

Maak de zorg persoonlijker

Katholiek Nieuwsblad, 22 juni 2007

door dr. G.J. van Meel, oogarts

[KatholiekNieuwsblad](#)

In de gezondheidszorg zijn regels nodig, maar het moet allereerst gaan om de persoon. Een gelovige arts laat zien hoe belangrijk een goede communicatie is.

Technologische vooruitgang is prima. De toename van kennis en de steeds verfijndere methodes van de biotechnologie geven ons steeds meer mogelijkheden een ziekte vast te stellen. Maar tevens vergroten die het risico van superspecialisatie en versnippering van kennis. De neutraliteit en objectiviteit die deze diagnostische testen karakteriseren, brengen het gevaar met zich mee dat de relatie tussen arts en patiënt verandert in een zogenaamde 'stille geneeskunde', stil aan de kant van de patiënt. Klinische data kunnen zo het voornaamste onderwerp van de communicatie worden tussen arts en patiënt, terwijl de patiënt als mens verdwijnt.

Bezuinigingen

Een ander gevaar dat de geneeskunde bedreigt, zeker ook in Nederland, is dat economische principes leiden tot vercommercialisering van de gezondheidszorg, tot een toename in het gebruik van geneesmiddelen en een verdergaande bureaucratie. Dit kan leiden tot een afstandelijke technologische geneeskunde, die de patiënt tot een object maakt en de dokter tot een zuivere technocraat. Als oogarts in een algemeen ziekenhuis ervaar ik het gevaar van deze tendens bijvoorbeeld door het invoeren van DBC's (diagnose-behandelcombinaties) en EPD's (elektronisch patiëntendossier). Die zorgen ervoor dat ik voortdurend op mijn scherm moet kijken in het bijzijn van mijn patiënt. Wat de aandacht maar al te gemakkelijk afleidt van het persoonlijke contact.

Bij productieafspraken met de Raad van Bestuur van het ziekenhuis wordt ieder jaar van ons, oogartsen, gevraagd, meer te doen met dezelfde middelen en hetzelfde personeel. Of zelfs met minder.

Klachten

Het is bekend dat de kwaliteit van de communicatie niet alleen een positieve invloed heeft op de tevredenheid van de patiënt, maar ook op de de trouw waarmee een patiënt een therapie opvolgt, op de klinische resultaten, de kosten in de gezondheidszorg, en de rechtsvervolgning. Als lid van de Klachtencommissie Patiënten in mijn ziekenhuis ben ik getuige van de algemene bevinding dat tweederde van de klachten van patiënten betrekking heeft op communicatieproblemen en niet op methodisch-technische fouten. Zelf merk ik dat bijvoorbeeld de verplichtingen van de wet (WGBO: wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) averechts kunnen uitwerken op de relatie met de patiënt en de voorlichting die ik aan hem of haar geef. De verplichting over deze voorlichting aantekeningen in de status te maken, dit om juridische verwickelingen het hoofd te bieden, kan het echte contact met de patiënt maar al te gemakkelijk verdringen. Regels zijn nodig, maar het gaat allereerst om de persoon.

Verrijking

Een boodschap van Chiara Lubich opende onlangs een medisch congres in het Gemelli-ziekenhuis in Rome. Met haar ervaring van meer dan zestig jaar leven vanuit haar 'spiritualiteit van de eenheid', vestigde zij de aandacht op de wederzijdse liefde die de leden van deze beweging tot de fundamentele wet van hun leven hebben gemaakt. Anna Fratta, anesthesioloog en een van de eerste compagnons van Chiara Lubich, getuigde van de positieve effecten van deze wederkerige liefde in de relatie tussen arts en patiënt: "Niet alleen luisteren, maar je de gedachten, het gevoel, het leven van de ander eigen maken, roept een antwoord op van de ander. Daardoor ontstaat een verrijking van de een dóór de ander, zowel van de patiënt als van de arts. Door deze wederkerigheid ontstaat een echte dialoog, die de verhoudingen in de zorg kan vernieuwen, en het vormt een



basis voor discussie over de doelen van de geneeskunde, zoals die plaatsvindt in de huidige biotechnische revolutie. Verder kan die een goede basis vormen voor meer verantwoord medisch handelen.”

Aanbeveling

Dit is ook mijn ervaring die ik steeds probeer op te doen in de soms vijftig patiëntencontacten die ik op een dag heb. Bij ieder nieuw contact alles van mijzelf loslaten om in te kunnen gaan op de gevoelens en het leven van de ander, waardoor ik tegemoetkom aan de verwachtingen van de ander. Hierdoor is de patiënt meer tevreden, maar blijft ook mijn vak spannend, interessant, steeds nieuw en wordt het geen routine. Daardoor kan ik mijn kennis en vaardigheden voor die ander veel beter inzetten, en krijg ik ook heel veel terug van mijn patiënten.

Dat loslaten is niet altijd eenvoudig. Ik heb bijvoorbeeld geleerd mij niet beledigd te voelen als sommige patiënten uit andere culturen mij geen hand willen geven. Door in te zien dat mijn norm niet de enig juiste hoeft te zijn, verbeterde het contact met hen. Ze vertellen elkaar van hun ervaringen, zodat ik anderen op mijn spreekuur krijg, die speciaal naar mij toe komen en al een zeker vertrouwen in mij hebben.

Daarom schaar ik me van harte achter de aanbeveling van het congres in Rome: om in de studie geneeskunde het vak communicatie op te nemen als leerdoel.

Overgenomen met toestemming van Katholiek Nieuwsblad.