

DE OPLEIDING

Opleidingsinstituut MedGezel is een sociale onderneming en lid van Social Enterprise NL, baanbrekend platform van Sociaal Ondernemerschap in Nederland. Het instituut wil de positie en gezondheidsvaardigheden van de patiënt en het opleiden van een nieuwe generatie hulpverleners die de patiënt daarin ondersteunen, verbeteren. Het ultieme doel is alle (toekomstige én huidige) artsen op te leiden tot MedGezel.

.....

NIAZ-JAARPRIJS VOOR MEDGEZEL

De afdeling reumatologie van het Bravis Ziekenhuis met vestigingen in Noord-Brabant heeft de NIAZ- jaarprijs gewonnen. Het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ), sinds kort Qualicor Europe, ontwikkelt kwaliteitsnormen voor zorginstellingen en toetst deze hierop. Dit instituut reikt elk jaar een prijs uit aan een project dat de zorg voor patiënten verbetert. De afdeling reumatologie kreeg in 2020 de prijs voor de samenwerking met de sociale onderneming MedGezel. MedGezel leidt medisch studenten op om patiënten te begeleiden tijdens medische consulten en de voorbereiding en nabespreking hiervan.

EEN MEDGEZEL HELPT EN LEERT

Vroeger werd iemand die een beroep leerde, een gezelschap genoemd. De MedGezel is een student geneeskunde die patiënten begeleidt en zo een van de belangrijkste vaardigheden van een arts leert. De MedGezel staat letterlijk en figuurlijk naast de patiënt en helpt hem of haar om alles te begrijpen en rustig en weloverwogen de juiste keuzes te maken. Patiënten met een MedGezel aan hun zijde zijn beter voorbereid op het consult, zijn zich meer bewust van hun eigen wensen en behoeftes, en voelen zich meer op hun gemak. Dit draagt bij aan hun welzijn en herstelproces.

De MedGezel bereidt samen met de patiënt het consult voor, ondersteunt de patiënt en zorgt ervoor dat alle belangrijke vragen worden gesteld. Na het consult zet de MedGezel alle informatie met en voor de patiënt op een rijtje. De patiënt krijgt een heldere schriftelijke rapportage en heeft overzicht over zijn/haar gezondheidsinformatie. Dit alles maakt samen beslissen beter mogelijk. Dat toekomstige artsen de rol van MedGezel op zich nemen, draagt bij aan hun communicatieve vaardigheden, empathie en compassie.

Meer rendement

Op termijn leidt het inschakelen van een MedGezel tot meer rendement tegen lagere kosten. Maar belangrijker is dat artsen meer succes behalen naarmate zij zich beter kunnen inleven in hun patiënt. Opleidingsinstituut MedGezel geeft ze dit inzicht door ze al tijdens hun opleiding in te zetten als coach voor de patiënten.

*** AAN DIT DOSSIER WERKTEN MEE:**

Tekst: Noortje Krikhaar

DE MEDGEZEL HEEFT ZIJN NUT BEWEZEN

“Ook als de diagnose is dat je geen reuma hebt, wil je daarover kunnen praten.” Reumatoloog Jos Hoes en zijn team van het Bravis ziekenhuis in Bergen op Zoom omarmden als eersten in reumaland de MedGezel. “Ik vraag me altijd af of patiënten het allemaal goed hebben begrepen, als ze na een consult de deur uitlopen. Ik doe mijn uiterste best om de boodschap zo goed mogelijk over te brengen. Het is zo belangrijk dat iedere patiënt alles begrijpt, honderd procent op de hoogte is. Een MedGezel kan helpen om dat te bereiken.”

Het concept MedGezel is even simpel als geniaal: studenten geneeskunde staan patiënten bij, zowel in het voortraject als bij het consult met de arts en de evaluatie. Patiënten, artsen en MedGezellen zijn blij met dit initiatief dat een belangrijke positieve bijdrage kan leveren aan de kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg. Hoes: “Het geeft ons rust en vertrouwen dat na afloop van het consult onze adviezen nog eens door de MedGezel worden besproken met de patiënt.”

Informatie vergeten

De MedGezel bestaat nog niet zo lang. Voormalig kinderarts Giliam Kuijpers kwam op het idee. “Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de patiënten na een bezoek aan de specialist tot wel tachtig procent van de informatie is vergeten. Dat is frustrerend voor iedereen. De artsen verspillen kostbare tijd omdat ze dingen meerdere keren moeten uitleggen. Ze worden geconfronteerd met veel vragen achteraf. De patiënt is onzeker, kan naasten niet goed informeren of doet de verkeerde dingen.” Het MedGezel-concept voegt ook veel toe aan de leercurve van toekomstige artsen. “Het patiëntenperspectief, compassie en empathie staan centraal in de oplei-



Reumatoloog Jos Hoes ging als eerste in zijn vakgebied aan de slag met het concept MedGezel.

ding en begeleiding van de medische coaches. Daarom is mijn missie om zoveel mogelijk mensen te helpen in die stressvolle periode rond een ziekenhuisbezoek en om zoveel mogelijk artsen in spé op te leiden tot medisch coach.”

