

# ‘Liever bekwaam dan aardig’

## Prof. Trappenburg over artsen en patiëntenbejegening

Vroeger was de arts een autoriteit die besliste over de patiënt. Nu is het samen uitstippen van de behandeling populair. Prof. Margo Trappenburg over patiëntenbejegening.

### In hoeverre zijn artsen minder autoritair in hun benadering dan vroeger?

Prof. Margo Trappenburg, die is gespecialiseerd in de verzorgingsstaat en patiëntenperspectief: “Net zoals de opvoeding van kinderen zich heeft ontwikkeld van strakke gehoorzaamheid naar het onderhandelingsgezin, is in de gezondheidszorg een vergelijkbare verandering opgetreden. Artsen geven patiënten tegenwoordig meer informatie en leggen meer uit dan vroeger. Autoritaire artsen komen ongetwijfeld nog steeds voor, net als strikte gezinnen, maar ik denk niet dat het gros van de artsen zo is.”

“Uit de medische vakliteratuur is gebleken dat de verschuiving naar meer uitleggen en het erbij betrekken van de patiënt goed bevalt. Patiënten vinden gezamenlijk beslissen prettig. Dit bevalt hun beter dan een arts die twee opties voorlegt, waaruit ze dan zelf moeten kiezen. De meeste patiënten zoeken liever samen met de arts naar een oplossing.”

### Toch voelen patiënten zich soms een nummer.

“Voor een deel is dit onvermijdelijk. Je bent voor een arts natuurlijk niet de enige patiënt. De meeste mensen begrijpen dit ook wel. Het is voor een arts gewoon niet mogelijk om iedere patiënt helemaal te kennen. Ik herken dat in mijn functie als docent. Ik kan geen diepe persoonlijke band opbouwen met al mijn studenten; daar zijn het er gewoon te veel voor.”

“Een zekere mate van zakelijke afstand is ook noodzakelijk voor een arts. Ik herinner mij de verhalen van een jonge kinderarts-in-opleiding die met mij in een commissie zat. Na de vergaderingen reisden we samen naar huis. Ze vertelde mij onderweg de meest aangrijpende verhalen. Ik vond alles zó zielig voor de kinderen en de ouders, maar zij stond hier heel anders in. Zij bekommerde zich erom of de kinderen goede zorg kregen.”

“Enig inlevingsvermogen van een arts in zijn patiënt is goed, maar de relatie tussen arts en patiënt zal nooit een vriendschap worden. Er is namelijk geen wederkerigheid. Een arts kan de patiënt immers niet vertellen dat hij of zij zich ook niet lekker voelt.”

### Zijn sociale vaardigheden van een arts minder belangrijk dan vakbekwaamheid?

“Stel dat je geopereerd bent. De ope-

### TRENDS IN DE ZORG

- Arts vaker vrouw
- Patiënt beter opgeleid
- Toename allochtone patiënten
- Patiënt vergaart informatie (internet)
- Gedeeltelijk marktwerking
- Opkomst particuliere klinieken
- Operaties in het buitenland
- Tweede mening'-vragen (second opinion)
- Kwaliteit moet meetbaar zijn
- Rangordes openbaar (o.a. AD, Elsevier)
- Wisselen van ziektekostenverzekeraar
- Kritiek op dure merkgeneesmiddelen
- Kleine ziekenhuizen verdwijnen
- Meer invloed patiëntenorganisaties

atie is goed gegaan, het litteken is netjes geworden en waarvoor je onder het mes ging, is verholpen. Als patiënt ben je dan al blij. Dat dan een arts ook nog aardig tegen je doet, is meegenomen. Maar dat is niet waar het om draait. Dit geldt niet alleen bij de chirurg. Ook bij de huisarts hoop je tijdig te worden doorverwezen als je gezondheid in gevaar is. Aardigheid staat toch op nummer twee, vakbekwaamheid op één.”

### Gaan aandacht en vakbekwaamheid niet samen? Bepaalt juist de aandacht niet dat een patiënt een arts goed vindt?

“Wat jij een goede arts vindt, hangt af



Belangrijk voor patiënt...



...oogcontact...

### Rob, Noheni, Wim, Addy: vier 'experts', vier meningen

In Erasmus MC komt elk jaar zo'n 510.000 keer een patiënt voor behandeling. Wie tien keer komt, telt tien keer mee. Uit deze enorme klantenkring heeft *Monitor* vier patiënten uitgenodigd om te vertellen wie hun favoriete arts is. En ook welke dokter ergerlijk was. Alle vier hebben jarenlange en intense ervaring opgedaan met artsen binnen en buiten Erasmus MC. Ze zijn bij uitstek 'ervaringsdeskundig'. Op de pagina's hierna vertellen Rob Huyzers (56), Noheni Valerius (23), Wim Lems (78) en Addy Frank (47) over hun positieve en negatieve ervaringen met artsen.

van wat jou mankeert en hoe je zelf in elkaar steekt. Chronische patiënten hebben meer behoefte aan informatie en stellen het op prijs als een arts tijd voor ze heeft. Maar tijdens een spoedeisende situatie doet de sociale aandacht er niet toe: dan gaat het om adequaat handelen."

