

Bespreken en beoordelen van professioneel gedrag 2

Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam

Sinds de invoering van de bachelor-masterstructuur is in het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam professioneel gedrag als een te examineren onderdeel in de bachelorfase opgenomen. Onder professioneel gedrag wordt het waarneembare gedrag in de opleidingscontext verstaan, dit ter onderscheid van iemands innerlijke opvattingen of overtuiging. De kern van dit onderdeel in de opleiding is om studenten structureel, meerdere keren per jaar en door meerdere docenten, te voorzien van terugkoppeling op het eigen gedrag in het licht van wat van een mondzorgverlener mag worden verwacht. De opleidingseis is dat een student in het derde jaar van de bachelorfase aantoonbaar voldoende beoordelingen heeft om het benodigde studiepunten te krijgen.

Gorter RC, Ong TS, Vervoorn JM. Bespreken en beoordelen van professioneel gedrag 2. Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam Ned Tijdschr Tandheelkd 2008; 115: 541-545

Inleiding

In de Nederlandse samenleving staan normen en waarden de laatste jaren weer volop in de belangstelling. In de geneeskunde – en daarmee ook in de tandheelkunde – is handelen vanuit de juiste normen en waarden al sinds de dagen van Hippocrates een uitgangspunt. Bij het toetreden tot de beroepsgemeenschap legt de nieuwe zorgverlener een belofte af of zweert een eed aangaande toewijding, gedrag ten opzichte van patiënten en ethische opvattingen van de beroepsbeoefenaar (afb. 1) (Commissie Herziening Artseneed, 2003).

Tijdens de opleiding moet de student aantonen over de gewenste normen en waarden te beschikken. Voorbeelden hiervan zijn: discretie rond patiëntgegevens, het voorop stellen van het patiëntenbelang, aanwezigheid bij contactonderwijs, collegiaal gedrag ten opzichte van medestudenten, niet frauderen bij toetsing. Doorgaans wordt verondersteld dat een student die van de gewenste normen en waarden afwijkt, corrigerende, zo niet opvoedende opmerkingen van de docenten krijgt. In ernstige gevallen grijpt de examencommissie in.

Van deze werkwijze is het nadeel dat pas achteraf wordt ingegrepen. Bovendien betekent voor een docent het formeel aankaarten van ongewenst gedrag een extra inspanning, zowel qua tijd als qua emoties. Ook kan het voorkomen dat wel wordt gesignaleerd dat een student niet-wenselijk gedrag vertoont, maar dat hiervan geen werk wordt gemaakt. Dat

Afb. 1. Nederlandse Artseneed (Commissie Herziening Artseneed, 2003).

Ik zweer/beloof dat ik de geneeskunst zo goed als ik kan zal uitoefenen ten dienste van mijn medemens. Ik zal zorgen voor zieken, gezondheid bevorderen en lijden verlichten.

Ik stel het belang van de patiënt voorop en eerbiedig zijn opvattingen. Ik zal aan de patiënt geen schade doen. Ik luister en zal hem goed inlichten. Ik zal geheim houden wat mij is toevertrouwd.

Ik zal de geneeskundige kennis van mijzelf en anderen bevorderen. Ik erken de grenzen van mijn mogelijkheden. Ik zal mij open en toetsbaar opstellen, en ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving. Ik zal de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg bevorderen. Ik maak geen misbruik van mijn medische kennis, ook niet onder druk.

Ik zal zo het beroep van arts in ere houden.

