

Oordelen over een collega

Campagne Artsen van Nu over betrouwbaarheid

Vertrouwen in de arts is niet vanzelfsprekend, maar moet worden verdiend. De beroepsgroep kan zelf het nodige doen. Bijvoorbeeld door niet goed functionerende collega's tijdig te corrigeren. Maar het valt niet mee om een collega de maat te nemen. Op welke aarzelingen, drempels en dilemma's stuit je als je een collega wilt laten weten dat je het niet eens bent met zijn handelwijze?

'Een collega die niet goed functioneert, is een potentiële bron van gevaar en daar moet je iets mee', zegt André Haverkort, huisarts, NHG-supervisor en docent geneeskunde in Nijmegen. 'Maar op het moment dat je gaat oordelen over een beroepsgenoot, plaats je jezelf een paar treden hoger. Wie ben ik om te oordelen? Dát is de kern, daarom is het zo moeilijk.'

Slechts 2 procent van de artsen zwijgt in alle talen als een collega onjuist handelt. Ruim de helft van de artsen zegt er wel iets van, zo blijkt uit recent onderzoek onder het ledenpanel

van de KNMG. Haverkort wijst op het schemergebied tussen 'niet helemaal goed handelen' en apert disfunctioneren. Hij neemt de veelbesproken neuroloog uit Twente als voorbeeld. 'Als alle feiten uit de verschillende hoeken op een rijtje staan,

'Als je oordeelt, plaats je jezelf een paar treden hoger'

constateer je: wat stom dat we niet eerder hebben ingegrepen. Maar hoe goed ben je in staat het werk van een collega te beoordelen? En hoe kun je het moment scherpstellen: dít gaat echt over de grens. De man stond bekend als een goede wetenschapper. Het was een beetje een eigenaardig type, maar die zijn er wel meer en die geven kleur aan het leven. Achteraf is het oordeel scherp, ja.'

Maar voor het zover is, zijn er ingewikkelde dilemma's en o zo menselijke aspecten, benadrukt Haverkort. Hoe weet ik dan honderd procent zeker dat ik het bij het rechte eind heb? Wat richt ik aan? Als ik hem onderuit schoffel, zal hij mij dan de volgende keer hetzelfde aandoen?

Opgeheven vingertje

KNO-arts Eize Wielinga is het als een van de twee panelleden van het Avro-televisieprogramma 'Missers' gewend om een oordeel te vellen over collega's. In andere situaties doet hij dat ook wel, maar zelden. 'Je laadt al snel de verdenking op je dat je de wijsheid in pacht hebt. En dat wil je niet. Het kan jou ook overkomen. En soms ben je gewoon beducht voor de reactie.' De Nederlandse taal werkt ook niet mee, vindt Wielinga. Daar klinkt al gauw het opgeheven vingertje in door. Toen hij in Engeland als assistent voor het eerst een operatie deed, had zijn opleider erop gerekend dat hij de incisie al helemaal in de vingers had. 'Ik maakte er niks van. Toen zei mijn baas rustig: "Voor een begin is dit helemaal zo slecht nog niet... Het ligt wel érg mooi open op het moment, maar als je je in het vervolg daarin wat beperkt, komt het wel goed." Aan mijn rode kop zag hij dat ik na die operatie direct in de boeken zou duiken en zou gaan oefenen. Met zijn milde kritiek had hij bereikt dat ik als de weerga zorgde dat het in orde kwam.'

