

‘Artsen zien de patiënt niet staan’

Dr. Eize Wielinga

Medische missers ontstaan vaak door communicatieproblemen tussen artsen en patiënten. De arts wordt niet begrepen, de patiënt durft niet door te vragen en laat zich snel weer de behandelkamer uitpraten.

Ook de gebrekkige communicatie tussen hulpverleners onderling verhoogt het risico op missers.

Eize Wielinga schreef er een boek over. Hij werkt als KNO-arts in het Rijnland Ziekenhuis in Leiderdorp, en is SCEN-arts. Hij is bekend van het tv-programma ‘Missers’ en als ‘radiodokter’ bij BNR Nieuwsradio.

Hij zag langs die weg talloze medische missers voorbijkomen en analyseerde waar de oorzaak lag.

In ‘Hoe overleef je de dokter’ biedt hij zijn beproefde ‘overlevingstips’ en laat hij zien hoe je je als patiënt kunt verzekeren van goede zorg.



Er zijn al heel veel boeken voor artsen geschreven om hen te helpen goed te communiceren en missers te voorkomen. Maar kennelijk helpt dat onvoldoende. De werkelijke verandering moet van de patiënt komen. Als patiënt zul je beter moeten opletten, mondiger moeten zijn. Een goedgebekte, goed geïnformeerde patiënt is gewoon beter af bij de dokter en in het ziekenhuis. Ook in het bedrijfsleven geldt dat werkelijke vernieuwing door de klant geïnitieerd wordt.

Gebrekkige communicatie en onvoldoende aandacht zijn de belangrijkste oorzaken van missers. Dat begint al bij de huisarts, nog steeds de centrale regisseur in de gezondheidszorg. Die praat nog vaak langs de patiënt heen, of luistert slecht naar wat er wordt verteld. Of de arts lijdt aan tunnelvisie: hij of zij denkt te snel te weten wat er scheelt, zet daarop in en negeert andere signalen.

De relatie tussen arts en patiënt is volstrekt ongelijkwaardig. De overheid wil dat wij regisseur zijn van onze eigen gezondheid en ziet ons als geëmancipeerde zorgconsumenten. Maar dat zijn we helemaal niet! De realiteit van een patiënt is: je weet niks, je bent bang en je voelt je beroerd. Dan laat je de keuzes

juist graag aan die alwetende dokter over. Met mijn boek hoop ik de patiënt iets gelijkwaardiger te maken. Want andersom – die arts aanzetten zich aan het niveau van de patiënt aan te passen – dat lukt maar niet.

Er wordt vaak gedacht dat Internet de oplossing voor het kennisverschil is. Maar dat is schijn: mensen die hun wijsheid op internet opdoen, zien door de bomen het bos niet meer en denken dat ze van alles mankeren. Dat is óók een vorm van onwetendheid. Toch vind ik dat artsen daar mee om moeten leren gaan. Je kunt ook zeggen: wat fijn dat u er zich al zo in heeft verdiept. Laten we samen kijken welke mogelijkheden die u noemt reëel zijn en welke niet. De omslag die veel artsen nog moeten maken is dat ze de betrokkenheid van patiënten omarmen, en die niet als een bedreiging zien, of als een aantasting van hun eigen gezag. Dat het prettig kan zijn om gelijkwaardig met een patiënt om te gaan.

Maar ik moet eerlijk zeggen dat ik daarmee zelf ook wel eens de plank heb misgeslagen. Een oudere patiënte van mij had last van akoestische hallucinaties – het horen van geluiden die er

‘Bij veel artsen ontbreekt de prikkel om te veranderen’



niet zijn. Ik was op zoek naar psychiatrische of neurologische oorzaken. Haar dochter wees mij er toen op dat het misschien kwam door de nasleep van een oorontsteking. Dat irriteerde me enorm. Vooral omdat ze nog gelijk bleek te hebben ook.

Ruzies, competentiestrijd en angst voor aantasting van het gezag zijn net zo aan de orde van de dag onder artsen als in andere beroepen. Heel veel daarvan valt ook weer onder de noemer communicatie: het niet of nauwelijks gebruik willen maken van ICT bijvoorbeeld, waardoor dossiers niet bijtijds inzichtelijk zijn en mensen steeds weer hun verhaal moeten vertellen. Slecht overdragen, waardoor verkeerde of verkeerde hoeveelheden medicijnen worden toegediend, te lange wachttijden, ruzies tussen gynaecologen waardoor kinderen onnodig overlijden, we kennen allemaal de voorbeelden.

