

BOEK

## What patiënten say, what doctors hear

Danielle Ofri

- Management
- ISBN 9780807062630



Wat de titel al doet vermoeden blijkt uit de 16 hoofdstukken die Ofri wijdt aan arts-patiënt gesprekken; wat een dokter hoort kan sterk verschillen van wat een patiënt heeft gezegd. Of had willen zeggen...



Deze leestip is een wat vreemde eend in de bijt. Normaal gesproken beperk ik me niet tot literatuur voor een specifieke beroepsgroep of branche. Echter, de ziekenhuiszorg, en in het bijzonder de communicatie tussen artsen en patiënten, is al zolang mijn werkerrein dat ik dit boek tot mijn vaste instrumentarium reken.

### Confronterend inzicht.

#### Must read

Een must read, zou ik willen stellen, voor alle zorgverleners (in spe). Al was het maar om dat ene confronterende inzicht dat dokters hun patiënten gemiddeld al binnen 12 tot 18 seconden onderbreken. Ofri beschrijft overtuigend en invoelend hoe dat komt (drukke werkschema's, doelgericht te werk willen gaan) en wat de effecten daarvan kunnen zijn op de zorg die de patiënt vervolgens krijgt.

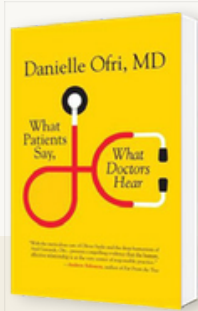
#### Beter luisteren, betere zorg

Hoe mooi zou het zijn als dokters iets meer rust aan aandacht zouden hebben voor wat de patiënt te zeggen heeft? Ofri beschrijft hoe geïnteresseerd luisteren de behandeling aantoonbaar ten goede komt. Ook weet ze aannemelijk te onderbouwen dat dat niet leidt tot de gevreesde uitloop van spreekuren en volle wachtkamers.

Ofri's belangrijkste tip is dan ook: 'Luister 1 minuut naar de patiënt zonder te onderbreken'. Vraag hooguit: 'Vertelt u verder' in plaats van 'Heeft u dat allang?' en moedig de patiënt aan het hele verhaal te vertellen. Wat blijkt? Gemiddeld is de patiënt na zo'n anderhalve minuut klaar, waarna er alle ruimte is om verdiepende vragen te stellen.

#### Verhalende vorm

Ergens halverwege het boek stelt Ofri dat informatie die patiënten in verhalende vorm overbrengen het beste beklijft bij hun arts. Ik vermoed dat ze daarom ook zelf naar mijn smaak te sterk romantiseert in haar eigen beschrijvingen.



De beschrijvingen van locaties en personen in Nederland zijn hier en daar een tikje lachwekkend.



Ofri benadrukt – terecht – dat de dokter degene is die de controle heeft over de kwaliteit van het arts-patiëntgesprek. Met veel compassie biedt zij vervolgens handreikingen

BESTEL HIER

Mij stoort dat vooral in hoofdstuk 7 waar ze ingaat op mijn toenmalige werkomgeving: het Radboud UMC in crisis als gevolg van onverklaarde sterfte bij een bepaald type hartoperatie. Natuurlijk ben ik trots dat 'wij' het tij toen hebben weten te keren. En ook dat we in dit Amerikaanse boek nu als best practise staan vermeld op een thema dat mij zeer aan het hart gaat. Het hoofdstuk beschrijft een zeer intense periode waarin velen onder wie ik op de toppen van hun kunnen heb gewerkt. **De heroïek die het boek aan slechts enkele spelers toedicht maakt het verhaal lezenswaardig, maar doet de nuance van de praktijk van toen geen recht.**

## Het appel op de beroepsgroep om de communicatiekloof te overbruggen.

### De dokter is verantwoordelijk

Toch geef ik dit boek een dikke vijf sterren. Wat mij enorm aanspreekt is het appel op de beroepsgroep om de communicatiekloof te overbruggen. In mijn visie heeft de dokter een veel grotere verantwoorde lijkheid voor de kwaliteit van de communicatie dan de patiënt. Immers, de patiënt is niet geschoold en bevindt zich in een afhankelijke soms ronduit angstige positie. Dit appel vind ik een verademing na pogingen om de patiënt te empoweren met campagnes als 'Drie goede vragen'.

## Een aanrader voor elke zorgverlener.

Ik vind het boek dan ook een aanrader voor elke zorgverlener die bereid is zich met de neus op de feiten te laten drukken. Toen ik dit boek uit had, heb ik contact gezocht met alle medische faculteiten van Nederland.

Degenen die me te woord stonden verzekerden me **dat er in het hedendaagse curriculum ruimschoots aandacht bestaat voor communicatieve vaardigheden.** Als apart vak of juist geïntegreerd in andere vakken. Gelukkig maar. Echter, geen van allen hebben ze dit boek al op de literatuurlijst gezet. Langs deze weg: ik vind dat beslist het overwegen waard.

## Meer weten?

Wil jij zorgverleners (in spe) in jouw ziekenhuis of instelling laten kennismaken met het gedachtegoed uit dit boek? Ik verzorg graag een training of workshop over effectieve gespreksvoering tussen arts en patiënt.

Als eens gedacht om een spiegelgesprek te organiseren? Dit kan best even confronterend zijn, maar levert vaak rijke informatie op en brengt het patiënt perspectief heel dichtbij!

### Contact

Bel of mail me even. Ik vertel je graag over de mogelijkheden:  
mascha@rechtdoorzee.nu | 06 22 45 93 89