Nu Wielinga zelf arts opleidt, doet hij zijn best het opgeheven vingertje te vermijden, niet narrig te zijn en de verbetering uit de mensen zelf te laten komen. 'Als coassistenten zijn het allemaal schatjes. Maar in de loop van de jaren komen er schillen rond die kern. Dat is goed, want die hebben een beschermende werking, maar die schillen moeten semi-permeabel

**'EEN SECOND
OPINION
VIND IK HEEL
GEZOND'**

**ARTSEN
VAN NU**

DESKUNDIG

VERANTWOORDELIJK

BETROUWBAAR

TRANSPARANT

TOETSBAAR

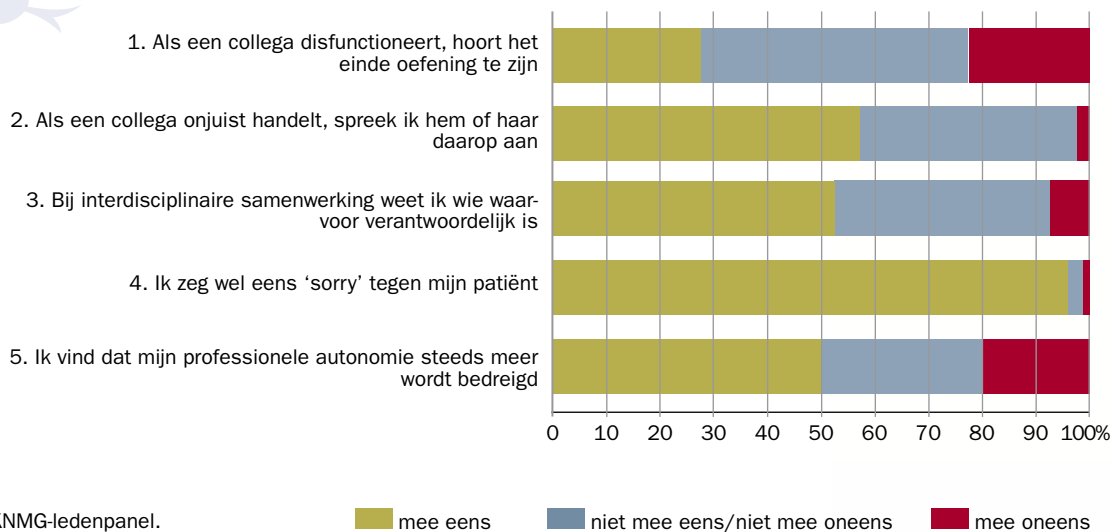
WWW.ARTSENVANNUNL

Een initiatief van federatie KNMG:
LAD, LHK, NVAB, NVVG, Orde en Verens.

Hoe betrouwbaar bent u?

Vul de poll in op www.artsenvannu.nl en discussieer mee.

n = 818



Uitkomst van het KNMG-ledenpanel.

zijn. Er moet niet te veel in kunnen, maar er moet levenslang empathie uit kunnen.'

Vertrouwensprotocol

Haverkort herinnert zich de situatie van een collega die na een ingrijpende gebeurtenis psychisch ontregeld was. Gooi maar weg die chemische troep, stop maar met de medicijnen, zei hij tegen zijn patiënten, ook tegen mensen met ernstige aandoeningen. 'We kregen signalen, hebben een tijdje lopen dubben en hem uiteindelijk op zijn gedrag aangesproken. Hij vond het onzin en liet zich niet sturen. Doe voorlopig geen diensten meer, zeiden we. En vervolgens hebben we de inspectie ingeschakeld. Uiteindelijk hebben we hem zover gekregen dat hij zich ziek meldde en liet behandelen.' Het is goed gekomen en achteraf is Haverkort heel tevreden dat het zo is gegaan. 'Het blijft lastig, want je valt toch iemand af, zo voelt het althans, iemand die bij de club hoort. Maar het is ook iemand aan wie je je patiënten niet wilt blootstellen. Als ik mensen verwijst, wil ik enigszins weten wat de winst en de risico's zijn voor mijn patiënten.'

Haverkort en Wielinga zeggen het keer op keer: de patiënt moet zich met een gerust hart aan de arts kunnen toevertrouwen. Kun je dat vertrouwen borgen? Een collega aanspreken als je het niet met zijn handelwijze eens bent, is één manier.