Miscommunicatie en egokwesties gaan vaak samen. En het wordt allemaal nog verergerd doordat er meer parttimers, groepspraktijken, huisartsenposten en waarnemers zijn. Ook zie je dat artsen vaker lastige diensten die vallen op ongunstige tijdstippen aan freelancers verkopen. Dat leidt er allemaal toe dat je steeds met een andere arts te maken krijgt. Daardoor kan cruciale informatie over het hoofd worden gezien. Je hebt steeds een arts die één plaatje ziet, en niemand ziet nog de hele film. Een schokkend voorbeeld is een puberjongen die enorme hoofdpijn had. Nadat zijn moeder zeven verschillende artsen had gesproken, stierf hij aan een hersenontsteking. Iedere arts had wel die zieke jongen gezien, maar dat waren momentopnames. Niemand had gezien hoe snel hij achteruit was gegaan. Behalve zijn moeder. Maar naar haar was niet geluisterd.

Bij veel artsen ontbreekt de prikkel om te veranderen. Waarom zou je? Patiënten genoeg. Het is inherent aan het systeem: er is geen systematische terugkoppeling van patiënten naar artsen. En daarbij heeft terugkoppeling geen consequenties.

Daarom denk ik ook dat patiënten zich veel sterker moeten maken. Ik fantaseer al over een site meldjemisser.nl waarop mensen hun ervaringen met artsen kunnen melden. Dat je drie uur met een ziek kind in de wachtkamer bij de EHBO van het OLVG in Amsterdam hebt gezeten – zoals mij wel eens is overkomen. Als zo'n afdeling van een ziekenhuis er steeds gekleurd op staat, zou dat toch een prikkel tot verandering kunnen zijn. 🎓

In zijn boek 'Hoe overleef je de dokter' geeft KNO-arts Eize Wielinga tips om als patiënt sterker te staan en je te wapenen tegen medische missers. Een greep uit zijn adviezen:

- Probeer voordat je naar de huisarts of specialist gaat te visualiseren wat je gaat vragen, wat je wilt weten en wat er voor nodig om te zorgen dat je tevreden weer weggaat. Schrijf je vragen en klachten op en formuleer zo feitelijk mogelijk. Neem liefst iemand mee om je bij de les te houden.
- Wees niet bang je arts te irriteren doordat je te veel vraagt of te eigenwijs bent. Het is aan je arts om daarmee te leren omgaan.
- Begrijp je je arts niet? Vraag om verduidelijking. Laat hem bijvoorbeeld een tekening maken van wat er aan de hand is.
- Vraag je arts altijd om zijn of haar e-mailadres, voor het geval je nog vragen hebt of lichamelijke klachten krijgt. De meeste artsen vinden het lastig als ze, vermoeid na hun spreekuur, nog een heleboel mensen moeten gaan terugbellen. 's Avonds thuis nog wat mailtjes beantwoorden vindt bijna niemand vervelend.
- Gebruik internet goed. Realiseer je dat veel informatie niet klopt en beperk je tot betrouwbare sites, zoals www.rivm.nl, www.kiesbeter.nl. Ook websites van ziekenhuizen, patiëntenverenigingen, huisartsen en beroepsverenigingen van specialisten zijn betrouwbaar. Let op of er een bron wordt vermeld, of de informatie actueel is en of het wel van toepassing is op jouw situatie.
- Vertrouw op je moederinstinct. Een sterk 'nietpluis-gevoel' klopt meestal, want jij kent je kind het beste. Probeer in je gesprek met de arts wel zo feitelijk mogelijk te zijn en houd je emoties in bedwang. Hoe emotioneler je bent, hoe minder de arts geneigd is je serieus te nemen.
- Moet je naar de specialist? Vraag aan je huisarts welke specialist hij zelf zou kiezen als het om zijn eigen partner of kind zou gaan. Het is ook belangrijk dat de specialist veel ervaring heeft met de behandeling. Een paar keer per jaar een bepaalde operatie verrichten is te weinig om er echt bedreven in te raken.
- Durf om een second opinion te vragen als je twijfelt aan de diagnose. En let op dat je die ook écht krijgt. Een tweede arts hoort niet naar de verwijfsbrief en eerdere diagnose te kijken, maar moet echt helemaal opnieuw beginnen met het onderzoek.
- Maak als je ziek bent een eigen medisch dossier door nauwgezet een dagboek bij te houden. De symptomen, de artsen die je hebt gesproken, de adviezen en medicijnen die je kreeg. Zo houd je zelf overzicht over de behandeling en merk je het eerder als een arts dat overzicht mist.
- Moet je worden opgenomen in het ziekenhuis? Download de checklist van Eize Wielinga met relevante tips op www.overleefdedokter.nl



Eize Wielinga, 'Hoe overleef je de dokter. Voorkom medische missers en herstel sneller' – Paperback, 240 pagina's – ISBN 978 90722 19480 – Uitgeverij Thooris, Amsterdam.

Verkrijgbaar bij (internet)boekhandel of op www.thooris.nl
Voor meer informatie: uitgeverij@thooris.nl of 020-6163230.

eizewielinga@speakersacademy.eu