuten. ‘Ik heb het gisteren opge-

zocht op de website van de universiteit van Harvard. Het stond daar precies zoals u het vertelt.’ Baur (52), die werkt in het Limburgse Medisch Centrum Parkstad, moet er nog steeds om lachen. ‘Het was alsof hij me een examen had afgenomen.’

Toen Marnie Glansdorp vijf jaar geleden begon als verpleeghuisarts, wachtte haar bij aankomst een verrassing. Op de deur van haar werkkamer stond haar naam mét voornaam. Zonder dr. ervoor. Ze kreeg te horen dat ze zich niet in witte jas onder de bewoners mocht begeven. Haar stethoscoop moest ze zo onopvallend mogelijk bij zich dragen. Een interne memo over omgangsvormen droeg het personeel op om artsen met een stethoscoop ‘vierkant uit te lachen’. ‘Toen ik verhaal ging halen, zei die medewerker dat het niet de bedoeling was geweest dat iedereen die memo onder ogen kreeg’, vertelt Glansdorp (56). ‘Maar alleen al het feit dat het was opgeschreven - ongelooflijk. Dat naambordje heb ik direct laten veranderen. Dokter was echt uit den boze, maar “M. Glansdorp” mocht wel. Dat vind ik al beter. Ik heb behoefte aan een beetje afstand.’

Voetstuk

Het zijn zomaar twee voorbeelden, uit de praktijk van zomaar twee artsen, maar ze zijn exemplarisch voor de status van de moderne dokter. Vergelijkbare ervaringen zijn op te tekenen uit de mond van kinderpsychiater Renée Arnold (50), huisarts Marjo van Bommel (55) en oogarts



Nel Tijmes (60). Toen deze vijftigplussers hun medische loopbaan begonnen, was de arts een gezaghebbend figuur waaraan patiënten zich blind overleverden. De mensen luisterden, de dokter sprak. Voornamelijk over wat er moest gebeuren, want mededelingen over dossier of onderzoek waren taboe. 'We hadden zelfs discussies over of je een patiënt wel moest vertellen dat hij kanker had', herinnert Tijmes (Slotervaartziekenhuis) zich.

Excuses

Sinds pakweg twintig jaar geleden het begrip transparantie zijn intrede deed in de gezondheidszorg, staat de arts niet langer op een voetstuk. Dokters worden geacht te overleggen over behandelopties, eerlijk te zijn over hun beperkingen, fouten toe te geven en excuses te maken. Ze hebben te maken met mondige patiënten, prestatie-indicatoren, accreditaties, intercollegiale toetsing en formulieren voor DBC's. Internet en andere media publiceren over ziekten, behandelingen, medische missers en kwaliteit en kosten van de zorg. Heeft dit alles het imago van de dokter veranderd?

Verpleeghuisarts Glansdorp vindt dat de verkleining van de afstand tussen arts en patiënt te ver is doorgeschoten. 'Sommige mensen vinden het normaal om permanent een beroep te doen op je beschikbaarheid', zegt ze. 'Wij worden bij nacht en ontij gebeld door familieleden van patiënten die erop staan dat je onmiddellijk komt. Niet omdat er een medische noodzaak is, want de patiënt ligt rustig te slapen. Maar de familie is van streek, ze willen je tijd en je aandacht. Ik heb daar alle begrip voor, maar dat kan net zo goed om negen uur 's ochtends.'

Voor bij jongeren signaleert ze een gebrek aan respect. Glansdorp: 'Het komt voor dat ik bij een patiënt moet zijn en dat een kleinkind dat aan de rand van het bed zit, iPod in het oor, geen duimbreed wijkt om mij de ruimte te geven. En dat ook ouders daar niets van zeggen. Het is natuurlijk een algemene tendens in de samenleving dat mensen minder ontzag hebben voor hulpverleners. Maar bij dokters heeft het volgens mij zeker ook te maken met de slechte pers die we de afgelopen tien, vijftien jaar hebben gehad.'

