

Patiënt wil vooral serieus genomen worden

Arts en patiënt: geen paar apart

Joost Visser

Tussen artsen en patiënten gaat het als in veel relaties. Natuurlijk, 'liefde' is een al te groot woord, maar er is zeker sprake van wederzijds respect, zij hebben elkaar nodig én ergeren zich soms aan elkaar. En... heel af en toe knalt het.

Artsen zijn blij als hun patiënten meedenken en initiatief tonen

Wat ergert u het meest aan patiënten op uw spreekuur? Bent u huisarts of specialist, dan is de kans groot dat u zegt: 'Als ze mij wantrouwen, informatie achterhouden, niet eerlijk zijn of te veel van mij eisen'. Dat antwoordden althans uw collega's die onlangs meededen aan een onderzoek van Medisch Contact en de Consumentenbond over de relatie tussen artsen en hun patiënten. Maar er zijn ook zaken die u enorm waardeert in uw patiënten. Als ze open en oprecht zijn, bijvoorbeeld.

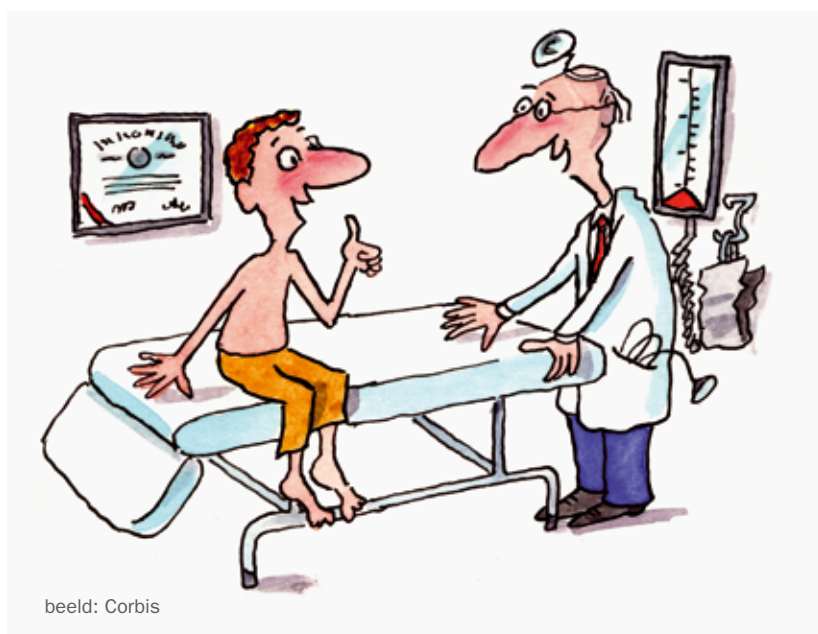
Communicatie

Aan het online onderzoek van Medisch Contact, dat in december werd gehouden, deden 577 artsen mee, wat neerkomt op een respons van 17 procent: 281 huisartsen (49%), 290 medisch specialisten (50%) en 6 andere artsen (1%). In diezelfde periode ondervroeg de Consumentenbond 816 patiënten, de ene helft over hun huisarts en de andere helft over een medisch specialist. Artsen gaven antwoord op de vraag wat zij in hun patiënten waarderen en wat hun juist ergert, patiënten beantwoordden – mutatis mutandis – dezelfde vragen. Ook gaven beide groepen aan wat zij vermoeden dat de ander van hen vindt.

Wat artsen en patiënten bij elkaar waarderen, blijkt alles te maken te hebben met communicatie. Artsen zijn blij als hun patiënten open en oprecht zijn, meedenken en initiatief tonen bij de keuze van hun behandelingen. Omgekeerd stellen patiënten het op prijs als hun arts hen serieus neemt, voldoende tijd voor hen uittrekt en zijn vak goed verstaat (zie tabel 1 op blz. 322). De meeste artsen vermoeden dat hun patiënten blij zijn als hun arts hen serieus neemt – wat dus wáár is. Omgekeerd denken patiënten dat hun arts vooral blij is als zij hun symptomen goed onder woorden kunnen brengen en de adviezen netjes uitvoeren – zaken die artsen juist minder belangrijk vinden dan een open communicatie.

