

Observaties van ouders en arts: Een goed gesprek?

Kim Tenfelde MA*, Prof. Dr. M.L. Antheunis, Prof. Dr. E.J. Kraahmer, Dr. J.E.H. Bunt

*Department of Communication and Information Sciences, Tilburg Center for Cognition and Communication, Tilburg University, The Netherlands

*Email: k.tenfelde@tilburguniversity.edu;

Inleiding

- Accurate en begrijpelijke informatie is een van de meest belangrijke behoeften van ouders van premature kinderen tijdens de stressvolle ziekenhuisperiode.
- Hoewel artsen en ouders vaak gesprekken hebben weten we nog niet goed waar deze gesprekken over gaan, hoe tevreden ouders zijn, en waar verbeteringen liggen.

Vraagstelling

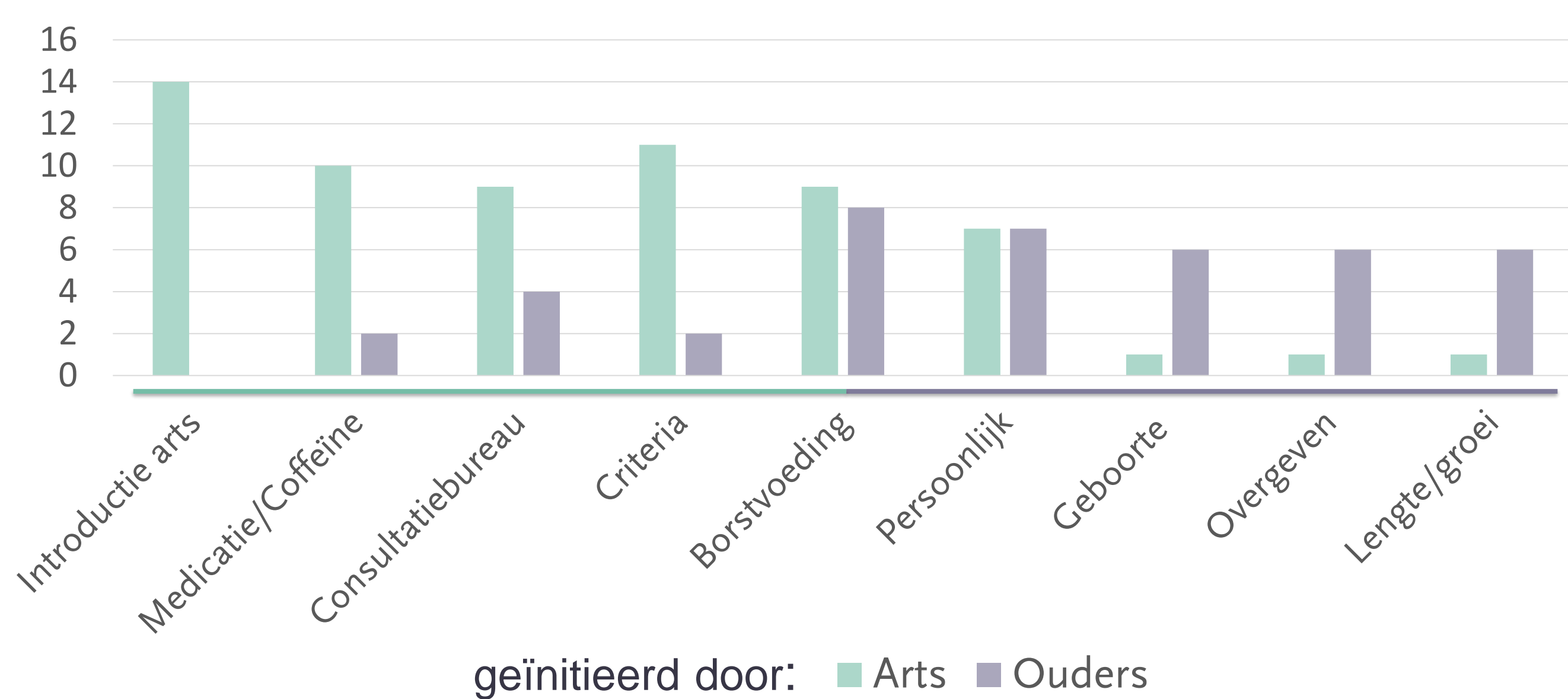
1. Welke onderwerpen worden er besproken en op wiens initiatief?
2. Krijgen ouders genoeg mogelijkheden tot het stellen van vragen?
3. Hoe evalueren ouders het wekelijks gesprek met de hoofdbehandelaar?

Methode

- 19 observaties van het wekelijkse gesprek van 7 verschillende hoofdbehandelaars en ouders
- 19 interviews met de ouders

Resultaten

- Moeders waren altijd aanwezig, vaders bij 15 van de 19 gesprekken.
- De arts initieerde 62% van de onderwerpen, de ouders 38%.
- Er waren 32 verschillende onderwerpen; gemiddeld 13 per gesprek.



Tabel 1. Meest besproken onderwerpen en hoe vaak een onderwerp voorkomt in de gesprekken geïnitieerd door arts of ouders. Aantal gesprekken = 19.

- Behandelaars stelden gemiddeld 3.7 vragen in een gesprek (0 tot 11 per gesprek), moeders stelden gemiddeld 4.2 vragen per gesprek (0 tot 15), en vaders 2.5 vragen per gesprek (0 tot 6) → veel variatie
- In 18 van de 19 consultaties vroeg de behandelaar expliciet of "de ouders nog vragen hadden?"
- Alle ouders waren tevreden met de antwoorden van de artsen en vonden dat ze genoeg kans hadden voor het stellen van vragen.
- Ouders zijn heel tevreden over het wekelijks gesprek met de hoofdbehandelaar en de behandeling door het zorgteam, er zijn slechts enkele verbeterpunten naar voren gekomen.

"Soms vergeten we weleens wat te vragen aan de dokter maar in dat geval vragen we het gewoon aan de verpleging, zij zijn goed geïnformeerd."

"Veel vragen die we normaal aan de dokter stellen kunnen we ook aan de verpleging stellen, soms moeten ze even overleggen met de dokter maar we krijgen altijd antwoord nadat ze hebben overlegd."

"In het algemeen is de communicatie met ons heel goed, dat weet ik zeker. Alleen tja... je merkt toch wel dat iedere verpleegkundige haar of zijn eigen manier van zorgen heeft en ja, dat is wel een nadeel zeker met zo'n groot team. Je leert net iemand kennen en de manier waarop hij of zij werkt en dan komt er alweer een ander."

"Er werken heel erg veel mensen en we zien heel veel verschillende verpleegkundigen wat wel een nadeel kan zijn. Gelukkig merk ik wel dat wanneer een verpleegkundige een ander verpleegkundige overneemt, ze gewoon verder gaan waar we waren gebleven. Ik hoef niet uit te leggen hoe het ervoor staat, dat is fijn."

Figuur 1. Quotes van verschillende ouders uit de interviews.

Conclusie

- Ouders worden met veel respect verzorgd en informatie wordt accuraat gedeeld.
- Ouders zijn zeer tevreden over het verloop van het wekelijkse gesprek met de hoofdbehandelaar.



Twee adviezen:

1. De arts moet ervoor zorgen dat het gesprek plaatsvindt op de afgesproken tijd (verwachting-management)
2. Geef aandacht aan de verschillende adviezen van de individuele verpleegkundigen