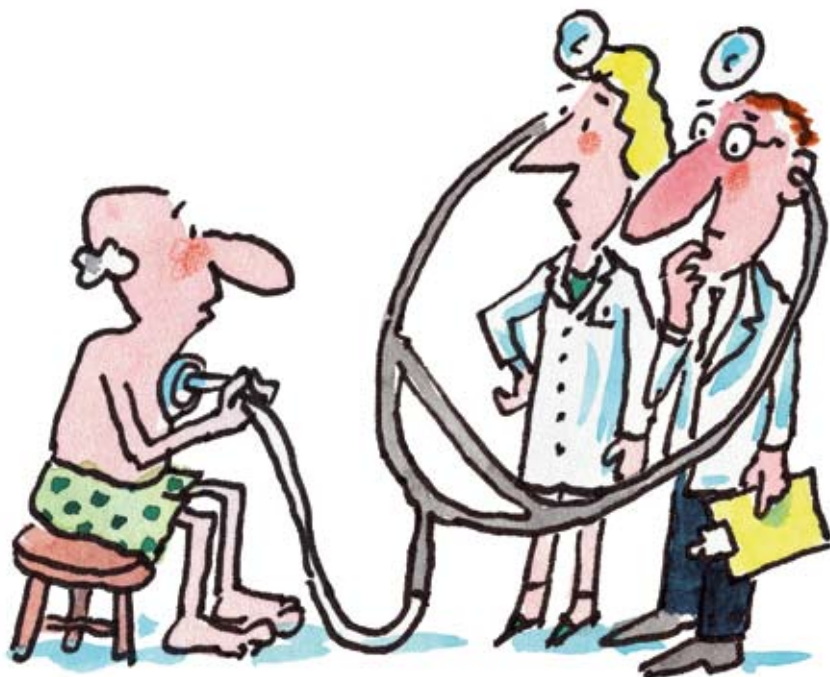
Pseudoresultaten

Bestuurders van ziekenhuizen zijn daarover ook ongerust, zo blijkt uit onderzoek van

Bureau Hofkes Reputatiemanagement en het aprilnummer van het blad Zorgvisie. De managers menen dat de reputatie van de gezondheidszorg te veel wordt bepaald door de media, maar ook door de politiek en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Jeugdpsychiater Arnold, die kritisch staat tegenover *rankings* en andere publieke berichtgeving over zorgkwaliteit, is het daarmee eens. 'Het registreren en meten is nog slecht ontwikkeld,' meent ze. 'Er zijn harde parameters, maar er zijn er ook die zich niet goed laten meten. Dat leidt tot pseudoresultaten. Het is de vraag is of we wel aan de publicatie van kwaliteitsranglijstjes toe zijn. Lijstjes zoals die van Elsevier gaan een eigen leven leiden.' Opmerkelijk genoeg merken artsen in hun eigen spreekkamer niets van reputatieschade. Cardioloog Baur maakt wel mee dat patiënten een second opinion willen voor ze met zijn ziekenhuis in zee gaan. Maar met een imago-

Mensen hebben minder ontzag voor hulpverleners





probleem heeft dat volgens hem niets te maken. 'Ik heb er geen moeite mee. Patiënten zijn zelf verantwoordelijk voor hun lichaam en dat erken ik. Ik steun ze daarin ook. Bij het kopen van een huishoudelijk apparaat zijn er ook mensen die eerst tien winkels afdalen voor ze een keuze maken. Overigens komen de meeste

patiënten weer terug nadat ze elders hun licht hebben opgestoken.'

Van de meeste patiënten krijgen de artsen probleemloos het vertrouwen. 'Ik merk niet dat mensen mijn advies meer in twijfel trekken dan vroeger,' zegt Renée Arnold. 'Ouders komen niet bij voorbaat wantrouwend of met een negatief beeld binnen. Ik win hun vertrouwen door goed te communiceren en transparant te zijn. Ik bespreek de mogelijkheden én de beperkingen die er zijn wat betreft de behandeling van hun kind. Dat is in mijn vakgebied essentieel, want er is lang niet altijd een volledige oplossing. Het gedrag van een jongetje met ADHD kun je met medicatie aardig reguleren, maar hij zal nooit een mak lammetje worden.'

