

BEN'S BUSINESS DOKTERS

■ 'De huisarts geeft het door aan de assistent. Die geeft het weer door aan de radioloog. En als de foto's of scans zijn gemaakt, gaat het vaak weer naar iemand anders. En zo ontstaan er fouten.'

Ik spreek met iemand van de Nederlandse radiologenvereniging. De bedoeling was dat ik de dokters een paar dingen over management zou vertellen. Maar nu krijg ik zelf een paar lessen in procesverbetering.

'Wat heel veel praktijken doen, is het hanteren van een verplichte time-out bij het overdragen. Het werk gaat dan niet in een routine door, maar er is een extra check ingebouwd. Zo van: begrijp ik goed dat het om een foto van de linkerkant gaat? Ja, het gaat om de linkerkant! Het lijkt triviaal, maar zo voorkom je veel fouten.'

Bijzonder in de medische zorg is dat veel ontwikkelingen 'evidence based' tot stand komen. Radiologen en hun collega's willen dat een verandering een beetje fatsoenlijk is onderzocht voordat zij wordt doorgevoerd.

'Vorig jaar was er iemand op dit congres die had vastgesteld in zijn research dat radiologen de foto's van patiënten grondiger bekijken wanneer er tegelijk een pasfoto van de patiënt op het scherm komt. Dus niet alleen een nummer en naam, maar een echt mens.' Waar veel andere beroeps-groepen meteen in de verdediging zouden gaan bij zulke constatering - 'Hoezo, wou je zeggen dat ik anders niet goed op-let?' - zijn veel radiologen meteen overgestapt op het systeem met de pasfoto's.



WIE RADIOLOOG WIL
WORDEN MOET ELF JAAR
STUDEREN EN DAARNA
LEVENSLANG BIJ- EN
NASCHOLEN

Wie radioloog wil worden, moet elf jaar studeren en daarna levenslang bij- en nascholen. Het inkomen ligt rond de drie ton per jaar. Hoog opgeleid, hoog salaris, hoog aanzien. En dan toch oog voor detail en kritisch blijven op je eigen prestaties. Er wordt vaak beweerd dat de medische sector iets van het bedrijfsleven kan leren. Maar op dit punt is dat volgens mij precies omgekeerd.