

COSTA_streepanalyse

Een streepanalyse wordt gebruikt om de motieven en doelen van twee partijen te ontrafelen en om daarmee begrip te krijgen voor wat er nu feitelijk gebeurt. Een dergelijke analyse geeft inzicht in motieven die beide partijen gemeenschappelijk hebben en biedt daarmee een mogelijkheid tot een oplossing van het gerezen probleem.

Een streepanalyse vereist inzicht in het gegeven dat er een probleem is. Als je denkt: dit lukt niet want er is met de ander niet te praten verlies je de mogelijkheid tot een analyse. Verder vraagt een analyse tijd, en moet je je in de ander willen verplaatsen. Tenslotte moet je bereid zijn je eigen motieven eerlijk onder ogen te willen zien.

Benodigdheden:

Tijd, liefst een medespeler die niet emotioneel is betrokken, een vel papier of een whiteboard, waarbij een verticale streep in het midden wordt getrokken. Aan één kant speler 1 in het conflict, aan de andere kant de andere speler.

Voorbeeld: (waar gebeurd)

U bent arts-assistent interne in de VU. U heeft avonddienst. Bij de overdracht heeft U te horen gekregen dat er nog één vrij bed is. Op de afdeling verblijven veel lange liggers, die onder vage diagnoses zijn opgenomen. Er is U op het hart gedrukt zuinig te zijn met het beschikbare bed. De opname-internist heeft net voor de overdracht een huisarts aan de lijn gehad. Deze verzocht om opname van een 86 jarige patiënte, die alleen woont, en nu uitgedroogd zou zijn. Hij heeft het verzoek afgehouden en aangeboden patiënte op de SEH te laten beoordelen. Een uur later wordt U door de SEH gebeld: patiënte is gearriveerd. Gezien de omstandigheden zet U vooraf in op een beoordeling en terug naar huis.

Op de eerste hulp treft U een vriendelijke oude dame, die inderdaad wat uitgedroogd oogt en hoest. Het valt U direct op dat naast de brancard een grote koffer staat. U wordt aangesproken door de zoon van patiënte, die vergezeld wordt van zijn echtgenote. "Dokter, fijn dat U er bent, mijn moeder moet beslist opgenomen worden. Het gaat niet langer zo. Wij komen dagelijks bij haar langs, maar kunnen nu de zorg niet meer leveren. De huisarts is al bezig geweest met een verzorgingshuis, maar er is geen plaats voor haar. Wij gaan volgende week op vakantie. We zijn al 8 jaar niet op vakantie geweest vanwege moeder en nu hebben we eindelijk alles geregeld voor een bezoek aan onze kleinkinderen in Canada. We zijn dolblij dat de huisarts nu eindelijk een opname geregeld heeft!"

Arts (geïrriteerd door deze beslistheid) "de beslissing tot een opname nemen we op medische gronden. Als ik Uw moeder zo zie, kan ze waarschijnlijk met wat antibiotica wel weer naar huis. Wij hebben onze bedden hard nodig. Bovendien is een opname helemaal niet toegezegd. Ik zal Uw moeder

nakijken en dan beslissen wat er moet gebeuren. Wilt U in de tussentijd even in de wachtkamer plaatsnemen?"

Schoondochter: "ja maar, dat kan zo toch niet! Dit is een zieke oude vrouw die hulp nodig heeft, daar zijn ziekenhuizen toch voor! Ze heeft al die jaren premie betaald. U neemt haar gewoon op, wij nemen haar niet mee terug. We gaan ook niet zitten wachten, we gaan gewoon naar huis. Het is Uw probleem. Kom Jan, we gaan! Wat denken ze hier wel"

Het moge duidelijk zijn dat hier escalatie en een patstelling dreigt. Wat is er nu gebeurd? In ieder geval hebben we een situatie met een hoog COSTA-VU gehalte te pakken. Hier past een vlaggetje. We moeten een stap terug doen. Laten we eens tot een analyse komen:

Aan de linkerkant van de streep staat U: wat zijn Uw motieven en drijfveren?