Morfinedosis

Ook Marnie Glansdorp maakt zelden mee dat familieleden van een patiënt tegen haar ingaan. 'Als het gebeurt, zijn het meestal mensen die zelf in de gezondheidszorg werken of arts zijn. Soms komen ze met goede ideeën, bijvoorbeeld over het al dan niet verhogen van de morfinedosis. Ik heb er geen moeite mee die dan over te nemen. Ik merk dat de relatie daarna alleen maar beter wordt.'

Transparant? Hoe ben je dat?

Artsen willen graag transparant zijn, maar zijn dat nog niet allemaal. Dat blijkt uit de eerste resultaten van een KNMG-enquête.

Het klinkt eenduidig: 46 procent van de artsen maakt hun prestaties en kwaliteiten expliciet transparant, 7 procent doet dat niet en de rest (47%) weet het niet (zie tabel). Maar wat is dat eigenlijk, transparantie? 'Een arts werkt transparant als hij openheid van zaken geeft over zijn handelen, afgezet tegen kwaliteitseisen. Hij maakt duidelijk of hij aan die eisen voldoet en, als dat niet het geval is, waarom niet.' Aan het woord is Lode Wigtersma, als directeur beleid van de KNMG verantwoordelijk voor een internetenquête die de federatie dit voorjaar voorlegde aan een ledenpanel en waaraan ruim achthonderd artsen meededen, een respons van 55 procent. De enquête, die materiaal moet opleveren voor de campagne 'Artsen van Nu', stelde naast vier andere thema's ook 'transparantie' aan de orde.

Dat nog niet de helft van de artsen zichzelf als transparant ziet, verrast Wigtersma, maar naar het waarom blijft het gissen: 'Artsen

moeten er mogelijk aan wennen om spontaan te zeggen wat ze doen, zoals ze ook moesten wennen aan het werken volgens standaarden. Of misschien zoeken ze nog naar wat transparant werken is, wat ze moeten vertellen.' Dat laatste lijkt aannemelijk, want ruim driekwart (76%) van de respondenten zegt in theorie 'graag mee te werken aan het zichtbaar maken van de kwaliteit van het werk'.

Van de medisch specialisten zegt 55 procent zich transparant op te stellen, van de huisartsen is dat 37 procent. Ook zeggen minder huisartsen dan specialisten graag mee te werken aan het zichtbaar maken van de kwaliteit van het werk (68 versus 78%). Wigtersma: 'Specialisten werken in een instelling, in nauw contact met collega's. De druk om te expliciteren is er groot. Huisartsen werken vaker alleen of met assistenten en zijn minder gefaciliteerd. Maar het kan ook zijn dat zij een andere betekenis geven aan dat woord transparantie. En denken dat de verzekeraar zich op een onoorbare manier met hun werk gaat bemoeien.' JV



Meer informatie op www.artsenvannu.nl

Driekwart van de bevolking vindt specialisten deskundig, vriendelijk en beleefd

Patiënten waarderen het uiten van twijfel, is de ervaring van de artsen. Zelfs over fouten maken de meeste mensen zich niet lang boos. Zolang de arts open en eerlijk is, kan bijna alles. 'Als ik twijfel over een diagnose, vertel ik erbij hoe we zo vlug mogelijk wél uitsluitsel kunnen krijgen', zegt huisarts Van Bommel uit Vught. 'Mensen stellen dat op prijs. Ik maak duidelijk dat we allebei snel zekerheid willen.'

'Alles staat of valt met hoe je het brengt', bevestigt oogarts Tijmes. 'Laatst kwam er iemand met een ontstoken oog, waarvan ik de ernst onderschatte. Die patiënt moest terugkomen.