Dat beloof ik

Of

Zo ware helpe mij God almachtig.*

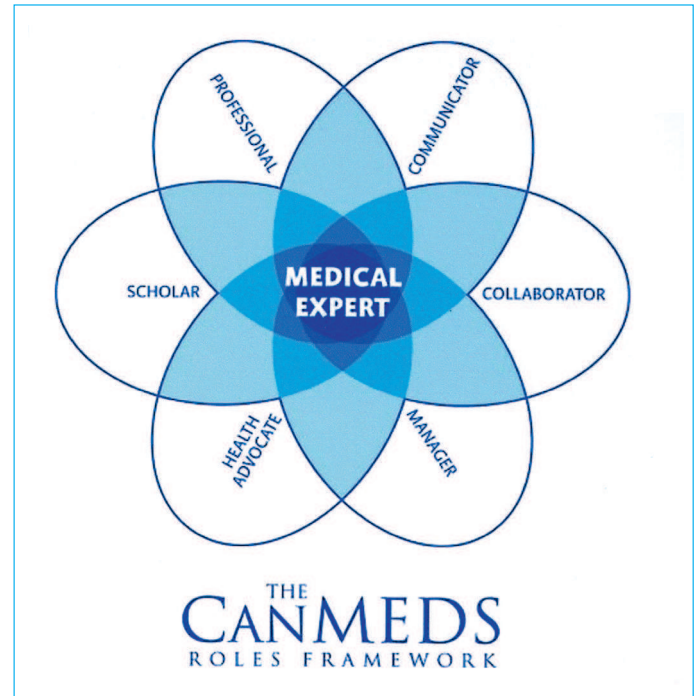
**Gekozen is voor de algemene formulering "God", waarbij studenten afhankelijk van hun geloofsovertuiging de naam van hun God in gedachten kunnen invullen*

dit een reëel gevaar is, is al gebleken. In een grootschalig onderzoek – 4.035 studenten in de geneeskunde werden benaderd door middel van een elektronische enquête, waarvan 46% participeerde – werd onder meer de vraag voorgelegd of men gevallen kende van een onterechte beoordeling voor professioneel gedrag. Van de deelnemers gaf 34% aan voorbeelden te kennen van een onterechte voldoende beoordeling, waar dit in de ogen van de respondent (let wel: een medestudent) niet gerechtvaardigd was. Slechts 7% maakte melding van een onterechte onvoldoende (Rynja et al, 2007).

Leidraad in het onderwijs over normen en waarden vormen de competenties die zijn geformuleerd in de Canadian Medical Education Directions for Specialists (CanMEDS, 2000; Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst, 2007). Het CanMEDS raamwerk kent 7 competentiegebieden (afb. 2): medisch handelen, communiceren, samenwerken, kennis en wetenschap, maatschappelijk handelen, organiseren en professionaliteit. Het medisch handelen staat centraal en de diverse competenties zijn benoembare aspecten hiervan. Veelal wordt professionaliteit echter ook als aparte competentie aangegeven. Onder elk van deze competentiegebieden vallen onderscheidbare competenties die ook op de tandheelkunde van toepassing zijn. Ten aanzien van professionaliteit zijn dat:

- > de tandarts levert hoogstaande patiëntenzorg op integrale, oprechte en betrokken wijze;
- > de tandarts vertoont adequaat persoonlijk en interpersoonlijk professioneel gedrag;
- > de tandarts kent de grenzen van de eigen competentie en handelt daarbinnen;
- > de tandarts oefent de geneeskunst uit naar de gebruikelijke ethische normen van het beroep.

De term professioneel gedrag wordt gedefinieerd als het gedrag waarbij de normen en waarden van de beroepsuitoefening naar voren komen (Projectteam Consilium Abeundi, 2002). Rond dit gedrag worden 3 dimensies onderscheiden: omgaan met taken/werk, omgaan met anderen en omgaan met zichzelf. De term professioneel gedrag wordt daarmee afgegrensd van het begrip attitude dat in vroegere raamplannen werd gehanteerd. Attitude is een term uit de sociale psychologie waarmee een complex samenspel van affectieve en cognitieve componenten wordt aangeduid, die bepalend zijn voor iemands gedragsintentie (Oostveen en Von Grumbkow, 1988). Of dit gedrag daadwerkelijk wordt uitgevoerd, is daarmee nog niet zeker. De essentie van het onderscheid tussen de begrippen professioneel gedrag en attitude wordt toegelicht met de aanduidingen binnenkant en buitenkant. Bij het beoordelen van professioneel gedrag kan men zich concentreren op zienswijzen, levensinstelling en dergelijke die iemand heeft (de binnenkant) of op iemands daadwerkelijke gedrag (de buitenkant). De ‘buitenkant’ staat voor professioneel gedrag (Van Spaendonck, 2006).