Dertiger op hakken

Maar artsen hebben ook zo hun ergernissen (tabel 2 op blz. 323). Uit de cijfers, maar ook uit



beeld: Corbis

de concrete voorbeelden die zij beschrijven, blijkt dat zij er vooral moeite mee hebben als hun patiënten hen wantrouwen ...

Een patiënt die voor hoesten een antibioticum eist via de telefoon en dan aangeeft dat de longarts het ook al niet eens was met mijn beleid en dat hij zelf wel weet hoe zijn hoesten behandeld moet worden. Daar hoeft hij dus niet voor langs te komen.

... informatie achterhouden of niet eerlijk zijn ...

Een patiënte meldde niet hoeveel pijn ze had, waardoor wij te laat een ernstige diagnose stelden.

... of te veeleisend zijn...

Een vrouw, dertiger op hakken, strakke spijkerbroek in de laarzen, zonnebril in haar open shirt, het haar achterover gekamd in een staart, komt gehaast binnen, legt sleutelbos en mobieltje op het bureau als ze gaat zitten en vraagt: 'Ik ben al twee dagen snotverkouden, dat gaat zo niet langer en ik moet morgen naar Barcelona voor een lang weekend met mijn vriend. Help me daar nu van af alsjeblieft.' Dan hangt het van de drukte af in hoeverre ik mijn enorme geduld kan gebruiken om deze klacht serieus te nemen.

Omgekeerd kan meer dan de helft van de patiënten geen enkele ergernis bedenken, als het

gaat om hun relatie tot de arts. Wat de anderen ergert, is vooral dat de arts de ziekte niet serieus neemt...

Ik was gebeten door een insect en mijn voet was gaan zweren. Er werd gezegd dat het kwam doordat ik te zwaar was!

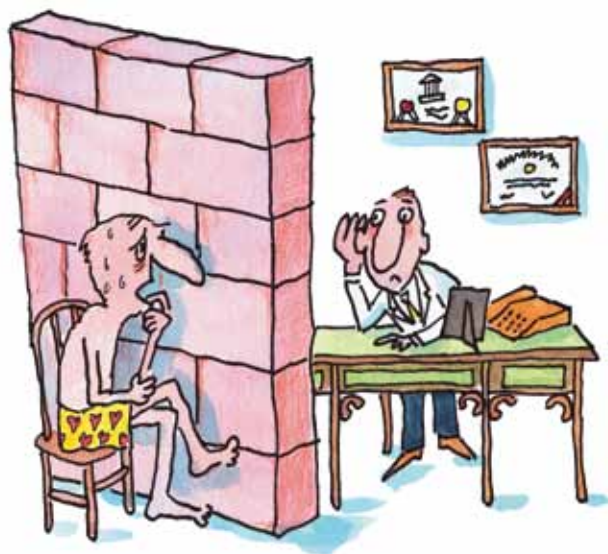
Ze laat mij mijn verhaal doen, maar zit dan gesloten, met haar armen over elkaar, te luisteren zonder noemenswaardige reactie te geven. Als ik klaar ben met wat ik wil aangeven waar ik last van heb, valt er een stilte. Net alsof ik eerst met ideeën moet komen van behandelmethode.

... niet voldoende tijd uittrekt, het dossier niet doorneemt voordat de patiënt op consult komt ...

Arts antwoordt op vragen met 'Mmm...' of iets dergelijks, leest verder in de computer en zegt dan iets als: 'Dat heeft u vier jaar terug ook gehad, niet?' Terwijl ik toen iets totaal anders had dan nu. Hij luistert dus half terwijl hij mijn dossier leest.

... of wordt afgeleid door andere zaken...