Ik heb eenvoudigweg gezegd: "Sorry, ik heb niet goed genoeg gekeken". Bij twijfel over de behandelmethode zeg ik dat en dat ik ga overleggen met een collega. Dat wordt gewaardeerd.'

Vaste doktersklanten

Onderzoek bevestigt de ervaringen van de artsen. Bureau Intomart meldde vorig jaar dat Nederlanders hun huisarts gemiddeld een 8-

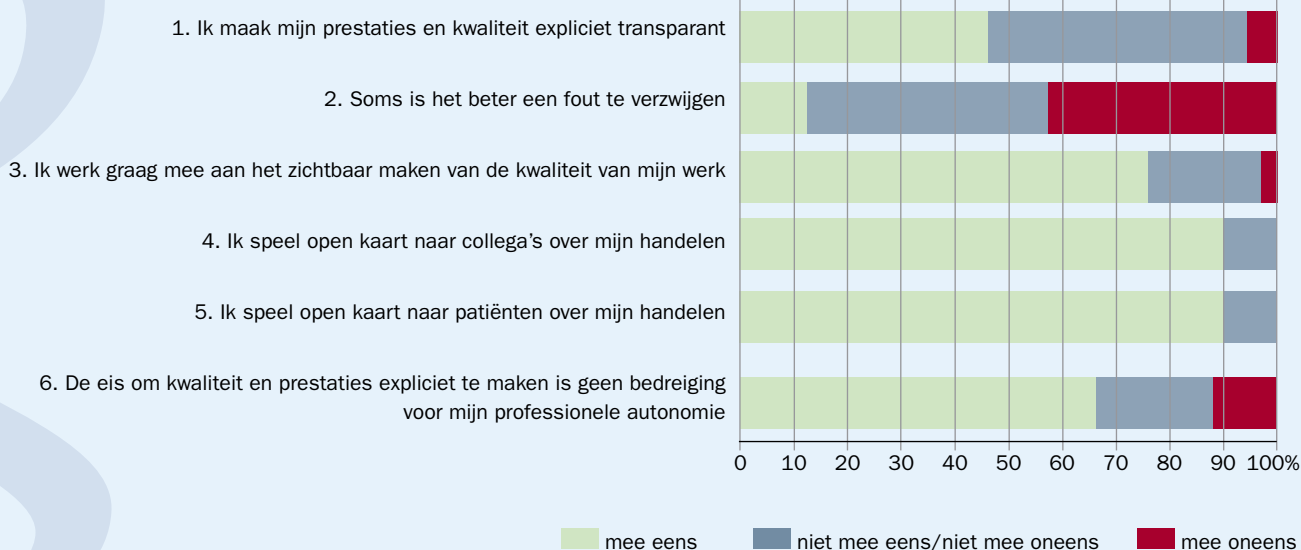
als rapportcijfer geven. Ook over de specialist en het ziekenhuis zijn patiënten tevreden, bleek in 2006 uit onderzoek in opdracht van de Orde van Medisch Specialist en de NVZ vereniging van ziekenhuizen. Driekwart van de bevolking vindt specialisten deskundig, vriendelijk en beleefd. Ook vindt de meerderheid dat de dokter hen goed en duidelijk informeert.

Tegelijkertijd meent 40 procent dat er in ziekenhuizen behoorlijk wat medische fouten worden gemaakt. Ook opvallend: mensen die weinig of niet bij een arts komen, oordelen negatiever over de medische wereld dan 'vaste klanten'. Hoe meer contact met de arts, hoe tevredener men is over de zorg. Blijkbaar bezorgt ongunstige publiciteit dokters vooral een slecht imago onder niet-ervaringsdeskundigen.

