Gesprek met professor Edgard Eeckman: Patient Empowerment

We hadden de eer om met professor Edgard Eeckman over Patient Empowerment te spreken voor ons Maretakblad. Graag zetten we voor jullie eerst beknopt uiteen waarvoor Patient Empowerment staat.

. .

Professor Edgard Eeckman is communicatie-wetenschapper, gastdocent aan de Erasmus hogeschool Brussel en verantwoordelijk voor de communicatie van UZ Brussel. Hij staat bekend voor de visie die de patiënt in zijn totaliteit bekijkt. Wanneer een patiënt menswaardig wordt behandeld, gaat deze zich een volwaardig mens blijven voelen, ondanks zijn ziekte. De arts heeft hiervoor de patiënt zélf nodig: enkel samen met de patiënt kan hij of zij als arts de beste zorg bieden. De zorgverlener zorgt ervoor om de patiënt mee te hebben omdat de zorg anders niet werkt, doordat therapietrouw ontbreekt of de patiënt ontevreden is over de zorg. *Samen* is hier dus het centrale woord.

Samen,
met wederzijds respect,
gaan arts en patiënt
voor de beste zorg en
het zo goed mogelijk
herstellen van
de autonomie van
de patiënt.

Wanneer iemand ziek wordt, stijgt de afhankelijkheid van anderen, onder andere van de behandelende arts. Hoe uitzonderlijker de diagnose en hoe minder specialisten ter beschikking, hoe groter deze afhankelijkheid wordt. De onzekerheid van de patiënt gaat hierdoor stijgen, zijn afhankelijkheid neemt nog toe.

Dit alles samen noemt men **'afhankelijkheidsmacht'**. Doordat de zieke ook de controle verliest, wordt zijn afhankelijkheid nog groter, waardoor hij of zij de kans heeft zich nog slechter te voelen en zelfs nog zieker te worden.

Maar de arts is ook afhankelijk van de patiënt, voor informatie en tijd maar ook economisch en qua reputatie. Er bestaat dus een **wederzijdse afhankelijkheid**, al blijkt uit het onderzoek van professor Eeckman dat de patiënt meer afhankelijk is van de arts dan omgekeerd. Dit **onevenwicht** komt onder meer voort uit het feit dat het de zieke is die eerst afstapt op de arts vanuit een noodzaak, een noodzaak die hem extra kwetsbaar maakt.

Als antwoord op de machtsrelatie kan mogelijk gereageerd worden door het uitoefenen van macht. De arts reageert dan met: *'Ik weet het want ik ben de dokter'*. De patiënt komt aan met: *'Ik heb het opgezocht en dit is wat ik nodig heb'*. Dit zijn geen wenselijke antwoorden en dus negatief.
Het is echter mogelijk om pósitief te reageren op dit onevenwicht, namelijk door middel van Patient Empowerment. ***Dit houdt in dat de patiënt het gevoel van controle over het management van zijn conditie in het dagelijkse leven behoudt of zoveel mogelijk terugkrijgt.*** De patiënt neemt dan mee de verantwoordelijkheid, al moet hij of zij dit wel willen

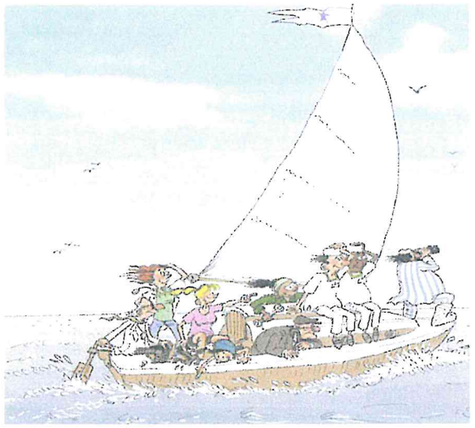
Patient Empowerment:
Dit houdt in dat de patiënt
het gevoel van controle
over het management
van zijn conditie
in het dagelijkse leven
behoudt of terugkrijgt.

en kunnen (in België is 15-20% van de bevolking laaggeletterd, waaronder ook mensen gerekend worden die geen medische besluiten kunnen nemen of inschatten).

Communicatie is hier zeer belangrijk!

De drie noodzakelijke, opeenvolgende communicatiebenaderingen zijn:

- Arts en patiënt informeren mekaar,
- Arts en patiënt beïnvloeden mekaar met argumenten en uitwisseling van meningen,
- Arts en patiënt beslissen samen en de arts versterkt de zelfredzaamheid van de patiënt zodat deze kan uitvoeren wat samen werd beslist.



Doel van de Communicatie	Communicatie-aanpak
Informeren en kennis creëren	Informatie, kennis en ervaring delen
Beïnvloeden	Intrinsieke motivatie creëren door argumenten uit te wisselen
Te vermijden: macht uitoefenen	
Empoweren	Shared decision making & Ondersteunen en versterken van de "self-efficacy" van de patiënt

Communicatie
is een **middel** en
Patient Empowerment
wordt een **attitude.**

Dit wil zeggen dat communicatie geen doel maar een MIDDEL is en Patient Empowerment een ATTITUDE wordt.

Samen, met wederzijds respect, gaan arts en patiënt voor de beste zorg en het zo goed mogelijk herstellen van de autonomie van de patiënt.

