



Mieke Klerkx coördineert het project '3 goede vragen' in het ziekenhuis.

Dialogoog met '3 goede vragen'

Ziekenhuis Bernhoven start campagne voor beter gesprek tussen patiënt en dokter

DOOR HANS VAN ALEBEEK

De dokter deelt mee en de patiënt luistert gedwee. Zo ging het jarenlang in het ziekenhuis, zo gaat het misschien af en toe nog wel, maar zo moet het niet langer gaan. Patiënt én dokter moeten in een echt gesprek samen bekijken wat er aan de hand is en wat in die situatie de beste behandeling is. Aldus ziekenhuis Bernhoven in Uden.

Bernhoven is een van de eerste ziekenhuizen in Nederland die serieus werk maakt van betere communicatie tussen dokter en patiënt. Een speciale campagne die 1 november van start gaat, moet een betere dialoog bevorderen waardoor ook de zorg verbetert. Het begint met '3 goede vragen' die tijdens elk wezenlijk gesprek in het ziekenhuis aan bod zouden moeten komen. Elke patiënt die nu een afspraak maakt, krijgt ze van het ziekenhuis alvast op een papiertje:

- 1) Wat zijn mijn mogelijkheden?
- 2) Wat zijn de voor- en nadelen van die mogelijkheden?
- 3) Wat betekent dat in mijn situatie?

"Voor veel patiënten is dit misschien een open deur, maar voor een aantal zeker niet", zegt Mieke Klerkx die binnen Bernhoven het project '3 goede vragen' bij iedereen tussen de oren moet zien te krijgen. "Het gaat erom dat patiënten zich realiseren dat ze zelf keuzes kunnen maken. Er zullen er best zijn die dat liever aan de dokter overlaten. Dat mag natuurlijk, maar het gaat er om dat het wél ter sprake komt."

Buitenland

Het project is direct afgeleid van een succesvolle campagne in Australië en Engeland. Daar is gebleken dat er een betere dialoog ontstaat als de juiste vragen gesteld worden en de patiënt over alle informatie beschikt om de beste afwegingen te maken. Dat vergt ook wat van de dokters zelf, erkent kinderarts Inge Blokzijl die nauw bij het project betrokken is. "Er waren

collega's die zeiden: dat doe ik allemaal al, maar de vraag is of dat werkelijk zo is. Je kunt wel alles vertellen, maar dat is iets anders dan in een dialoog met de patiënt bepalen welke keuze er gemaakt wordt." Dat verschilt per patiënt, per behandeling, per situatie: wel of niet opereren? Nu meteen of later? Zijn er alternatieve opties en wat zijn mogelijke complicaties?

"Het is belangrijk dat patiënten de ruimte voelen om de vragen te stellen die ze willen stellen", zegt Blokzijl. Niemand hoeft dus bang te zijn dat hij de dokter te lang bezighoudt of het spreekuur in de soep laat lopen. Een extra gesprek of een neutrale 'co-patiënt' meenemen, het mag allemaal van Bernhoven. Wat daarvan het effect is op de wachttijd in de spreekkamer is nog niet te zeggen, maar Bernhoven verwacht geen grote problemen. Wie goed geïnformeerd is, kiest beter en is trouwer aan de therapie die daar aan vastzit en dat bespaart tijd.

Begin volgend jaar worden de eerste ervaringen geëvalueerd. Daarna krijgen dokters en verpleegkundigen van Bernhoven nog extra gesprekst rainingen. Wie toch nog ontevreden is, wordt nadrukkelijk gevraagd om die klacht te melden bij patiëntenservice.

3 goede vragen

Het project '3 goede vragen' is opgezet in nauwe samenwerking met de federaties van patiënten en medisch specialisten.

In het buitenland wordt er al mee gewerkt, bij het Radboudumc in Nijmegen loopt een proef.

Bernhoven start 1 november met de zogeheten bewustwordingscampagne.

Meer informatie is te vinden op de website www.3goedevragen.nl en op de site van ziekenhuis Bernhoven.

'Patiënten moeten de ruimte voelen om alle vragen te stellen die ze willen stellen'