“Patiënten met een MedGezel aan hun zijde zijn beter voorbereid op het consult, zijn zich meer bewust van hun eigen wensen en behoeftes, en voelen zich meer op hun gemak. Dit draagt bij aan hun welzijn en hun herstelproces,” zo voegt Kuijpers hieraan toe. “Wij zijn ervan overtuigd, dat dit op termijn leidt tot meer rendement tegen lagere kosten.”

De MedGezel is onlosmakelijk verbonden met het project Samen beslissen, Shared Decision Making. In beide projecten is de afdeling Reumatologie van het Bravis ziekenhuis voorloper. Hoes benadrukte in ReumaMagazine 4 al dat hij pas tevreden is als de patiënt dat ook is. “Wat de uitkomst van ons overleg ook is.” In het kader van Samen beslissen wees hij op het belang van PROMS (Patient-Reported Outcome Measures): de patiënt geeft zelf een oordeel over zijn functioneren of gezondheid door middel van een samengestelde vragenlijst. “MedGezel sluit naadloos aan bij Samen beslissen, een stroming die in de zorgwereld steeds belangrijker wordt.”

DE VOORDELEN VAN DE INZET VAN DE MEDGEZEL

De patiënt krijgt meer gemoedsrust. Een doktersbezoek verloopt meer gestructureerd en levert meer op als er vooraf samen met de MedGezel een lijstje met vragen wordt opgesteld. De MedGezel staat tijdens het bezoek aan de arts letterlijk naast de patiënt. Die heeft op deze manier de beschikking over een coach die helpt bij het formuleren van wensen en het stellen van – ook lastige – vragen. De student geneeskunde leert patiënten beter begrijpen en oefent in empathie. De zorgorganisatie krijgt betere resultaten voor minder geld.

COVID-19

Door de coronapandemie is de werkwijze van MedGezel tijdelijk aangepast. Het voor gesprek wordt nu op afstand gehouden. Het doktersbezoek wordt gefilmd en daarna op een veilige manier, via de (eigen) Invidii-app, gedeeld. De patiënt en de MedGezel bekijken de film na afloop op hun gemak en hebben daarna een nagesprek. Het verslag van dat nagesprek gaat niet altijd naar de arts, ook nu wordt de privacy goed in de gaten gehouden.

Het succes van de MedGezel

Hoes zet de succesfactoren op een rij. “Patiënten zijn zich na afloop meer bewust van hun ziektebeleving door een betere voorbereiding en door het stellen van andere vragen. Daar komt bij dat er meer aandacht is voor het effect van de behandeling op het dagelijks leven.” Hij heeft ervaren dat patiënten blij zijn met de aanwezigheid van een MedGezel: “Negentig procent wil gebruik blijven maken van een MedGezel en iedereen zou een MedGezel aanbevelen. Dat zijn cijfers waar ik blij van word.” Ook de studenten geneeskunde zijn positief en de artsen (reumatologen) hebben ontdekt dat het consult samen met een MedGezel niet langer of complexer wordt. En tenslotte geeft de MedGezel een stevige duw aan het proces van Samen beslissen.

Wat betekent de inzet van de MedGezel voor andere medische deskundigen, bijvoorbeeld de coassistent? Hoes: “De coassistent werkt samen met de arts en dat is toch een andere insteek. En wat betreft de reumaverpleegkundigen: die zijn onmisbaar bij de behandeling van onze patiënten. Maar reumaverpleegkundigen kunnen niet altijd klaar staan voor alle patiënten. Er is vaak sprake van een personeelstekort waardoor er soms te weinig reumaverpleegkundigen beschikbaar zijn. Ook komen deze deskundigen niet bij alle gespreksonderwerpen aan bod. De MedGezel is een welkome aanvulling op alle reumaspecialisten.”

Patiënt Riet Vermaas:

'JE DENKT DAT JE HEEL WAT MANS BENT...'

"Een MedGezel is gewoon een vriend. Zo'n vertrouwenspersoon stelt je gerust en zit niet tegenover je, maar naast je bij de dokter. Dat is onvoorstelbaar fijn." Riet Vermaas (75) kreeg in 2018 te horen dat ze zowel reumatoïde artritis als artrose heeft. "Ik dacht dat mijn klachten kwamen doordat ik ouder werd, maar de huisarts dacht er anders over. Die stuurde me meteen naar de reumatoloog."