Tijdens een consult werd hij zeven keer telefonisch benaderd en had dus maar een paar minuten tijd voor mij. Terwijl ik mijn verhaal doe, zit hij te tikken met een pen.



beeld: Getty Images

1. Vijf grootste pluspunten

Artsen waarderen patiënten die:

1. open zijn
2. oprecht zijn
3. meedenken en initiatief tonen bij de keuze in behandelingen
4. doorzettingsvermogen hebben
5. adviezen/behandeling netjes uitvoeren (therapietrouw)

Patiënten waarderen het als de arts:

1. hen serieus neemt
2. voldoende tijd voor hen neemt
3. over goede vakkennis beschikt en op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen
4. goed op de hoogte is van hun ziekte, dossier etc.
5. goed kan luisteren

Beide partijen lijken elkaar goed te kennen: artsen vermoeden – terecht – dat patiënten zich ergeren als hun arts de klacht niet serieus neemt en patiënten weten dat artsen er niet van houden als hun patiënt informatie achterhoudt of niet eerlijk is.

Uit de praktijk gezet

Soms lopen de ergernissen hoog op. Bijna een kwart van de artsen (23%) heeft uit ergernis wel eens een patiënt uit de praktijk gezet en één op de drie (34%) heeft dat wel eens overwogen: bij elkaar toch ruim de helft van alle artsen. Bijna een kwart van de respondenten zegt ook dat ergernissen 'enige of behoorlijke' invloed hebben op de relatie met patiënten.

Van de 816 patiënten zijn er 40 van arts veranderd, 93 patiënten (dat is ruim een kwart van de respondenten die een ergernis formuleerden) hebben overwogen om dat te doen. Het indienen van een klacht is een zeldzaamheid: 17 patiënten hebben dit gedaan; 60 hebben er wel aan gedacht, maar het niet gedaan.


Tip van een patiënt: 'Zeur niet over mijn levensstijl'



Meer artikelen over de arts-patiëntrelatie zijn te vinden onder dit artikel op onze website www.medischcontact.nl.

'Ga onder de douche'

Op de vraag aan artsen welke tips zij aan patiënten zouden willen geven om ergernissen te voorkomen, staan veel, vaak praktische adviezen, van 'lees de praktijkfolder goed door' en 'kom niet op het allerlaatste moment' tot 'ga tevoren onder de douche' en 'trek schone kleren aan'. Ook wordt, opvallend misschien, de patiënt aangeraden 'u goed voor te bereiden, bijvoorbeeld via google'.

Leerzaam zijn ook de tips die patiënten aan hun arts geven. 'Neem mij serieus. Ik ben geen dokter, maar ik ben wel bang', schrijft een patiënt openhartig. Of: 'Behandel een patiënt zoals u zelf behandeld zou willen worden.' 'Noem mij bij de voornaam', vraagt een ander, 'zeur niet over mijn levensstijl' en vooral: 'Neem een klacht serieus en leg goed uit, ook als er weinig aan de hand lijkt te zijn. Besef dat het consulteren van de arts een hele stap kan zijn geweest.' 

De artsenenquête is mede opgesteld door Ingrid Lutke Schipholt.



beeld: Getty Images

2. Vijf grootste minpunten

Artsen ergeren zich aan patiënten die:

1. hen wantrouwen
2. informatie achterhouden of niet eerlijk zijn (therapie-ontrouw, het verzwijgen of vergeten van symptomen etc.)
3. (te) veeleisend zijn
4. niet komen opdagen of te laat komen
5. brutaal zijn

Patiënten ergeren zich als de arts:

1. hun kwaal of ziekte niet (voldoende) serieus neemt
2. niet voldoende tijd voor hen heeft
3. hun dossier niet doorneemt voordat ze op consult komen
4. wordt afgeleid door telefoon, binnenkomende collega's en dergelijke
5. geen andere behandelingsmogelijkheden biedt dan de voorgestelde behandeling