"Aandacht is nooit verkeerd, zeker niet. Maar bedenk wel waar het ten koste van kan gaan. Tijd is nou eenmaal een schaars goed in de zorg. En niemand, blijkt ook uit onderzoek, vindt wachten bij de dokter leuk. Voor een arts is er altijd een spanningsveld tussen de patiënt die voor hem zit en de patiënt die in de wachtkamer wacht."

#### Eerder zei u dat patiënten graag samen beslissen met hun arts. De patiënt als onderdeel van het zorgteam?

"Ja en nee. Ja, omdat sommige patiënten zelf veel doen. Met name chronische patiënten nemen een belangrijk deel van de behandeling op zich, denk bijvoorbeeld aan bloedsuiker monitoren of een dieet volgen. Maar als patiënt kun je nooit een gelijkwaardig

teamlid zijn. Je blijft patiënt en hebt een grote kennisachterstand. Bovendien: de arts kan jou niet verantwoordelijk houden, wat voor andere teamleden wel geldt. Hij kan niet tegen de patiënt zeggen als die niet meewerkt: 'Ik behandel u niet meer'."

#### De patiënt als klant. Levert dat betere zorg op?

"Ik vind van niet. De gezondheidszorg is geen markt en moet dat ook niet worden. Allerlei varianten van marktgedrag in de zorg vind ik dubieus. Ik zou het erg vinden als patiënten die het kunnen betalen betere zorg krijgen. Of als artsen ertoe overgaan om behandelingen aan te prijzen, niet vanwege het belang van de patiënt, maar omdat ze iets moeten verkopen. Dat zijn marktstructuren die niet thuishoren in de gezondheidszorg. Er is echter wel veel voor te zeggen dat ziekenhuizen het verblijf voor patiënten wat aangenamer maken, bijvoorbeeld door planten of kunst aan de muur. Maar daar heb je geen marktmechanisme voor nodig. Klaslokalen kunnen immers ook gezellig ingericht zonder dat het een speelgoedwinkel wordt."

#### De patiënt als consument?

"De overheid heeft in haar voorlichting de afgelopen jaren sterk benadrukt dat de burger zich in de gezondheidszorg als consument moeten opstellen. Ik denk dat de meeste mensen bijzonder gehecht waren aan het oude, solidaire zorgstelsel, zonder markt-elementen. Je ziet nu dat de overheid ziekenhuizen aanmoedigt om hun kwaliteit transparanter te maken, 'want de patiënt moet immers kunnen kiezen' - een modieuze terminologie. Zo zet de overheid een ontwikkeling in gang waardoor een patiënt zich wel op moet stellen als klant. Terwijl veel mensen dat niet willen."

#### Wat is het gevaar van marktwerking?

"Marktwerking gaat samen met drang naar topkwaliteit en reclame maken. Stel dat er in het kader van transparantie een 'hitlijst' komt: een rangorde van bijvoorbeeld de beste gynaecologen. Er zijn mensen die dat uit zichzelf al zouden hebben uitgezocht. Maar de meeste mensen vertrouwen erop dat hun artsen het aangeven als er een doorverwijzing naar een betere expert nodig is."

"Met prestatiescores van artsen creëer je dat patiënten zich verplicht voelen actie te ondernemen en denken dat de arts zelf niet meer met die informatie komt. Een patiënt wordt dan bang dat als hij niet kiest, hij bij een inferieure arts belandt, terwijl zijn mondige buurvrouw de betere arts krijgt. Altijd als ik dit soort pleidooien van de overheid hoor, denk ik: wie moeten er dan geholpen worden door jonge, minder ervaren artsen, die nog niet in de lijsten staan? Zijn dat dan de lager opgeleide of dommere patiënten?"

#### Zal transparantie eerlijkheid bevorderen?

"Als transparantie voor 'eerlijkheid' staat, heeft dat niets met marktwerking te maken. Artsen zouden tegen hun patiënten kunnen zeggen: 'Ik ben een normale, gemiddelde arts. Voor uw situatie is dat nu voldoende. Ik beloof u dat, als dat nodig is, ik u doorstuur naar iemand die meer gespecialiseerd en ervaren is.' Zulke transparantie heeft niets met prestatiescores te maken."

#### Hoe hou je marktretoerik in de zorg tegen?

"Dat hangt af van hoe artsen zich opstellen. Zij hoeven zich niet te laten meeslepen; zij kunnen hun beroeps-ethiek zwaarder laten wegen dan de marktretoerik. En patiënten kunnen ook bedanken voor de rol van consument."

#### Wat raadt u artsen aan in hun bejegening van patiënten?

"Toon een normale hoeveelheid beleefdheid en empathie. Het is belangrijk dat je mensen even aankijkt. Een paar jaar geleden liet een onderzoek van prof. Jozien Bensing zien dat gedurende de jaren negentig de inbreng van patiënten tijdens een bezoek aan een arts was afgenomen. Dit kwam door verminderd oogcontact. Artsen zijn noodgedwongen veel bezig met administratief registreren. Ze vergeten dan soms van hun computer op te kijken naar de patiënt." ■

**'Relatie arts-patiënt zal nooit vriendschap worden'**



...empathie...



...en humor