

‘Goede zorg is ook emotionele aandacht’

Els Borstgesprekken voor kankerpatiënten en zorgverleners

De Doktersassistent vroeg oud-minister van Volksgezondheid Dr. Els Borst naar de achtergrond van een nieuwe, naar haar vernoemde communicatiemethode die de relatie tussen kankerpatiënt en zorgverlener moet verbeteren.

‘Beschouw je patiënt als docent.’

TEKST: MARINA HEIJ
FOTO'S: SASKIA LELIEVELD

Patiënten klagen soms over een zekere verzakelijking in de zorg en een vermeende verharding bij de zorgverlener. ‘Ik kreeg de diagnose kanker. Terwijl mijn wereld instortte, bleef de arts maar op zijn beeldscherm turen’, zegt een kankerpatiënt bijvoorbeeld.

Els Borst, oud-minister van Volksgezondheid en voormalig voorzitter van de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties (NFK), beaamt dit. ‘De meeste klachten die ziekenhuizen van kanker-

patiënten krijgen, gaan over bejegening en communicatie. Ze vinden veelal dat hun behandelend arts technisch en medisch volkomen correct en helder is, maar op emotioneel vlak belangrijke steken laat vallen.’

Wederzijdse feedback

Els Borst, zelf ook arts geweest, ontving in 2009 de Muntendamprijs van KWF Kankerbestrijding en besloot het geldbedrag aan een pilot te besteden: een communicatiemethode waarbij zorgverleners en patiënten elkaar beter leren begrijpen. De oud-minister over haar uitgangspunt voor dit initiatief: ‘De onzekerheid, de pijn, het verdriet en de angst die een kankerpatiënt heeft, zijn voor de zorgverlener niet te bevatten. Ze kunnen ook niet weten hoe dat voelt. Op dat punt moet de arts, hoe gek dat misschien ook klinkt, de patiënt beschouwen als zijn docent. Want de kankerpatiënt beschikt over deskundigheid, die de zorgverlener niet bezit.’

Reuma

Borst refereert verder aan ontwikkelingen in de reumatologie eind jaren '90 van de vorige eeuw, waarbij de patiënt steeds meer als ‘ervaringsdeskundige’ werd ingezet. ‘Mensen met reuma ondervinden veel beperkingen in het dagelijks leven. Maar dat ze vooral dáár

Vind je goed contact met je arts belangrijk?

Alles valt of staat met communicatie als je wordt behandeld voor kanker. Heb je ervaring met **prostaatkanker, darmkanker of borstkanker**, als patiënt of naaste? Doe mee aan een Els-Borstgesprek.

Het Els-Borstgesprek geeft zorgverleners en kankerpatiënten inzicht in elkaars wereld.

‘De zorgverlener is zich een beetje achter de technologie gaan verschuilen’



goede medicijnen voor wilden, liever dan nieuwe pijnstillers, kwamen specialisten pas te weten door veel te praten met reumapatiënten zelf. Daarna richtte de research zich meer op het verbeteren van de gewrichtsfuncties. En met succes. Wat we dus zagen, is dat reumapatiënten door hún inbreng de medische research een bepaalde richting op stuurden.’

Emotionele steun

Waar is eigenlijk die al dan niet vermeende verharding in de zorg ontstaan? Borst: ‘In de jaren zeventig nam de medische technologie een enorme vlucht. Alles was ineens zichtbaar en meetbaar dankzij nieuwe technieken, zoals de MRI- en ICT-scan. Naar mijn idee is de zorgverlener zich een beetje achter die technologie gaan verschuilen. Bood de arts vroeger vooral een luisterend oor, troost en een pilletje, tegenwoordig zit hij achter zijn beeldscherm waar hij uitslagen en waarden van af leest. Het menselijke aspect en de emotionele steun zijn daardoor naar de achtergrond verdwenen. En dat is nu precies wat mensen met kanker zo ontzettend nodig hebben. Trouwens, iedereen met een ziekte waarvan je niet weet hoe het afloopt, heeft dat verschrikkelijk hard nodig.’

