

Was het de arts of dom toeval?



Een tijdje terug vroeg een arts me na een lezing over wetenschapscommunicatie of ik soms liever een arts had die goed communiceerde dan een arts die goed behandelde. Sindsdien vraag ik me af hoe je als patiënt een arts herkent die goed behandelt.

Ik dacht terug aan de artsen die ik als patiënt goed vond. De huisarts wiens advies ik altijd blind vertrouwd. De oncoloog van mijn moeder die, toen de kanker niet meer te genezen bleek, uitgebreid de tijd nam om over al onze vragen en twijfels te praten. De gynaecoloog die zorgde dat ik niet in paniek raakte toen ik een spoedkeizersnede moest.

Ik beseftte dat ik voor mijn beoordeling vooral dacht aan hoe ze communiceerden. En dat dit niet zo gek is, want als patiënt kun je heel lastig beoordelen hoe goed een arts een behandeling doet.

Als er iets misgaat, weet je niet of het komt doordat die arts technisch iets verkeerd deed of doordat dit soort complicaties nou eenmaal soms optreden. Dit zou je moeten kunnen zien in de statistieken: als de ene arts bij een ingreep op 40% complicaties komt en een andere bij vergelijkbare patiënten op 4%, zou je kunnen zeggen dat de tweede arts kundiger behandelt. Maar als patiënt zie je maar één behandeling, en

*'Als patiënt kun je
maar één behandeling
beoordelen'*

die gaat goed of niet. En dan weet je niet of dat aan de kunde van je arts ligt of aan dom toeval. Tegelijk kun je als patiënt wel vrij makkelijk beoordelen of een arts goed communiceert.

Hoe dat je beeld kan vertekenen, heb ik zelf helaas ervaren met een arts die echt niet goed bleek. Ik kreeg complicatie na complicatie. Die arts was ongelooflijk vriendelijk en behulpzaam en ik dacht dat ik domme pech had. Tot ik tijdens een weekend met spoed naar

een vervanger moest. Die verhielp de acute ellende en zei daarna aarzeland: 'Ik vind dit heel moeilijk om te zeggen. Mijn collega is heel aardig, maar het is geen goede arts.' Hij kon de technische fouten zien en kende daarnaast de statistieken – mijn complicaties waren geen kwestie van uitzonderlijke pech, maar maakten deel uit van een patroon. Alleen

dankzij zijn advies vroeg ik een second opinion en stapte ik over naar een andere arts.

Nu vraag ik me af of die belabberde arts bewust extra zijn best deed op zijn communicatie omdat hij het daarvan moest hebben. En wat ik dan moet doen met mijn lezingen over goede communicatie.

Ionica Smeets, ntvg.nl/B1781

Contact: I. Smeets (Redactie@ntvg.nl)

Ionica Smeets is hoogleraar Wetenschapscommunicatie aan de Universiteit Leiden en schrijft over getallen voor de Volkskrant. Zij is een van de 6 vaste columnisten voor het NTvG.