Daar waar het telt, binnen de muren van spreekkamer en ziekenhuis, lijkt transparantie dus niets dan goeds te brengen. De Rotterdamse hoogleraar Cees van Riel, die wereldwijd onderzoek doet naar het fenomeen reputatie, heeft daarvoor wel een verklaring. Transparantie, zo ontdekte hij, is een van de vijf onderdelen van een positief imago. Maar dat wil niet zeggen dat artsen zich ongelimiteerde openheid kunnen veroorloven. Een goede reputatie

Zes stellingen over transparantie

n = 818





wordt namelijk in de eerste plaats bepaald door een ander aspect uit het rijtje: authenticiteit. 'Authenticiteit roept respect en vertrouwen op', aldus Van Riel. 'Dat gaat voor alles. Het is belangrijker dat een arts vertrouwen en respect van patiënten heeft dan dat hij overal open over is. Volledige openheid van zaken, bijvoorbeeld over een ernstig ziektebeeld, kan patiënten angstiger maken dan nodig is. In dat geval is het beter details achterwege te laten en mensen gerust te stellen.'

Prematuur

Artsen blijken instinctief vaak volgens de theorie van de hoogleraar te handelen. Renée

Arnold: 'Wat ik niet aan mensen vertel, zijn vage hypothesen met betrekking tot gevoelige zaken. Als er bijvoorbeeld een kind met zindelijkheidsproblemen komt, kan dat duiden op seksueel misbruik. Het zou ongunstig kunnen uitpakken als ik dat soort dingen prematuur zou bespreken.' Marjo van Bommel: 'Mijn medisch-inhoudelijke twijfels deel ik niet met patiënten. Ik heb niet het gevoel dat mensen dat willen weten. Denk ik bijvoorbeeld meteen aan een melanoom, dan vind ik dat onnodig om te zeggen.'

Ook voor Marnie Glansdorp zitten er grenzen aan de openheid naar patiënten en familieleden. 'Ik zou willen dat ik alles kon zeggen, maar dat gaat gewoon niet. Ik heb te maken met mensen die gaan sterven en dat maakt henzelf en de familie enorm kwetsbaar. Op het moment dat ik moet vertellen dat het binnen afzienbare tijd is afgelopen, klappen mensen dicht. Driekwart van de informatie die ik geef, komt niet meer binnen. Echt de kern van de zaak durven benoemen, is er bij patiënten en familie nog niet bij.'

In vijf jaar tijd heeft Glansdorp één mevrouw meegemaakt die precies wilde weten en ook begreep hoe ze ervoor stond. 'Zij regelde haar euthanasie, had de volledige regie. Maar dat is zeldzaam. Bij de meeste mensen doseer ik de waarheid, om hen te beschermen. Dat doe ik bijvoorbeeld ook bij een opname als de kinderen van de patiënt daar erg overstuur van zijn. Ik heb een geval meegemaakt waarbij de kinderen verspreid over het land woonden en in paniek raakten bij het idee dat zij hun moeder in het verpleeghuis moesten achterlaten. Die mensen verzeker ik dan dat hun moeder een prima plek krijgt. Het heeft geen zin ze te vertellen over waarin de zorg tekortschiet vanwege het gebrek aan personeel. Hun moeder moet hoe dan ook worden opgenomen.'

ARTSEN VAN NU

DESKUNDIG

VERANTWOORDELIJK

BETROUWBAAR

TRANSPARANT

TOETSBAAR

Artsen van Nu

Medische professionaliteit is niet meer het enige dat vandaag de dag telt. Patiënten zijn vaak kritisch, goed geïnformeerd en willen meebeslissen over hun behandeling. Management, zorgverzekeraars, toezichthouders en overheid willen ook invloed uitoefenen. De samenleving vraagt steeds meer om openheid over prestaties en kwaliteit van zorg. Artsen van nu zijn deskundig, verantwoordelijk, betrouwbaar, transparant en toetsbaar. Dat zijn dan ook de thema's die de federatie KNMG (LAD, LHV, NVAB, NVVA, NVVG en Orde) uitkoos voor haar campagne Artsen van Nu. De redactie van Medisch Contact besteedt in deze special over imago aandacht aan het begrip transparantie. Informatie over de vier andere thema's vindt u in de loop van dit jaar in de rubriek Federatienieuws. (Zie ook blz. 671.)