

Spiegelgesprekken in het Medisch Centrum Alkmaar

Cardiologen luisteren naar huisartsen

Victor Umans,
cardioloog Medisch Centrum
Alkmaar

Constant Reichert,
cardioloog Medisch Centrum
Alkmaar

Esther Zwaan,
coördinator klinisch pad

Jolanda Smulders-Bosch,
manager thorax

Correspondentieadres:
v.umans@mca.nl;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling
gemeld.

Eerst waren de patiënten aan de beurt, daarna de hofleveranciers: de huisartsen. De cardiologen van het Medisch Centrum Alkmaar wilden weten wat deze belangrijke partners vinden van hun zorgverlening. Daarom voerden zij spiegelgesprekken.

Het spiegelgesprek is een manier om te meten of klanten tevreden zijn met de behandeling en dienstverlening van het ziekenhuis. Zowel (ex-)patiënten als zorgverleners zijn daarbij betrokken. Patiënten vertellen over hun goede en vooral minder goede ervaringen met een behandeling. De zorgverleners die aanwezig zijn, blijven letterlijk en figuurlijk op de achtergrond. Hun opdracht is luisteren, in de hoop veel van de ervaringen te leren. Pas aan het einde van de bijeenkomst mogen zij vragen stellen, maar alleen ter verduidelijking. Het eerste spiegelgesprek van de cardiologen uit Alkmaar met een groep patiënten had tot doel het klinisch pad elektrocadioversie te evalueren, het tweede diende vooral als startpunt voor het nieuw te ontwikkelen klinisch pad hartrevalidatie.¹ De gesprekken vonden plaats onder leiding van een speciaal hiervoor getrainde gespreksleider, die er nauwlettend op toezag dat de zorgverleners niet met de patiënten in discussie gingen. Want het ging

nadrukkelijk om de beleving van de patiënten. De gesprekken met de huisartsen verliepen een beetje anders. De cardiologen wilden niet alleen rechtstreeks van huisartsen horen hoe er tegen hun zorgverlening, professionaliteit en servicegerichtheid wordt aangekeken, maar wilden ook suggesties krijgen om hun communicatie en werkwijze te verbeteren. Zij kozen bewust voor spiegelgesprekken, omdat een enquête

daarvoor wellicht te anoniem en vrijblijvend zou zijn.

Eenvoudige selectie

Het Medisch Centrum Alkmaar (MCA) is een groot opleidingsziekenhuis met een STZ-status (Samenwerkende Topklinische opleidingsZiekenhuizen). De vakgroep cardiologie bestaat uit twaalf cardiologen, twee chefs de clinique en elf aiossen. Deze professionals geven de dagelijkse zorg aan patiënten die door huisartsen uit de regio worden verwezen. De cardiologen hebben vijftien huisartsengroepen (hagro's) uitgenodigd om aan de gesprekken deel te nemen. De selectie werd zo eenvoudig mogelijk gehouden: goede regionale spreiding met een vertegenwoordiger uit alle omringende gemeenten en een evenwichtige mix tussen nieuwkomers en huisartsen die al lang in deze omgeving praktiseren.

Sommige benaderde hagro's hebben de vragen in eigen kring besproken en een collega afgevaardigd, die niet alleen eigen bevindingen inbracht maar ook de opmerkingen van de groep. Huisartsen namen deel aan de gesprekken omdat zij het gemeenschappelijke belang ervan inzagen.

De gesprekken vonden plaats in de ontvangstruimte van de hartlongpolikliniek. Per gesprek waren er acht tot tien huisartsen. De eerste keer vier vrouwen en vier mannen, startende en zeer ervaren huisartsen van verschillende leeftijden. Zij zaten aan een grote tafel. Zeven cardiologen, de nurse practitioner en de gespecialiseerde verpleegkundige zaten daar in een kring omheen.

*Een enquête zou te anoniem
en te vrijblijvend zijn*



Aan het tweede spiegelgesprek namen andere huisartsen en andere cardiologen deel; daarbij waren ook de poli- en kliniekmanagers aanwezig.

Foto's

Voor de gesprekken met de huisartsen was een onafhankelijk gespreksleider aangetrokken. Aan hem werd gevraagd om gericht te sturen op twee belangrijke kerncompetenties: kwaliteit van zorg en relatiebeheer. Om zo snel mogelijk tot de kern door te dringen was gekozen voor een onorthodoxe aanpak. Geen omzichtige gespreksronden, maar direct een duidelijke opdracht. Met beelden, want die hebben een *moving value*: ze raken, ze geven bewogenheid, waardoor je snel tot de essentie komt.

Eerst moesten de huisartsen een beeld zoeken, uit een collectie van 250 foto's, dat voor hen de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling cardiologie van MCA symboliseert. En daarna een beeld, dat hun persoonlijke relatie met de cardiologen uitdrukt. Vervolgens werd aan de huisartsen gevraagd hun gekozen foto's te tonen en hun associaties daarbij zo scherp mogelijk onder woorden te brengen, zodat de luisteraars daar hun conclusies uit konden trekken. Zo ontstond een levendig gesprek van de huisartsen onderling over de ervaren kwaliteit en dienstverlening van de afdeling cardiologie in het MCA.