Els Borstgesprek

Om die broodnodige communicatie tussen kankerpatiënt en zorgverlener te verbeteren, werd het initiatief van Els Borst verder ontwikkeld door de NFK in samenwerking met het UMC Utrecht Cancer Center. De methode werd gedoopt tot ‘Els Borstgesprekken’. Deze gesprekken worden nu in meerdere ziekenhuizen gehouden en vormen inmiddels een succesvolle manier om wederzijds begrip te creëren. Tijdens een ‘Els Borst-gesprek’ gaan patiënten en zorgverleners met elkaar in dialoog.

‘Dat gebeurt in het ziekenhuis waar de patiënt zelf niet is behandeld’, legt Borst uit. ‘Dit om te voorkomen dat je verzandt in een welles-nietes sfeer vol verwijten. We willen dat er van elkaar geleerd wordt door elkaar situaties voor te leggen die voor irritatie of frustratie hebben gezorgd.’

Effect

Het effect van een Els Borstgesprek? ‘Artsen en verpleegkundigen zien de feedback van de patiënten als een eyeopener. Ze gaan daarna anders te werk - minder zakelijk en routinematig - en hebben het gevoel dat ze veel meer kunnen betekenen voor hun patiënt. Ze begrijpen daarna ook beter dat emotionele steun voor patiënten noodzakelijk is om informatie te kunnen ontvangen. En wat betreft de patiënt: die heeft allereerst kunnen zeggen wat hij op zijn lever had. Maar daarnaast voelt hij zich sterker en zelfbewuster in de relatie met zijn eigen zorgverlener.’ Sinds eind 2012 zijn de Els Borstgesprekken een voorwaarde van

zorgverzekeraar Menzis voor het predicaat TopZorg bij darmkanker en prostaatkanker. ‘Dat zouden meer verzekeraars moeten doen’, meent Borst.

Adviezen

Heeft Els Borst nog adviezen voor de doktersassistent? ‘Goede zorg betekent ook voldoende emotionele aandacht voor je patiënt. Ik noem dat kijk- en luistergeld. In elk consult zou ruimte moeten zijn voor de vraag: Hoe voelt u zich? Kunt u het een beetje aan? En uw partner? Dat moet op te brengen zijn, want in één of twee minuten kan je je patiënt heus het gevoel geven van: ik leef met u mee en ik begrijp uw angst. Patiënten kikkeren daar meestal geweldig van op. Dat kijk- en luistergeld betaalt zichzelf terug: patiënten houden namelijk een tevredener gevoel over aan het consult en komen niet meer voor elk wisselwasje naar de praktijk.’ ●

MEER LEZEN? Kijk op www.nfk.nl

Wat kan jij doen?

Probeer zo veel mogelijk van mens tot mens te praten.

- Zorg voor voldoende oogcontact met de patiënt en staar niet te veel op je beeldscherm.
- Laat je patiënt merken dat hij best tijd mag vragen.
- Roep je patiënt niet van achter uit de gang, maar haal hem even op.
- Geef ook de partner aandacht. Via hem of haar kom je vaak veel te weten.
- www.lastmeter.nl geeft inzicht in hoe het met iemand gaat en hoeveel aanvullende ondersteuning iemand nodig heeft.
- Op www.zelfmanagement.com kun je toetsen hoe zelfredzaam een patiënt is en wat voor begeleiding iemand nodig heeft.
- Meer informatie op http://www.nfk.nl/doi_mee/stem/elsborstgesprekken. Patiënten en naasten die geïnteresseerd zijn in deelname kunnen zich daar aanmelden.

‘Kankerdiagnose is het beroerdste dat we in ons leven hebben meegemaakt; dan heb je een vertrouwensband nodig met de zorgverleners...’ (naaste van patiënt)

‘Als arts draai je voor de honderdste keer de feiten af, je bent je er niet altijd echt zo van bewust dat het voor de patiënt de eerste keer is.’ (zorgverlener)

‘Ik heb maar 10 minuten, ik moet al het medische daarin kwijt. Pas als ik tijd over heb, kan ik tijd besteden aan de bejegening.’ (arts)

‘Ik wil zelf ook gezien en gehoord worden door mijn arts, daarom vind ik het totaal niet erg om te moeten wachten.’ (patiënt)

