



Oktober 2010

Consult bij een specialist: over goed en beter

Onze meervoudig complex gehandicapte Floor moet voor een specifiek probleem gezien worden door een specialist, aldus onze lokale behandelaar. Voor een consult om 13.35 uur laat ik de twee jongste meisjes bij de oppas en stap net na 12.00 uur in de auto. Genoeg sondevoeding, spuiten, water, alles is mee. Onderweg kom ik in een lange file veroorzaakt door een ongeluk aan de andere kant van de vangrail. Zoals altijd had ik rekening gehouden met een reistijd langer dan de aangegeven 50 minuten. De routebeschrijving op de website van het ziekenhuis laat me op het laatst echter in de steek: net te laat zie ik dat ik de verkeerde afslag te pakken heb. Helaas zal blijken dat de eerstvolgende mogelijkheid te keren pas na zo'n 15 kilometer is. Zodra ik merk dat ik verkeerd zit en zie dat ik nog maar 20 minuten heb, bel ik de poli om te vertellen dat ik later ben zodat de volgende patiënt misschien eerder geholpen kan worden; in elk geval vind ik het wel zo fatsoenlijk om te melden dat ik verlaat ben.

Om 13.45 sta ik bij de balie. Achter mij in de rij staat een patiënt die ook te laat is. Hij had om 13.30 een consult bij dezelfde dokter. Een snelle rekensom leert dat een consult hier dus slechts 5 minuten duurt. Ook bedenk ik me dat het voor een arts niet prettig werkt als patiënten te laat komen, zeker niet op een vrijdagmiddag. Zo loopt het hele – strak geplande- spreekuur spaak.

Eerst wordt de andere laatkomer naar binnen geroepen. Zo'n twee minuten later mogen wij de onderzoekskamer in. De dokter zit nog in de spreekkamer met de andere patiënt. Dan komt de dokter bij ons, Floor en mij hartelijk begroetend. Net als bij ons eerste bezoek had de doorverwijzend arts een mail gestuurd over Floor; aan mij de vraag of ik de relevante onderzoeksverslagen bij me had. Nee, want mijn informatie was dat deze dokter ze per mail zou opvragen. Of ik Floor even wilde uitkleden, dan zou ondertussen gezocht worden naar de benodigde informatie. Bij terugkomst werd Floor kort bekeken, waarna ik haar weer aan kon kleden en in de spreekkamer moest komen.

Ondertussen was de dokter weer naar de andere aangrenzende onderzoekskamer gegaan. Zo kan er natuurlijk wat tijd ingehaald worden, maar het leek wel simultaan schaken! De dokter kwam de spreekkamer weer in met de mededeling dat even iets geregeld moest worden voor die andere patiënt. Daarna schoof de dokter weer bij ons aan. Bekeek de alsnog gevonden onderzoeksresultaten; deelde mee dat het ene niet zo spannend was en het andere eigenlijk ook niet echt. Hoewel dat ene niet de reden van onze komst was bespraken we heel kort het verschil tussen professionals in terminologie en interpretatie, wat voor een patiënt verwarring oplevert. Het andere was de reden van dit bezoek, maar voor de dokter blijkbaar (nog) niet ernstig. Over een half jaar moesten wij maar terug komen om het onderzoek te herhalen. En daarmee leek het gesprek afgesloten te worden.

Omdat wij ons wel degelijk zorgen maken om de complicatie waarvoor we deze specialist bezochten en ik op dat moment het gevoel had dat –wellicht door de tijdsdruk- deze dokter alleen oordeelde op basis van dat ene cijfertje uit het onderzoek en niet op de medische geschiedenis en toekomst van ons meisje bleef ik echter zitten en vroeg of het niet noodzakelijk was eerder opnieuw gezien te worden gezien het steeds sneller verslechterende beeld van Floor. Ik voelde me genoodzaakt uiterst zakelijk te wijzen op de korte levensverwachting van ons meisje om te onderbouwen dat wij niet het risico willen nemen om achter de feiten aan te lopen, maar ook dat wij hiermee rekening willen houden bij beslissingen rondom bepaalde situaties en ingrepen. Hierop ontstond een gesprek, door ons beiden geksterend 'onderhandeling' genoemd. Het resultaat was een onderbouwde en gezamenlijk genomen beslissing om inderdaad over een half jaar pas weer terug te komen, tenzij wij, ouders, eerder verslechtering op dit gebied zien.

Goed en beter

Genoeg positieve dingen om op een rijtje te zetten. Tussen aanvraag en consult zat nog geen twee weken, dat is nog eens een korte wachttijd! Het is een prachtig ziekenhuis; de



balie en wachtruimte van de poli doen denken aan een grand café en het personeel hartelijk. De dokter begroette Floor en mij eveneens hartelijk en bejegende Floor heel mooi.

Dan zijn er ook nog punten voor verbetering vatbaar. Voor de voorbereiding van dit consult was het handig geweest zich ervan te vergewissen dat de relevante uitslagen binnen waren; was dit niet het geval geweest dan waren we voor niets gekomen. Tegelijkertijd had dan al over voorliggende vraag en antwoord gedacht kunnen worden; nu werd het ter plekke bestudeerd en beantwoord. Hierdoor krijg ik als (moeder van) patiënt zoals hierboven aangegeven het gevoel dat het om een getalletje draait en niet om ons complexe meisje.

Het consult voelde in eerste instantie eenrichtingsverkeer: de dokter keek, oordeelde en besliste. Ik kreeg zo het gevoel dat onze zorgen niet serieus genomen, niet gehoord werden. Vanuit Beter in Gesprek maak ik mij sterk voor een constructieve samenwerkingsrelatie tussen arts en patiënt. Een missie die overigens gelukkig door veel professionals ondersteund wordt. Basisvoorwaarden voor zo'n relatie zijn het op waarde schatten van de expertise van de patiënt en uiteraard heldere communicatie. Communicatie is tweerichtingsverkeer, en daarbij is het goed vragen te stellen. Vragen als 'hoe zien jullie het verloop van deze complicatie?' en 'wat verwacht je van mijn bijdrage'. Ook kort informeren naar de huidige situatie van de complicatie waarvoor we deze dokter zo'n tien maanden geleden voor het eerst bezocht hadden zou prettig zijn geweest. Belangrijkste vraag is misschien wel 'hoe is het nu met Floor?'.

Voor patiënten

Probeer (ruim) op tijd te zijn, het is voor jezelf en voor de arts niet fijn om achter op schema te lopen. Bedenk zelf tevoren wat je verwacht van dit consult, welke vragen je hebt. Vraag, hoe moeilijk dit soms ook mag zijn, op een rustige manier aandacht voor jouw vragen.