Aan het slot mochten de cardiologen en andere medewerkers – en dat is het grote verschil met de gesprekken met de patiënten – op de huisartsengesprekken reageren.

Telefooncel

Opvallend veel huisartsen bleken foto's van vervoermiddelen, verkeerssituaties of technische voorwerpen te hebben gekozen om de dienstverlening uit te beelden. Zo werd de foto van een hypermodern vliegtuig in verband gebracht met de complexe technische mogelijkheden en de strakke regie van de afdeling cardiologie. Bij beide moet je wel zelf inchecken. En de associatie met een stoppenkast luidde: een hartklep vervangen en snel dotteren, dat is voortreffelijk. Maar het contact met de patiënt behelst meer. Patiënten zien dan de ene, en dan de andere cardioloog en moeten dus veel schakelen. Ook voor huisartsen is dat niet altijd duidelijk.

De tweede ronde, toen het persoonlijke contact van de huisartsen met de afdeling cardiologie ter sprake kwam, leverde andersoortige foto's op. Twee oude mannen werden geassocieerd met het gevoel van huisartsen dat zij in het



Tijdens de spiegelgesprekken kozen de artsen foto's die zij associeerden met de kwaliteit van de dienstverlening en hun relatie met de cardiologen.

beeld: B. Tomese, Chance BV

SAMENVATTING

- De cardiologen van het Medisch Centrum Alkmaar wilden weten wat hun patiënten en de huisartsen uit de regio vinden van hun zorgverlening.
- Daarom organiseerden ze spiegelgesprekken met beiden. Daarin staan de bevindingen van patiënten en huisartsen centraal. De cardiologen zelf luisteren voornamelijk.
- Op grond van de uitkomsten van deze gesprekken heeft de afdeling verbeteringen in de werkwijze aangebracht.
- Patiënten en huisartsen prijzen dit initiatief omdat artsen en medewerkers zich kwetsbaar durven op te stellen.



verleden eerst een soort examen moesten afleggen voordat zij een patiënt konden insturen. En een telefooncel stond symbool voor het goede telefonische overleg dat tegenwoordig vanzelfsprekend plaatsvindt. Door de ruiten heen was een kruisbeeld zichtbaar, de contacten tussen huisartsen en cardiologen gaan nogal eens over leven en dood. En een kwetsbare oude vrouw verbeeldde de

kwetsbare opstelling van de cardiologen door het organiseren van deze gesprekken.


Twee weken later vond het tweede spiegelgesprek met andere huisartsen plaats. De opzet was hetzelfde. Opmerkelijk genoeg waren tien van de veertien foto's die werden uitgekozen uit de collectie van 250, ook in het eerste spiegelgesprek geselecteerd. Dat toont de kracht van de methodiek aan.

Tweerichtingsverkeer

De spiegelgesprekken hebben veel opgeleverd. Daarom hebben de cardiologen de aiossen nadrukkelijk betrokken bij de patiëntgesprekken. Zo ondervinden zij al vroeg in hun carrière hoe belangrijk patiëntenervaringen zijn en ook dat de uitkomsten van deze gesprekken de individuele patiëntbeleving overstijgen. Bij de patiëntgesprekken waren ook medewerkers van de afsprakenbalies en secretaresses van betrokken afdelingen aanwezig, vooral met het oog op eventuele verbeteringen in het voortraject.

De gesprekken met de huisartsen maakten de cardiologen duidelijk dat huisartsen soms behoefte hebben aan meer tweerichtingsverkeer. En dat het – zeker bij multidisciplinaire ketenzorg – duidelijk moet zijn wie de regie voert. Bovendien moet de communicatie tussen cardiologen en huisartsen verbeteren, vooral op het gebied van werkafspraken met patiënten. Huisartsen onderstrepen ook dat patiënten hechten aan contact met een 'eigen' cardioloog en het vervelend vinden als ze te maken krijgen met een andere arts. Een belangrijke gezamenlijke conclusie is dat deze manier van elkaar spreken en informeren een goed startpunt kan vormen voor de ontwikkeling van ketenzorginitiatieven.

De spiegelgesprekken waren beslist niet vrijblijvend. Cardiologen en managers hebben de uitkomsten serieus genomen en waar mogelijk hun werkwijze aangepast. Zo staat er nu een filmpje van een elektrocadioversiebehandeling op de site. Sinds kort ontvangt elke patiënt bij ontslag een patiëntenpaspoort met daarin onder meer een medicatielijst en een checklist wat te doen bij pijn op de borst. De medicatielijst wordt tegenwoordig ook naar de apotheek gefaxt. En – op verzoek van de huisartsen – is de bereikbaarheid van de spoedcardioloog verbeterd.

Alle deelnemers aan de spiegelgesprekken hebben een brief ontvangen van de cardiologen uit het MCA, met een samenvatting van het besprokene en een overzicht van de veranderingen in communicatie, werkwijze en dienstverlening die op basis daarvan zijn ingevoerd. 

Contacten tussen huisartsen en cardiologen gaan nogal eens over leven en dood

Referentie

1. Broers CJM, Umans VAWM, Voorberg MAS. Op de goede weg, Medisch Contact 2008, 18, 780-3.