

Hoe spreek je als coassistent een arts aan als je twijfelt of een medische handeling wel correct verloopt of als je denkt dat de communicatie met de patiënt duidelijker kan? Veel coassistenten vinden het lastig om daarover feedback te geven. Jammer, want juist zij kunnen artsen een spiegel voorhouden. De Coassistent Monitor moet de feedbackcultuur stimuleren.

# 'MAAK GEBRUIK VAN DE

**H**et is een punt dat in veel coschapevaluaties terugkomt: hoe geef je feedback aan een arts die al jarenlang opereert, terwijl jij als groentje net je eerste stap op de ok hebt gezet? Sander den Hartog, senior manager bij KPMG Plexus, sprak erover met artsen die bij deze zorgadviseur werken. 'Zij vertelden allemaal dat ze het tijdens hun opleiding lastig vonden feedback te geven, terwijl ze soms wel suggesties hadden willen doen. Dat is best gek. Natuurlijk ben je als co degene die wat moet leren, maar als nieuwkomer bekijk jij de gang van zaken met een frisse blik, waar ook een arts weer iets van kan leren.'

## Feedbackcultuur

Het bracht KPMG Plexus ertoe een instrument te ontwikkelen om de feedbackcultuur in ziekenhuizen te stimuleren: de Coassistent Monitor. 'De coassistent is de enige die over de schouder van een medisch specialist meekijkt én die dat over meerdere specialismen heen doet. Juist daarom is het interessant om van zijn ervaringen en bevindingen gebruik te maken', meent Den Hartog. De monitor bestaat uit een lijst met veertien gesloten vragen over het medisch handelen van een arts, de bejegening richting de patiënt en de begeleiding van coassistenten: Zou jij deze arts aan een familielid aanraden? Brengt deze arts zijn kennis duidelijk over aan de patiënt? Naast dit soort gesloten vragen kunnen in een open veld tips en tops worden gegeven. 'De bedoeling is dat vóór de afronding van de coschappen deze vragen over drie artsen worden beantwoord via een app. De resultaten worden anoniem teruggekoppeld naar de arts in kwestie', vertelt Den Hartog. 'Wat die daarmee doet, is aan hem of haar, maar ons doel is drieledig: we willen de kennis van de coassistent benutten, we willen

## COASSISTENT MONITOR

De Coassistent Monitor is bedacht door:

- Marit Tanke, senior onderzoeker bij IQ Healthcare en plaatsvervangend programmaleider bij Celsus, academie voor betaalbare zorg;
- Jodine Smits, arts in opleiding tot mdl-specialist;
- Francoise Hofstede de Groot, geneeskundestudent die momenteel nog midden in haar coschap-pen zit;
- Sander den Hartog, senior manager bij KPMG Plexus.

hem leren kritisch naar zorgprocessen te kijken en we willen de feedbackcultuur in ziekenhuizen stimuleren. Uiteindelijk willen we de ruimte voor vernieuwing en verbetering vergroten, zodat we de zorg beter kunnen maken.'

## Kritisch nadenken

Sinds medio januari draait er in Gelre ziekenhuizen een pilot met de monitor voor vier specialismen: gynaecologie, kindergeneeskunde, geriatrie en kno. Veertig coassistenten hebben een mail gekregen waarin staat dat ze vóór de beëindiging van het coschap drie formulieren moeten invullen. Anouk Verwoerd is een van die veertig coassistenten. 'Ik heb mijn coschap kindergeneeskunde net afgerond en heb drie kinderartsen beoordeeld. Omdat ik van tevoren wist welke vragen ik moest beantwoorden, stimuleerde dat me om kritisch na te denken over hoe specialisten een poli organiseren of een patiënt benaderen, en hoe ik dat later zelf zou willen doen. Ik ben dus veel bewuster bezig met wat ik doe.' Ze heeft bij het invullen diverse tips en tops gegeven. 'Natuurlijk had ik dat ook mondeling kunnen doen, maar dat is toch lastig. Juist daarom ben ik blij dat dit via de app kon,



# FRISSE BLIK VAN DE CO'

al hoop ik wel dat het in de toekomst gewoner wordt om feedback rechtstreeks te geven.'

## Verplicht

Het invullen van de monitor is verplicht voor de co's in Gelre ziekenhuizen, vanuit het idee dat feedback geven normaal moet worden en nodig is om een coschap af te ronden. 'Dat riep in het begin wel wat vragen op', vertelt Verwoerd. 'Veel mensen vonden het moeilijk, omdat de vragen ook over het functioneren van een medisch specialist gaan. 'Hoe kun je als co nou beoordelen of iemand efficiënt werkt en goed handelt in acute situaties?', was een veelgehoorde reactie. Maar nu we ermee bezig zijn, merk ik dat veel coassistenten het leuk vinden. En de medisch specialisten volgens mij ook.'

## Spiegel

Anjoke Huisjes, gynaecoloog en onderwijscoördinator in Gelre ziekenhuizen, beaamt dat. 'De ziekenhuiscultuur is van oudsher heel

hiërarchisch. Een coassistent wordt geacht te kijken, observeren en zoveel mogelijk handelingen te doen. Maar constructieve kritiek leveren? Dat zijn veel artsen echt niet gewend, hoor. De cultuur is gelukkig al wel een stuk opener geworden – toen ik begon, werd de arts nog aangesproken met "u" – maar als co sta je nog steeds onder aan de ladder. Een collega vroeg onlangs actief om feedback, maar de coassistent schrok zich wild en wist even niet wat hij moest zeggen. Dat zegt genoeg.'

Huisjes juicht het toe als dat verandert, want coassistenten zijn in haar ogen degenen die medisch specialisten een spiegel kunnen voorhouden. 'Vooral als het gaat om communicatie. Als je een coassistent vraagt of ik alle richtlijnen en protocollen goed naleef, denk ik niet dat hij dat nu al kan beoordelen, maar hij kan wel iets zeggen over de communicatie met de patiënt. Ik hoop dat we er beiden iets van kunnen leren.'

## Openstellen

Wat de pilot uiteindelijk oplevert, is nog afwachten: de pilot loopt tot medio mei en pas dan krijgen artsen de resultaten teruggekoppeld. Maar Den Hartog is positief gestemd. 'Ons uiteindelijke doel is om een tool te maken die ieder ziekenhuis kan gebruiken.'

De Landelijke vereniging van Artsen in Dienstverband is ook blij met dit soort initiatieven. 'Bij ons komen weleens signalen binnen van coassistenten die niet weten wat normaal is in de begeleiding en die een drempel ervaren daar iets van te zeggen', vertelt directeur Caroline van den Brekel. 'We zien vaak dat ze berusten in de situatie dat "de wereld nou eenmaal zo in elkaar zit". Dat is geen goede ontwikkeling, want we willen nou juist dat artsen worden opgeleid die zelfstandig, kritisch en onafhankelijk hun beroep kunnen uitoefenen.'

**'CONSTRUCTIEVE KRITIEK  
LEVEREN? DAT ZIJN VEEL  
ARTSEN ECHT NIET GEWEND'**