Is dokter geworden om goede zorg te kunnen leveren

Wil geen opname

Denkt dat achterwacht een opname niet zal steunen (zit klem)

Voelt zich aangetast in zijn professionele rol (familie stelt opname-indicatie)

Argumenten van familie zijn niet valide: opname wegens vacantie

Voelt zich voor een fait accompli gesteld (koffer)

Is onzeker over wat er aan de hand is (nog geen onderzoek kunnen doen)

Voelt zich onbegrepen door familie

Wil familie kwijt (is de vijand)

Is boos

Aan de rechterkant van de streep de familie: hoe zit het met hen?

Willen goede zorg voor moeder

Maken zich zorgen over haar gezondheidstoestand

Verwachten een opname, ineens obstructie

Hebben de laatste acht jaar dag in dag uit voor moeder gezorgd, nu maar even iemand anders

Voelen zich schuldig (laten moeder in steek)

Hebben zich vastgelegd op een reis naar Canada

Moeten voor iets vechten dat ze als toegezegd beschouwden

Zijn doodmoe en wanhopig

Willen betrokken blijven (zijn de bondgenoot van patiente)

Voelen zich onbegrepen

Voelen zich in de steek gelaten en onmachtig

Zijn boos

Als je er zo naar kijkt, hebben beide partijen goede argumenten. Ze hebben echter niet goed naar elkaar geluisterd, en door een opname centraal te stellen de weg naar een mogelijke oplossing geblokkeerd. Bovendien ontstaat er nu een prestigekwestie: een welles-nietes situatie.

Waar biedt de streep analyse nu hulp?

Blijkbaar zijn er ondanks het gerezen conflict toch een aantal overeenkomsten: beide partijen willen goede zorg, ze zijn beide onzeker over de medische situatie, ze voelen zich allebei voor het blok gezet, onbegrepen en zijn boos.

Hoe nu verder?

Je zult nu een stap terug moeten doen en een nieuw perspectief moeten vinden. Met de uitkomsten van de streepanalyse heb je voldoende gemeenschappelijke doelen gevonden. In plaats van de familie als een vijand te zien, zou je ze tot een bondgenoot moeten zien te maken: ze hebben bewezen langdurig en intensief voor moeder te kunnen zorgen. Benoem de situatie en neem een nieuwe aanvliegroute. Realiseer je dat dit tijd gaat kosten: de vlucht naar voren gaat niet meer werken. Bijvoorbeeld:

“als ik nu kijk hoe we hier staan, lijkt het alsof we een conflict hebben, terwijl we allebei het beste met Uw moeder voorhebben. We hebben blijkbaar een verkeerde start gemaakt. Ik stel voor dat we even ergens rustig gaan zitten om de situatie te bespreken. En dan: Ik heb nog geen goed beeld van wat er de laatste jaren met Uw moeder gebeurd is, kunt U mij daar iets over vertellen?”

Met deze heropening ontstond rust. Er werd aandacht gegeven aan alle goede bedoelingen van de familie en het werd duidelijk dat ze ook na terugkomst van hun vakantie weer de zorg voor moeder op zich wilden nemen. Ze voelden zich schuldig ten opzichte van moeder, maar ook ten opzichte van de kinderen in Canada. In feite was er een time-out nodig om

hun reis te kunnen maken. Dokter en familie kregen begrip voor elkaar en waren samen bereid naar een oplossing te zoeken. Bij onderzoek bleek het met patiënte allemaal mee te vallen. Het gebruikte diureticum werd gestaakt en er werd gestart met een antibioticum. Ze werd opgenomen. De volgende dag kon ze met hulp van de huisarts naar de wijkziekenboeg worden overgeplaatst, met de garantie dat ze daar kon blijven tot de familie weer terug was. Uiteindelijk waren alle partijen tevreden.