

# JE HEBT MEKAAR MEER TE VERTELLEN DAN JE DENKT.

## WAT ZORGT ERVOOR DAT HET KLIKT MET JE ARTS?

Natuurlijk moet je in de eerste plaats als patiënt het gevoel hebben dat je arts weet waarmee hij bezig is, je moet voelen dat hij (of zij uiteraard) de nodige vaardigheden en expertise heeft om je zo goed mogelijk te helpen. Dat is essentieel en de vanzelfsprekende basis van de patiënt-artsrelatie. Dat betekent niet dat de arts moet doen alsof hij alles weet en over alles zeker is. Als arts mag je twijfelen en die twijfel ook uitspreken. Hij moet wel weten hoe hij van die twijfel een zekerheid kan maken.

Een tweede belangrijke voorwaarde opdat het zou klikken met je arts is dat hij op een humane manier met je omgaat. 'Humaan' roept woorden op als billijk, respectvol, vriendelijk, (gelijk)waardig, zacht, ... Hij luistert dan met volle aandacht naar jou, oordeelt en veroordeelt niet en neemt je ernstig. Hij ziet een medisch probleem niet louter als een technisch mankement aan de machine die het lichaam is, maar wil ook graag weten wat er de gevolgen van zijn op je dagelijks leven en op je leef- en werkomgeving. Eigenlijk labelt hij je dan niet als patiënt, maar als een mens met een probleem. Dat probleem bekijkt hij van alle mogelijke kanten. Hij doet daarna wat hij kan om (uiteraard!) samen met jou de voor jou meest aangewezen oplossing te zoeken en uit te voeren.

Hij sterkt jou om zelf aan het stuur te zitten van je zorgproces. Dat heet dan Patient Empowerment.

## CONCREET GEDRAG

Of aan die twee essentiële voorwaarden is voldaan, weet je niet meteen. Je kan je over je arts al bevroegd hebben bij lotgenoten waardoor je al een vermoeden hebt of je huisarts kan je een specialist aanbevelen. Maar of de arts een expert is die je humaan bejegt, zal je aan den lijve moeten ondervinden, temeer dat de ervaring van een andere patiënt niet noodzakelijk die van jou is en dus subjectief.

Kijk even terug op je eigen ervaring met je arts of met die van lotgenoten. Je zal dan wellicht vaststellen dat de uitingen van deze twee voorwaarden uit een groot aantal heel concrete gedragselementen bestaan. Heb je de indruk dat de arts echt naar jou luistert? Kijkt hij meer naar jou dan naar zijn scherm? Houd hij rekening met wat jij zegt? Betreft hij ook de naaste of mantelzorgers bij het gesprek? Vraagt hij jou niet enkel naar de symptomen van een ziekte maar ook naar welke gevolgen de ziekte heeft voor je dagelijks leven en dat van je omgeving? Heb je het gevoel dat hij haastig is? Onderbreekt hij je snel en vaak? En ook bijvoorbeeld eenvoudigweg, vraagt hij hoe het met jou gaat? Al deze elementen samen geven je een goed of slecht gevoel bij je arts. Dat gaat overigens ook op voor andere zorgverstrekkers, zoals de verpleegkundige, de kinesitherapeut of de psycholoog.



**Je hebt  
mekaar meer  
te vertellen  
dan je denkt**



**Patiënt, arts, verpleegkundige, therapeut,... :  
praat en luister naar elkaar, zo voelt iedereen zich beter.**

Laat als zorgvrager steeds van je horen als je het even niet meer weet, check als zorgverstreker altijd of de patiënt helemaal mee is. Want elke stap zet je samen.

Doe dit helder, eerlijk en met respect. Zo blijven we verbonden met elkaar.