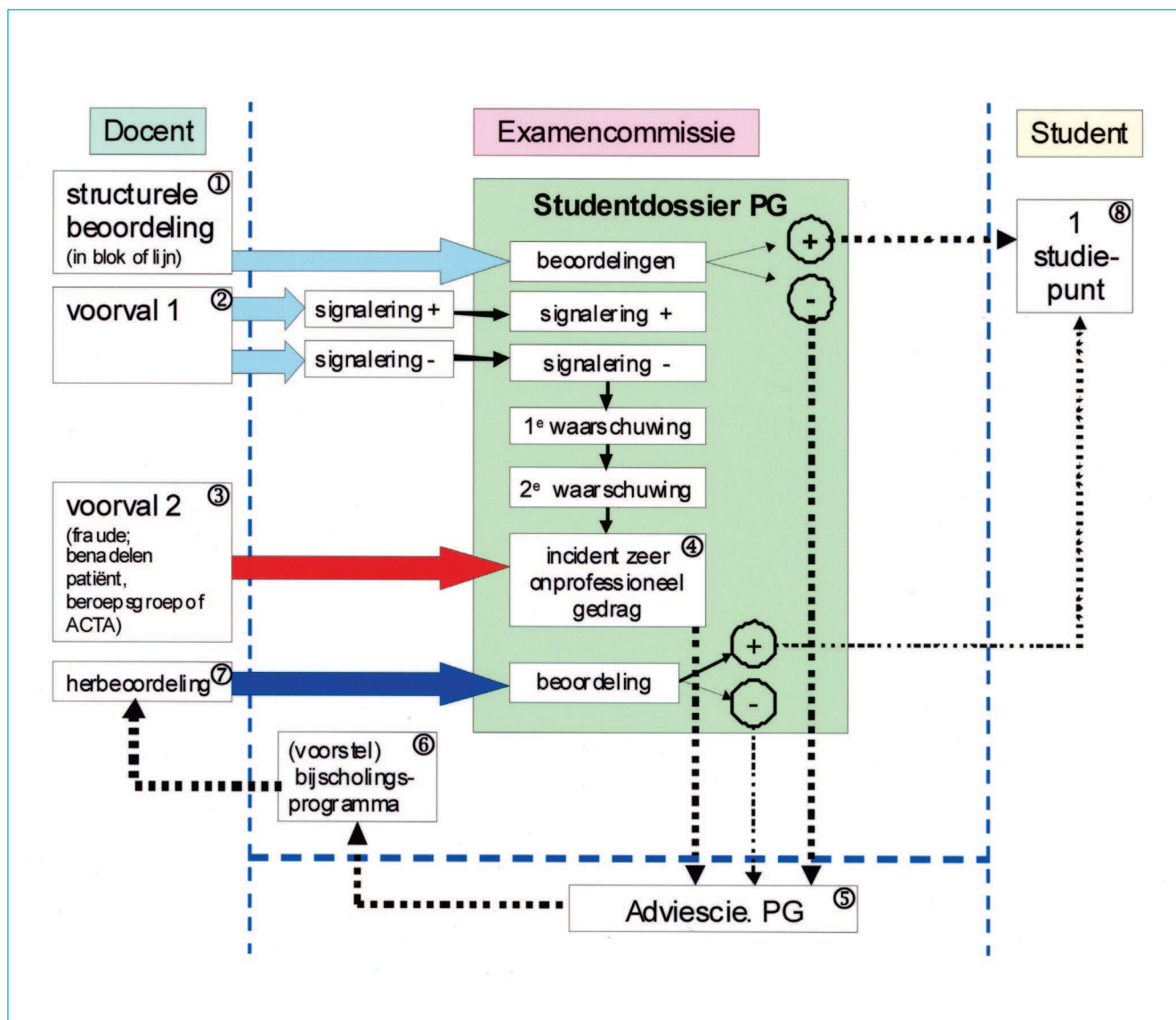
Afb. 2. Het CanMEDS raamwerk.

Professioneel gedrag in het curriculum

In het nieuwe curriculum van het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA) is professioneel gedrag onderdeel van toetsing (ACTA, 2003). Het uitgangspunt is dat studenten regelmatig terugkoppeling krijgen waarbij de sterke en zwakke punten van hun functioneren uitdrukkelijk aan bod komen. Deze terugkoppeling wordt gegeven met behulp van een gestandaardiseerde lijst. De student wordt bij de (pre)klinische beoordelingen ook gevraagd zelf voorafgaand aan het voortgangs- of beoordelingsgesprek deze lijst in te vullen en met de docent te bespreken.

