

Ivan Wolffers is arts,  
wetenschapper en schrijver.  
Hij heeft prostaatkanker.

## Ivan Wolffers

# Kijk in mijn ogen dokter, niet naar dat scherm



## 12 procent communicatie

Soms twitter ik iets, dat ik twee uur later het liefst niet had geschreven. Door het gebrek aan nuance dat je door de beperkte ruimte ter beschikking staat, moet je haast wel af en toe een vijand maken. Het is eigen aan de sociale media. Je hebt een halve minuut om je gedachte, na het lezen van iets wat je interessant vindt, om te zetten in een aforisme dat de aandacht opeist. Wie er lang over nadenkt, kan veel beter mooie essays gaan schrijven. Wie het snel doet bereikt veel mensen, maar begaat met regelmaat een vergissing. Het hoort bij het twitteren. Ik las een onderzoek dat uitgevoerd was door medewerkers van de John Hopkins Medical School uit 2013. Daaruit bleek dat artsen in opleiding 12 procent van hun tijd besteden aan communicatie met hun patiënten en 40 procent van de tijd gaat naar het communiceren met medische informatiesystemen. Of ik wilde of niet, of ik lang dacht of kort, of ik iemand zou kwetsen of blij zou maken, het maakte allemaal niet uit: ik moest het even twitteren. Voor het gemak maakte ik van ‘artsen in opleiding’ ‘ziekenhuisartsen’, want in mijn onnozelheid ging ik ervan uit dat als het zo al gaat met artsen in opleiding, het met degenen die ze begeleiden en als voorbeeld dienen wel niet zo veel beter gesteld zal zijn.

‘Ziekenhuisartsen besteden 12% van hun tijd aan interactie met patiënt en 40% aan interactie met data-informatiesystemen’, leek me een prima tweet om mensen aan het denken te zetten. Het zorgde voor bijzonder veel reacties. Huisartsen gaven het glimlachend door. Patiënten die zich te kort gehoord voelden deelden het en wie altijd al dacht dat er niet naar hem geluisterd werd retweette het bericht. Artsen die moe waren van de bureau-

cratische rompslomp en gedwongen zijn om alles steeds maar weer te registreren, gaven het bericht met genoeg door en ik vermoed dat menig alternatief arts het ook met plezier deelde met zijn volgelingen. Ziekenhuisartsen zelf konden het zich daarentegen nauwelijks voorstellen. Zou het niet wat minder erg zijn en hoe was dit onderzocht? Gold dit niet uitsluitend voor de Verenigde Staten en zou het in Nederland niet veel beter met de communicatie zijn? En de grappenmakers vroegen zich ten slotte af wat artsen dan in hemelsnaam in de overige 48 procent van hun tijd doen.

De teneur van de reacties was echter: zie je wel, de zorg is een systeem geworden van dingen die op de computer moeten worden ingevuld en het gaat steeds minder over mensen. En dat was nu ook nog eens in getallen uitgedrukt.

Wat ik me later realiseerde was dat het juist de cijfers in het bericht zijn die ons de das omdoen. Wij zijn vrome aanhangers van de kwantitatieve gemeente geworden. Als er een cijfer bij staat, dan denken we dat het van een hogere orde is. Had ik geschreven dat uit onderzoek blijkt dat artsen minder tijd besteden aan gesprekken met hun patiënten dan aan het staren naar schermen, dan zouden er hoogstens twee mensen de moeite genomen hebben te reageren. Nee, die cijfers doen het 'm. Zowel patiënten, wetenschappers, beleidsmakers als journalisten gaan op de knieën voor aantallen en percentages. Misschien is dat nu juist wat er in toenemende mate aan de zorg schort. Kijk in mijn ogen dokter, niet naar dat scherm. It's me you're talking to. ■