

Wanhoop

De internist vertelt dat je hoogbejaarde, doodzieke vader die al weken vast zit in een delier, nog lang niet uit het ziekenhuis ontslagen kan worden. Een paar uur later zegt de chirurg, hoofdbehandelaar, dat de stomp van zijn geamputeerde been er goed uitziet, en dat hij naar huis mag.

Bizar, maar waar gebeurd. Onlangs vertrouwde een familie me het logboek toe waarin zij het ziekteproces van hun ouders beschreven. Nog veel vreemder was dat al hun pogingen om met de artsen in gesprek te gaan, mislukten. De wanhoop en het onbegrip spatten van de pagina's. En op een andere locatie hadden ze óók nog de zorg voor hun terminaal zieke moeder. Uiteindelijk overleden beide ouders, acht dagen na elkaar.

Dit verhaal is helaas niet uniek. Heel vaak ervaren patiënten dat zij niet worden geïnformeerd over de behandeling en over de keuzes die zorgverleners maken. Terwijl het zo veel oplevert om patiënten – én collega's – mee te nemen in de *flow*, de stroming, van de zorg. Van informeren en uitleg geven over medicatie en behandelingen tot het meenemen en betrekken in beslissingen die je neemt tijdens het traject. Benoemen wat je denkt en doet zorgt voor begrip en draagvlak. Dat draagt weer bij aan een beter behandelresultaat.

Communicatie loopt als een rode draad door het visiedocument *Medisch Specialist 2025*. Het is belangrijk voor de patiënttevredenheid en -veiligheid en bevordert het werkplezier bij artsen. Waarom lukt het dan zo vaak niet?

Uit het logboek is veel lering te trekken. Het heeft mij gesterkt in de gedachte dat ik nog overtuigender moet uitdragen dat communicatie meer aandacht verdient. Probeer als arts vanuit het perspectief van de patiënt te kijken, om een goed beeld te krijgen van de geleverde zorg en waar die verbeterd kan worden. De zorg wordt er beter van, en het maakt je werk lonender.

Leo Visser is neuroloog in het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis en bijzonder hoogleraar Zorgethiek aan de Universiteit voor Humanistiek te Utrecht. Onlangs verscheen zijn boek *Menselijkheid in de zorg* over de arts-patiëntrelatie.

