

De Master- dialogen

Tekst: Catrien Spijkerman
Foto: Mark van den Brink

In theorie weten AMC'ers hoe belangrijk empathie, reflectie en patiëntgerichtheid zijn. Maar de medische praktijk is soms weerbarstig. Hoe voer je dan tóch je beroep goed uit? Daarover gaan de Masterdialogen, een serie bijeenkomsten vol voorbeelden, discussies en concrete handvatten.



Het zijn termen waar kwistig mee wordt gestrooid: empathie, reflectie, patiëntgerichtheid. “Natuurlijk, iedere arts weet hoe belangrijk ze zijn”, zegt hoogleraar Professional Performance Kiki Lombarts. “Maar er zijn een hoop tegenkrachten. Zo is er in het ‘systeem’ geen enkele waardering voor empathie, er is immers geen DBC voor. In een poli heb je acht minuten voor een patiënt en dan doorrrrr naar de volgende. Soms heb je het gevoel dat je nauwelijks tijd hebt gehad voor de patiënt – laat staan voor zelfreflectie.”

Lombarts wil maar zeggen: het mag in theorie dan belangrijk en logisch klinken, de vertaalslag naar de praktijk is iets heel anders. Daarom organiseert de onderzoeksgroep Professional Performance dit jaar en volgend jaar een serie bijeenkomsten om het precies dáárover te hebben: hoe kun je in de praktijk je beroep zo goed mogelijk uitoefenen?

Bescheidenheid

Die bijeenkomsten kregen de titel ‘Masterdialogen’ mee. Want het is de bedoeling met elkaar in gesprek te gaan, benadrukt projectleider Benjamin Boerebach die de Masterdialogen organiseert. Uitgangspunt voor de Masterdialogen zijn de resultaten van Lombarts’ onderzoek naar het functioneren en presteren van artsen. Ze onderscheidde drie pijlers die van belang zijn: streven naar excellentie, ‘medemenselijk’ handelen en rekenschap afleggen voor je functioneren als arts. Boerebach: “Die drie pijlers staan centraal in de Masterdialogen. We vragen aan het AMC: hoe ervaren jullie dat?”

Zo blijkt bijvoorbeeld dat het streven naar excellentie onder andere wordt beïnvloed door bescheidenheid, vertelt Lombarts. “Bescheidenheid behoedt je voor een tunnelvisie en leidt tot betere samenwerking. Ik noem het ook wel de moedige bereidheid je eigen zwakke punten te erkennen en de sterke punten van anderen te zien en ervan te leren.” Tot zover de theorie. In de Masterdialogen zal het bijvoorbeeld gaan over de vraag hoe je omgaat met collega’s die zich wél arrogant opstellen, zegt Lombarts. “Durf je ze erop aan te spreken? En zo niet, waaróm is dat moeilijk? Wat is er nodig om die sfeer te veranderen?”

Gesprek op gang brengen

De Masterdialogen zijn er niet alleen voor medisch specialisten, andere artsen en aios in het AMC. Iedere andere medewerker is evengoed welkom. De sessies worden niet uit een onderzoekspot betaald, maar de Raad van Bestuur financiert ze, benadrukt Lombarts. “Het is een investering in professionaliteit.”

In elke Masterdialoog biedt een toonaangevende spreker verdieping en nuance bij één van de pijlers. In mei komt professor Jan Kremer, hoogleraar Patiëntgerichte Innovatie Radboudumc, vertellen wat er gebeurt wanneer het begrip

‘patiënt centraal’ meer is dan een obligaat zinnetje in een beleidsdocument – en wat er nodig is om dat voor elkaar te krijgen. In juni geeft Ronnie van Diemen, inspecteur-generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, uitleg over transparantie. Die is noodzakelijk om het vertrouwen van de patiënt te winnen, maar dat mag niet betekenen dat artsen de helft van hun tijd hokjes aanvinken en lijstjes bijhouden. Boerebach: “De sprekers die we uitgenodigd hebben, brengen het gesprek op gang. Vervolgens koppelen we aan ieder onderwerp een best practice uit het AMC. Dat maakt het onderwerp nóg concreter. We willen namelijk voorkomen dat mensen denken: ‘Oké, klinkt mooi, maar bij ons is dat helemaal niet mogelijk.’”

Verbindend

Lombarts en Boerebach hopen dat de sessies verbindend werken. “Er zijn veel goede initiatieven in het AMC, maar we weten het niet altijd van elkaar”, legt Lombarts uit. “In de bijeenkomsten kunnen bijvoorbeeld de gynaecologen ontdekken: hé, bij Anesthesiologie loopt een project waarin collega’s elkaar feedback geven, dat zou bij ons ook goed kunnen werken. De drempel om daarmee zelf aan de slag te gaan, wordt dan lager.” Per bijeenkomst bepaalt Boerebach samen met de ‘master’ een geschikte werkvorm. De ene keer zijn dat discussies in kleine groepjes, de andere keer is er een opdracht. “We willen aanzetten tot actie”, zegt Lombarts. “Niks zo erg als helemaal geïnspireerd naar buiten komen na een bijeenkomst, maar vervolgens alles direct weer vergeten doordat je poli overvol zit.” Het ideaal is dat het publiek bij de Masterdialogen met een concreet plan de deur uitgaat. Boerebach: “Wij bundelen de initiatieven en komen er bij de mensen op terug. Wellicht kunnen we ook initiatieven faciliteren.”

Medemenselijkheid

Tegelijkertijd weten Lombarts en Boerebach maar al te goed dat de praktijk weerbarstig is. Lombarts, met een veelbetekenend glimlachje: “*It’s unlikely that one bullet gets the message across.*” Boerebach: “Tijd en geld zijn altijd de beperkende factoren.” En toch: “Even weg uit de waan van alledag om intensief samen met je collega’s met deze onderwerpen bezig te zijn, is een goed begin”, zegt Lombarts. “Als collega’s elkaar na deze sessies vaker bevragen op de drie pijlers, dan ben ik heel blij. Het gaat in de zorg niet alleen om productie, omzet, protocollen. Het moet net zo normaal worden te vragen: ‘Collega, wat vind jij hier nou van, in termen van medemenselijkheid?’”

Inschrijven voor de Masterdialogen kan via het AMC Leerportaal. Wees er snel bij - het aantal plaatsen is beperkt. De eerste sessie is op donderdag 20 april. De bijeenkomsten zijn gratis en iedereen is welkom. AMC- en VUmc-zorgprofessionals krijgen accreditatiepunten toegekend.