



Dr. Jo Shapiro traint Groningers in *peer support*

‘Collegiale steun vergroot veiligheid’

Als chirurg én medeoprichter/directeur van het *Center for Professionalism and Peer Support* in Boston weet Jo Shapiro als geen ander hoe zorgprofessionals kunnen worstelen met hun emoties. In haar hoedanigheid als bijzonder hoogleraar is de Amerikaanse tegenwoordig ook geregeld in het UMCG te vinden, waar ze samen met Groningse artsen werkt aan professioneel gedrag, communicatietechnieken en vaardigheden voor de opvang en steun van collega's na bijvoorbeeld een medische fout.

Ze komt nu al een aantal jaren in Groningen, toch blijft het uitspreken van die naam lastig, lacht kno-arts/chirurg Jo Shapiro (60). Maar afgezien daarvan voelt ze zich er helemaal thuis. “Het is dat ik een gezin in Amerika heb, anders zou ik er zó naartoe verhuizen.” Ze vertelt dat haar man ook arts is, en dat een van haar drie volwassen kinderen geneeskunde heeft gestudeerd. En memoreert dat een van de belangrijkste mentoren uit haar medische loopbaan, de Nederlandse voormalig kno-arts Jos van Overbeek, haar eerste connectie met de Martinistad vormde.

De Amerikaanse geeft blijk van eenzelfde enthousiasme als ze praat over de professionals in het UMCG die ze traint om collega's op te vangen die betrokken zijn geweest bij een calamiteit. Sinds oktober 2014 is ze verbonden aan het Groninger academisch ziekenhuis als bijzonder hoogleraar Professionalism and Peer Support. “Ik vind de betrokkenheid en inzet enorm groot. Ik had verwacht dat er een zekere schroom zou zijn tegenover mij, als buitenlandse, maar nee, integendeel, iedereen is ontzettend openhartig als het gaat om het delen van ervaringen en emoties. En het valt me op, en dat had ik evenmin verwacht, dat er opvallend veel overeenkomsten zijn in de manier waarop we in Amerikaanse en Nederlandse academische ziekenhuizen werken en met elkaar omgaan.”

Luisterend oor

Verdriet, schaamte, het gevoel te hebben gefaald: als mede-oprichter en directeur van het in 2008 gestarte Center for Professionalism and Peer Support van het Brigham and Women's Hospital in Boston kent Shapiro de talrijke emoties waarmee zorgprofessionals kunnen worstelen na een trieste gebeurtenis of een medische fout. Door haar vele werkbezoeken aan ziekenhuizen binnen en buiten de Verenigde Staten heeft ze gemerkt

dat overal ter wereld onder medici de behoefte bestaat aan een luisterend oor en steun van een collega. “Maar helaas is er vaak nog te weinig geregeld als het gaat om goede opvangprogramma's voor medici die collegiale support nodig hebben.”

Ze wijst op het gevaar dat op de loer ligt als een arts zijn emoties niet kwijt kan. Vertelt over zelfmoorden, over artsen die geen uitweg meer zagen na een medische misser. En hamert erop dat een knagend schuldgevoel en een daarmee dikwijls gepaard gaande groeiende onzekerheid het

meteen hoeft te worden gezien als een verontschuldiging richting een patiënt. “Maar helaas regeert de angst vaak en die maakt dat we al onze emoties, inclusief onze empathische gevoelens, buitensluiten.”

Conflicthantering

Jo Shapiro is voor vijf jaar benoemd in het UMCG. Haar einddoelen ziet ze helder aan de Groningse horizon liggen. “Ik streef ernaar dat er hier straks voor iedere professional die daar behoefte aan heeft, een collega klaarstaat. Dat artsen

‘De cultuur van zwijgen moet worden doorbroken; een fout wordt vaak als persoonlijk falen gezien’

risico met zich meebrengen van mogelijk nieuwe medische fouten.

Om deze problematiek het hoofd te kunnen bieden, moet er wel wat veranderen, benadrukt Shapiro: “De cultuur van zwijgen moet worden doorbroken.” Tegelijkertijd begrijpt ze maar al te goed waarom er onder zorgprofs zo veel terughoudendheid is. “Allereerst is er natuurlijk de emotionele impact, de schaamte, een fout wordt vaak als persoonlijk falen gezien.” Ze wijst in dit verband op het belang van een faire, rechtvaardige werkomgeving waarin mensen fouten durven rapporteren. Een andere reden dat er vaak wordt gezwegen, weet ze, is de angst voor mogelijke juridische consequenties. “Al met al zijn het enorme dilemma's waar artsen mee kunnen worstelen.”

De kno-arts vertelt dat ze namens het centrum in haar eigen ziekenhuis in Boston ‘disclosure and apology’-trainingen verzorgt waarin ze zorgprofs probeert duidelijk te maken dat die gebaat zijn bij openheid en het tonen van medeleven. En dat dat laatste beslist niet

dankzij de ‘disclosure and apology’-trainingen goed voorbereid zijn om zonder angst maar met empathie een gesprek met een patiënt en zijn familie te voeren. En dat we een trainingsprogramma hebben ontwikkeld dat zorgprofessionals leert met conflicten om te gaan en feedback te geven aan collega's die zich onprofessioneel en niet respectvol gedragen.” Want, benadrukt ze nog eens: “Een werkomgeving waarin respect, rechtvaardigheid en onderlinge steun vanzelfsprekend zijn, is van positieve invloed op de patiëntveiligheid.”

Dinsdag 13 oktober a.s. houdt dr. J.A. Shapiro in de aula van het Academiegebouw van de Universiteit Groningen haar inaugurele rede, getiteld ‘Innovation and Culture Change: Supporting Safe Healthcare’. Voor meer informatie: oraties@rug.nl