

# DE COMMUNICATIE VAN DE BEROEPSUITOEFENAAR IN DE GEZONDHEIDSZORG MET DE NAASTEN VAN DE PATIËNT

Colloquium cel Patiëntenrechten, FOD – Brussel, 24-11-2017

**Walter Rombouts**

UZ Leuven Palliatief Support team, communicatietraining Medisch specialisten in opleiding KUL, opleider Cédric Hèleinstituut & bureau voor opleiding en vorming Perspectief

# TIJDENS DE ZOMER 2017

- Smartschool (op mijn mountainbike....)
- Kort verslag van een reis in Canada (op mijn bureelstoel....)

ttz 'juridisering' van de maatschappij  
met goede en minder goede kanten...

# IN DE ZORG

- Veel vooruitgang
  - In bejegening
  - In info-vertrekking
  - In shared-decision-making...
- Maar ook onbedoelde effecten van de wet
  - Arts-patiënt relatie dreigt te verzakelijken (Fred Louckx, 2006- medisch specialisten)
  - Enkel als je een 'juridische functie' (bv vertegenwoordiger) hebt, besta je nog
  - Artsen dekken zich meer in tegen (mogelijke) juridische stappen, hetgeen communicatie niet altijd zal bevorderen...

# KLEINE VRAAG

- Wie heeft er hierrond al iets op papier gezet ?

# IK HOOP VAN HARTE

- Dat we niet gaan naar “Bent u een wettelijk vertegenwoordiger?”
- “Neen? Dan geen communicatie”

# IK HOOP DAT ZORG BLIJFT BESTAAN

- Bv wat als familie zegt dat arts niets mag zeggen over diagnose van kanker tegen een volwassen, wilsbekwame persoon ?
  - We weten: hoe ouder, hoe minder info aan persoon zelf
  - We weten: effecten van druk op 'loyauteit' kunnen groot zijn
  - In een Belgische familie, in een familie met een andere cultuur of een andere religie
- Bv wat als ouders in het psychiatrisch dagcentrum komen vragen hoe het met hun zoon van 32 jaar gaat, die zelfstandig woont ?
- Bv wat als kinderen de persoon zelf niet willen betrekken in een VZP-gesprek in een woonzorgcentrum ?

# ZORG

- Is **Systemisch**
- Brengt **actief zelf** mensen bij elkaar
- **Begrenst en 'focust'** mensen op het belang van de betrokkene
- Helpt mensen **keuzes te maken en consequenties** van die keuzes te overzien

# GOEDE ZORG MOET STIMULEREN TOT “VERHELDERING” VAN DIT ASPECT VAN ZORG

- Wie bespreekt met de persoon wie zij/hij als wettelijk vertegenwoordiger wil ?
- Wie bespreekt met de persoon wie zij/hij als vertrouwenspersoon wil ?
- Wie bespreekt hoe je als hulpverlener communicatie voert met de omgeving bij eventuele vragen ?



# DE WET ZOU OP DIE MANIER KUNNEN BIJDAGEN

- Aan het gesprek: welke keuze wil je ?
- En wat zijn de consequenties van die keuze ? (bv met perspectief van rouwzorg)
- LEG DEZE DINGEN ZELF OP TAFEL IN ZORG ,IPV AF TE WACHTEN (cfr vroegtijdige zorgplanning)

# HET LOOPT NIET ALTIJD GOED

- Juridisch discours is iets dat soms uit gemakzucht gevoerd wordt, of waar men zich achter kan verschuilen in de hulpverlening
- Familie/omgeving wordt niet gezien als ZORVRAGER (ten hoogste als zorggever)
- Juridisch cascadesysteem is heel moeilijk, en vaak niet gekend
- In de wet wordt precies gedaan alsof een patiënt semantisch de inhoud van een boodschap overdraagt aan iemand van de omgeving. In de praktijk is dat niet zo eenvoudig: er is betekenisgeving (in alle richtingen...)
- De omgeving wordt té weinig betrokken in zorg
  - Wordt niet uitgenodigd (bv oncologie)
  - Is vaak zelf in crisis

# WAT NAAR DE TOEKOMST

- Juridisering van de samenleving heeft positieve kanten, maar geeft ook knelpunten
- Patiëntenrechten zijn geen reden om andere aspecten van zorg te vergeten en niet te ontwikkelen (bv medisch disproportioneel handelen; ethiek en moral distress)
- Zorg ( voor de omgeving) op de werkvloer laat zich niet gemakkelijk in wettelijke afspraken dwingen/dringen:
  - Zorg vraagt moed en inspanning (bv om met een systeem te werken)
  - Zorg vraagt pro-actief werken
  - Zorg vraagt kennis van 'mensen in crisis'
  - Zorg vraagt werken met nieuwe referentiekaders (bv 'open disclosure' bij second victims)

# WAT NAAR DE TOEKOMST

- Wordt het geen tijd om 'gewone' dingen te doen ?
  - Bv vragen aan patiënten: wie wil je in je zorg betrekken (en waarom ?)
  - Bv hoe heb jij graag dat wij met informatie omgaan (en waarom ?)
- Het wordt tijd dat we in zorg minder angst hebben voor juridische aspecten van zorg. Want ze staan voor iets...
  - Er is steeds wel een 'goede' geest van de wetgeving
  - Respecteren we echt de mening ? Luisteren we echt ? Doen we echte shared-decision ?
- Alle burgers hebben ook hun verantwoordelijkheid
  - bv niet zo snel dreigen met juridische stappen, media...
  - Bv niet zelf de eigen familieleden voorbijlopen 'vanuit goede zorg....😊'

# WAT NAAR DE TOEKOMST

- En wat met andere religies en andere culturen, waar de 'autonomie' van de patiënt in (sterk) contrast kan staan met andere waarden/uitgangspunten ?
- Kan er wetgeving groeien voor het betrekken van omgeving in de zorg ?
  - Minder depressie
  - Meer betrokkenheid
  - Meer overleg (en bemiddeling)

# DANK !

Wat wens ik u toe ?

Plezier in de complexiteit van de ontmoeting in de zorg

Moed, goesting en heel goede samenwerking in een zorgteam

Concentratie op echt luisteren naar bekommernissen en belevingen (waardoor veel juridische conflicten vermeden worden)