Riet had het drie jaar moeilijk. Ze kon zich van de ene op de andere dag nauwelijks meer bewegen. "Ik was bang voor wat er komen ging. Ik wil nog lang voor mijn kleinzoon kunnen zorgen." Riet voedt samen met haar dochter de twaalfjarige zoon van haar overleden dochter op. Reumatoloog Jos Hoes stelde haar gerust: "We gaan ons best doen. Je hoeft in elk geval geen pijn te lijden, daar hebben we medicijnen voor." Toch verliep de medicatie niet zonder problemen. "Van methotrexaat werd ik alleen maar zieker." Het duurde even voor de aandoeningen van Riet met medicijnen onder controle waren. En al heeft ze dan 25 jaar als verzorgende gewerkt en daarvoor ook nog als ambulancemedewerker, als je zelf voor een arts staat, is het best moeilijk om alles meteen goed te begrijpen. "Je denkt dat je heel wat mans bent, maar als je zelf een aandoening krijgt, ben je verslagen." Nét voor de coronapandemie kreeg Riet een MedGezel. "Deze student nam de tijd voor me. Ik kon alles tegen haar zeggen. Het was allemaal zo vertrouwd en zo veilig. De MedGezel maakte een lijstje met vragen voor de reumatoloog. Daar hoorde ook de vraag naar mijn toekomst



bij. Wat stond me te wachten? Kan ik voor Bryan blijven zorgen? Ik deed het woord en de MedGezel vulde me aan. Zo hoefde ik niet alles in de gaten te houden. Er was altijd iemand bij me die voor mij goed oplette. En later nog eens uitgebreid met me doornam wat er allemaal besproken was." Ze is blij met deze steun en inmiddels een grote fan van het project. "Ik besef goed dat veel mensen angst voor de afspraken met de arts hebben. Ik heb dan wel jaren zelf in de zorg gewerkt, maar ook ik vind het allemaal moeilijk. Je hebt met zoveel emoties te maken."

Minder ruis op de kabel

Riet ziet veel voordelen in het inschakelen van een MedGezel. "Niet alleen de patiënt, maar ook de arts kan er beter van worden. De arts krijgt meer begrip voor de patiënt, er is minder ruis op de kabel. Het is allemaal veel duidelijker. Als je als patiënt een MedGezel aangeboden krijgt, neem die dan met beide handen aan!" Heel stellig zegt ze: "Als ik jonger was, ging ik een opleiding volgen om dit werk zelf te doen!"

'ARTS MOET ZIJN EMOTIONELE VOELSPRIETEN UITSTEKEN'

Student Beau van Driel

"Empathie is voelen wat een ander voelt. Die voelsprietten zou iedere arts moeten hebben."

Beau van Driel (29) studeert binnenkort af als basisarts. Toen hij begin 2020 coschappen liep in het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OVLG) in Amsterdam, kreeg hij de kans als MedGezel de opleiding medische coach te doen en "de zorg vanuit een ander perspectief te zien". "Ik wilde mijn medische kennis toepassen zonder behandelaar te zijn. Zoals een vriend met medische kennis die meegaat naar een afspraak." Beau is ervan overtuigd dat de kwaliteit van de zorg verbetert als artsen zich goed inleven en in goed overleg met de patiënt handelen. Jammer genoeg, constateert hij, wordt daar niet altijd de tijd voor genomen. "Op de poli's ziet een arts soms wel dertig patiënten per dag. Dat is pittig. Toch pleit ik voor meer aandacht per patiënt, ook omdat die aandacht tijd oplevert. Een oprechte gevoelsreflectie hoeft niet lang te duren en kan positieve gevolgen hebben. Bijvoorbeeld omdat patiënten betere therapietrouw hebben of niet terugkomen met onbesproken vragen of zorgen."

Bekwamen in empathisch begeleiden

Het project MedGezel gaf Beau de kans zich te bekwamen in het empathische begeleiden van patiënten. "Corona gooide roet in het eten. In het begin was ik een 'echte' MedGezel die meeging naar de poli-afspraken, nu een telefonische in de pilot Digitale MedGezel." Toch heeft hij veel geleerd. "Ik ben me meer bewust van wat een ziekte de mens achter de patiënt doet. Het is zo belangrijk om goed te luisteren en je emotionele voelsprietten uit te steken. Ik probeer tot de kern van het probleem te komen. Mensen zeggen soms te gemakkelijk dat je gewoon je schouders eronder moet zetten en moet doorgaan. Er ligt altijd een gevoel onder. En dan vraag ik soms iets waar de patiënt nog niet over heeft nagedacht. Dat kan confronterend, maar ook verhelderend zijn. Zo begrijpen we samen hoe de ziekte ingrijpt in het leven van een patiënt. Dat zet ons aan het denken: wat wil ik daarmee, hoe ga ik het aanpakken en hoe kan een specialist helpen?"



Als het gaat om emoties, moet een arts stevig in zijn schoenen staan. "Je moet de emotie voelen om te beseffen wat de ziekte voor de patiënt betekent. Door die gevoelens te delen, krijg je onderaan de streep weer positieve energie. Ik hoor regelmatig treurige verhalen, maar het voelt goed steun te bieden. En vergeet niet: er bestaan ook goednieuwsgesprekken. Die zijn helemaal geweldig!"

Samen emoties beleven

Het doel van MedGezel is om samen met de patiënt die je begeleidt, die emoties te beleven, zo vat Beau de missie van het project samen. "De patiënt krijgt zo beter de kans alle aspecten van zijn of haar behandeling tot zich te laten doordringen en kan dan daarmee aan de slag."