. .

www.patientempowerment.be

Patient Empowerment
EN JE VOELT JE BETER

GESPREK MET PROFESSOR EECKMAN:

Professor Eeckman en ik loggen in voor ons videogesprek en ik vertel hem ter inleiding dat ik net op hun website enkele artikels las. Het verhaal over een arts die de moeder van prof Eeckman feliciteerde met haar 'gezegende leeftijd', bracht heel wat herkenning bij me teweeg. Want terwijl de arts wilde zeggen dat hij haar aanzag als iemand die ondanks haar leeftijd toch nog altijd lustig in het leven stond, nam de moeder het op als een aanduiding dat ze moest

stoppen met klagen. Vier woorden die dus helemaal anders begrepen werden. Dat bracht me terug bij mensen die op een feest goedbedoeld zeiden: *'Je ziet er goed uit'* zonder verder te vragen hoe ik me op dat moment voel. Dat gaf me het gevoel helemaal geslaagd te zijn en dus geen reden tot klagen te hebben, ondanks de grote onmacht die ik dan voelde. Professor Eeckman en ik stellen vast dat *bedachtzaamheid* in aanloop naar zo'n feest belangrijk is zodat de feestganger zich kan toeleggen op de juiste zaken, namelijk het samen zijn en gesprekken kunnen voeren, en minder de opsmuk die dikwijls hoort bij feestelijke gelegenheden maar veel energie wegzuigt.

Wanneer we inzoomen op ons onderwerp Patient Empowerment breng ik als eerste de communicatie tussen arts en patiënt ter sprake. Hoe kunnen patiënten die minder mondig zijn richting Patient Empowerment (PE) evolueren? Meteen wijst professor Eeckman erop dat PE veel verder gaat dan een goede communicatie tussen zorgverlener en zorgontvanger. Je kan veel afleiden uit de communicatie tussen beiden maar het gaat veel meer over de kwaliteit van de relatie, communicatie is daar enkel een uiting van.

Wederzijds respect, een op de mens afgestemde attitude en cultuur is de basis van PE. Aangezien de patiënt nog steeds meer afhankelijk is van de arts dan omgekeerd, is het aan de arts om het initiatief te nemen voor een respectvolle relatie, door middel van onder andere kwaliteitsvolle en open communicatie, richting gezamenlijk besliste zorg. Natuurlijk moet de patiënt *empowered* willen zijn, hij of zij heeft ook het recht deze gezamenlijkheid naast zich neer te leggen en alles bij de arts te laten. Soms is het moeilijker wanneer de enige arts die de nodige expertise heeft, niet open staat voor deze aanpak. Hoe afhankelijker je bent van een arts (hij of zij is bijvoorbeeld de enige die jou kan behandelen), hoe moeilijker het wordt om de consequenties van deze afhankelijkheid te ondergaan. Deze afhankelijkheid speelt trouwens niet alleen in de gezondheidszorg, ook bij koppels kan afhankelijkheid spelen wanneer bijvoorbeeld de ene inkomsten heeft en de andere niet.

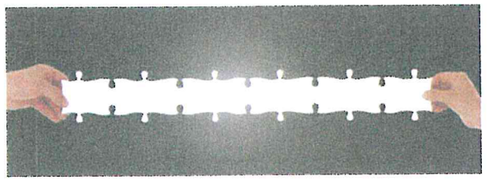
Maar in de gezondheidszorg speelt dit in grotere mate mee omdat de mens daar op zijn meest kwetsbare is. Professor Eeckman pleit dan ook om het begrip en de attitude 'empowerment' op te nemen in de basisopleiding van artsen. Niet meteen in het eerste jaar, artsen moeten eerst al ervaring opdoen met patiënten om empowerment goed te kunnen inschatten. Anders blijft het te theoretisch.

Patient Empowerment is niét de arts tegenover de patiënt of omgekeerd, het is een samenwerking waarin geen van beiden het beter weet maar *SAMEN weten ze het beter*. Ze hebben respect voor de waarden van mekaar. Dit houdt ook in dat een arts zich moet kunnen neerleggen bij een patiënt die een voorstel tot behandeling weigert, als de patiënt maar goed geïnformeerd is.

Omdat de machtsbalans in onevenwicht is, speelt de arts de sleutelrol in Patient Empowerment. Bij een eerste gesprek met een arts krijg je al signalen hoe de relatie met deze arts zal zijn. Non-verbale communicatie, hoe hij of zij met jou omgaat, wanneer hij of zij schrijft, dat zijn allemaal signalen en wanneer deze niet goed zitten, weet je al veel. Tijdens een tweede consultatie kan je misschien nog eens proberen maar als de signalen dan weer tegenvallen zoals de eerste keer, kan je best - indien je de keuze hebt - je conclusie trekken en een andere arts zoeken met wie het beter klikt. Comptabiliteit van karakters kan ervoor zorgen dat je een betere relatie arts - patiënt opbouwt en dit dan nog het liefste in tijden dat er zich geen crisis voordoet. Want in moeilijke tijden heb je meestal minder keuze en minder tijd om uitgebreid op zoek te gaan naar iemand met wie het goed klikt. Zoek je iemand tijdens de 'betere' tijden, en ga je vanaf dan te gepasten tijde langs voor de kleinere huis-, tuin- en keukenproblemen dan leg je op die manier een sterk fundament voor het moment dat je je arts écht nodig zal hebben en het menselijke contact wél van belang is, namelijk wanneer er zich een crisis voordoet.

Comptabiliteit van karakters kan ervoor zorgen dat je een betere relatie arts - patiënt opbouwt.

We onderschatten het belang van onze relatie met onze zorgverstrekker(s). Als we jong en gezond zijn, lijkt het allemaal niet zo belangrijk maar naarmate we ouder worden, en de kans vergroot dat we een arts nodig zullen hebben, wordt die keuze belangrijker. Toch vinden mensen het moeilijk om van arts te veranderen. Dan zou de keuze van een arts dus beter met meer overweging kunnen gebeuren bij de start want hoe langer we een arts kennen, hoe moeilijker we de band verbreken, zelfs als de relatie niet zo goed is.



Investeren in een vertrouwensrelatie met je arts is zorgen voor jezelf tijdens toekomstige crisissituaties.