**Patient  
Empowerment**  
EN JE VOELT JE BETER

[patientempowerment.be](http://patientempowerment.be)

## TIJDSGEBREK IS SOMS EEN UITVLUCHT

Je hoort nu en dan zeggen dat het de zorgverstrekkers aan de tijd ontbreekt om voldoende met de patiënt bezig te zijn. Het is ontegensprekelijk waar dat het zorgsysteem lijdt onder personeelstekort en dat de tijdsdruk, onder meer daardoor, hoog en té hoog is. Ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat sommigen die vaststelling gebruiken om de dingen eigengereid te blijven doen. Er zijn immers veel aspecten van de manier waarop een patiënt wordt bejegend die niets te maken hebben met tijdsdruk. Kost het een verpleegkundige meer tijd om, als hij of zij met het mobiel verpleegkundig werkstation aan het bed van de patiënt diens parameters opneemt, luidop te zeggen waarmee hij bezig is en er telkens aan toe te voegen of een bepaalde parameter oké is of niet? Neen.

Ligt het enkel aan mij dat ik het eigenlijk vanzelfsprekend vindt dat de zorgverstrekkers, zorgorganisaties en het zorgsysteem ten volle rekening houden met de doelstellingen, gevoelens, waarden, noden, ... van degene waar het toch allemaal om draait, namelijk de patiënt? Als je als patiënt voelt dat tegenover jou een arts zit die zich niet beperkt tot het inzetten van zijn expertise en vaardigheden, maar jou ook gelijkwaardig behandelt, dan is de kans groot dat het klikt. Dat zit dus in de manier waarop hij met jou omgaat.

Let wel, het hangt ook af van hoe jij met hem omgaat. Je kan geen respect verwachten als je je zelf respectloos opstelt tegenover hem. Elke zorgverstrekker is ook een mens die even goed een humane behandeling verdient. 'Samen' is en blijft het sleutelwoord. Het gaat om een wederkerige relatie, een relatie dus waarin zowel de patiënt als de zorgverstrekkers moeten investeren.

## PRAKTIJKBOEK EN CAMPAGNE 'JE HEBT MEKAAR MEER TE VERTELLEN DAN JE DENKT'

Om zorgverstrekkers te ondersteunen het gepaste gedrag te ontwikkelen, lanceert de vzw Patient Empowerment binnen twee maanden het 'Praktijkboek Patient Empowerment voor Zorgverstrekkers en zorgorganisaties'. Dat staat boordevol zeer concrete tips. De inhoud werd met velen afgetoetst, wetenschappelijke literatuur werd geraadpleegd en er werd natuurlijk intensief geluisterd naar de zorgvragers zelf. Dat gebeurde onder meer via enkele focusgroepen met patiëntenverenigingen en ook de RA-Liga nam daaraan deel (waarvoor veel dank!). Volgend jaar zal de vzw zich buigen over tips aan patiënten en andere zorgvragers.

Op 26 oktober lanceert de vzw Patient Empowerment ook de campagne 'Je hebt mekaar meer te vertellen dan je denkt'. Die loopt vier weken. Info op [www.patientempowerment.be](http://www.patientempowerment.be). Deze draait alweer om hoe we ons gedragen tegenover elkaar.

Een patiënt-artsrelatie die klikt is toch in het belang van iedereen?

Edgard Eeckman

*Edgard Eeckman is voorzitter van de vzw Patient Empowerment. Hij is auteur van 'Balanceren tussen macht en onmacht. Patient empowerment als grondslag voor gelijkwaardigheid in de relatie patiënt-arts', coauteur van 'De goden lossen het op. Op weg naar een nieuwe gezondheidszorg', co-uitgever van 'Communicatie Troef. Doeltreffend communiceren in en door zorgorganisaties', gast-professor over Patient Empowerment aan de Erasmushogeschool Brussel, wetenschappelijk medewerker aangesloten bij de VUB-onderzoeksgroep ECHO. Hij was 16 jaar lang communicatiemanager van UZ Brussel. Info op [www.patientempowerment.be](http://www.patientempowerment.be)*