Het RVZ-rapport 'Vertrouwen in de arts' uit 2007 stelt voor de hand in eigen boezem te steken, te zorgen voor goede naleving van richtlijnen en standaarden, en een eind te maken aan het vrijblijvende karakter van het interne kwaliteitsbeleid. Het rapport benadrukt de zeven kerncompetenties. Wielinga: 'Een

'We kregen hem zover dat hij zich ziek meldde'

goede poging om de vinger te krijgen achter zoiets ongrijpbaars als vertrouwen. Wat moet een arts in ieder geval hebben en doen om het vertrouwen van de patiënt te verdienen? Maar het moet niet bij woorden blijven. Ik kan die zeven kerncompetenties wel uit mijn hoofd leren en steeds afvinken, alsof ik volgens een vertrouwensprotocol werk, maar waar blijft het gevoel?'

Aangeslagen

Een kernkwaliteit als deskundigheid kun je bijspijkeren, maar betrouwbaarheid en eerlijkheid? Haverkort staat er met de

DESKUNDIG

VERANTWOORDELIJK

BETROUWBAAR

TRANSPARANT

TOETSBAAR

aios regelmatig bij stil. Zij worstelen bijvoorbeeld met de vraag of ze hun opleider ondanks het verschil in hiërarchie mogen aanspreken op zijn gedrag. 'Sommige huisartsopleiders hebben pittige assistenten in hun praktijk die er al lang werken. Dan gebeurt het dat zo'n huisarts zijn nood klaagt tegen de aios, maar tegenover de assistente mooi weer blijft spelen. Zeg je daar als aios iets van?'

'Alleen als er een cultuur van veiligheid en vertrouwen heerst en je zeker weet dat je woorden niet naar buiten gaan en een eigen leven gaan leiden, kun je vrijelijk communiceren', zegt Wielinga. In zijn maatschap in het Rijnlandziekenhuis in

'Wie zich zeker voelt, staat open voor kritiek'

Leiderdorp is dat aardig gelukt. En dan nog kan kritiek hard aankomen, merkte hij. Een van de KNO-artsen in het ziekenhuis zei iets over een 'ouderwetse' manier van opereren. 'Het was milde kritiek in keurige bewoordingen. Maar ik was helemaal aangeslagen. Natuurlijk had ik gewoon kunnen uitleggen dat ik de nieuwe inzichten kende, maar wat vaker koos voor de ouderwetse aanpak. Maar kennelijk zat het mezelf ook niet helemaal lekker. M'n collega raakte een extra teer punt.'

De collega had in de gaten wat er gebeurde en kwam er onder vier ogen op terug. De les die Wielinga uit het voorval heeft getrokken: 'Wie zich zeker voelt, zal minder snel de hakken in het zand zetten en zich openstellen voor kritiek. Je hoeft geen Ghandi te worden, maar je moet je ook niet bij de eerste kritische noot in je hele zijn aangetast voelen.' §



DESKUNDIG VERANTWOORDELIJK BETROUWBAAR TRANSPARANT TOETSBAAR

WWW.ARTSENVANNU.NL

Een initiatief van federatie KNMG, LAD, LHV, NVAB, NIVG, Orde en Verenso.

ARTSEN VAN NU

DESKUNDIG

VERANTWOORDELIJK

BETROUWBAAR

TRANSPARANT

TOETSBAAR

Artsen van Nu

Medische professionaliteit is niet meer het enige dat vandaag de dag telt. Patiënten zijn vaak kritisch, goed geïnformeerd en willen meebeslissen over hun behandeling. Management, zorgverzekeraars, toezichhouders en overheid willen ook invloed uitoefenen.

De samenleving vraagt steeds meer om openheid over prestaties en kwaliteit van zorg. Artsen van nu zijn deskundig, verantwoordelijk, betrouwbaar, transparant en toetsbaar. Dat zijn dan ook de thema's die de federatie KNMG (LAD, LHV, NVAB, Verenso, NIVG en Orde) uitkoos voor haar campagne Artsen van Nu.

Discussieer mee op www.artsevanu.nl.