Aan professioneel gedrag is in de bachelorfase een studiepunt verbonden. Dit punt wordt door de examencommissie toegekend als de student in het derde studiejaar 2 maal een voldoende reguliere beoordeling heeft gekregen en er geen aantekeningen (incidenten) van zeer onprofessioneel gedrag zijn gemaakt. In de 3 jaren van de bachelorfase krijgt de student in totaal 6 reguliere beoordelingen, 2 per studiejaar. De beoordelingen worden verzameld door de coördinator van het onderwijs in professioneel gedrag en zijn alleen voor de betrokken student en de coördinator toegankelijk. Wanneer een student in de eerste 2 jaren een onvoldoende beoordeling krijgt, is dit reden voor de coördinator de student advies te geven. In het derde jaar leidt een tussentijdse onvoldoende beoordeling tot het inzetten van een individueel traject, door de examencommissie aangegeven op advies van de coördinator. Een onvoldoende eindbeoordeling in het derde jaar kan tot studievertraging leiden, omdat de bachelorfase afgerond moet zijn alvorens een student tot de masterfase wordt toegelaten.

Naast de reguliere beoordelingen komen ook incidentele meldingen binnen bij de coördinator. Dit kunnen signaleringen zijn door docenten, naar aanleiding van voorvallen.



Afb. 3. Schematische weergave van route naar het behalen van het studiepoint voor professioneel gedrag in de tandheelkundige opleiding van ACTA.

Deze meldingen kunnen positief van aard zijn wanneer een student zich in positieve zin heeft onderscheiden. Doorgaans betreft het negatieve meldingen, waarbij geldt dat meerdere meldingen leiden tot een waarschuwing en meerdere waarschuwingen worden gezien als zeer onprofessioneel gedrag. Wanneer er sprake is van een voorval dat direct als zeer ernstig wordt beschouwd, wordt dit vastgelegd als incident. Tot de categorie incidenten horen onder meer zaken als fraude, het benadelen van een patiënt of het in diskrediet brengen van de beroepsgroep of de onderwijsinstelling. In afbeelding 3 staat schematisch aangegeven hoe de route naar het studiepoint voor professioneel gedrag verloopt.

Aandachtspunten bij invoering in het curriculum

Bij de invoering van een nieuw curriculumonderdeel zoals professioneel gedrag, zijn de belangrijkste aandachtspunten de inhoudelijke invulling en de structuur van de opleiding, de uitvoerende docenten en de studenten.

Inhoud en structuur

In het opleidingsplan van ACTA worden de competenties van de afgestudeerden in 3 hoofdgroepen onderverdeeld (ACTA, 2003):

- > adequate patiëntenzorg kunnen leveren;
- > wetenschappelijk gefundeerde beslissingen kunnen nemen;
- > professioneel kunnen handelen.

Ook is een aantal speerpunten van de opleiding geformuleerd:

- > organisatie van het onderwijs rondom competenties;
- > studentgecentreerd curriculum met ruimte voor flexibiliteit in het onderwijstraject;
- > activerende onderwijsvormen;
- > voorbereiding op levenslang leren;
- > nadruk op evidence-based patiëntenzorg;
- > oefening in praktijkgericht samenwerken;
- > persoonlijke vorming in professioneel gedrag.

Duidelijk is dat het onderwerp professioneel gedrag prominent in de competenties en de speerpunten van het vernieuwde curriculum is terug te vinden. Er is een keuze gemaakt om geen geïsoleerd onderwijsblok te creëren, maar

om professioneel gedrag een natuurlijk onderdeel te laten zijn van diverse onderwijssituaties.

Docenten

Onderwijs kan niet gedijen zonder docenten die zich ervoor inzetten. In de aanloop naar de invoering van professioneel gedrag in het curriculum is op gefaseerde wijze aan de betrokkenheid van de docenten aandacht besteed. Deze aandacht vertoont kenmerken die in algemene zin zijn beschreven bij het implementeren van veranderingen in organisaties (Argyris, 1990). Weerstand tegen verandering is daarbij een natuurlijk verschijnsel en om weerstand te voorkomen of te overwinnen is het van belang dat docenten zich persoonlijk verantwoordelijk voelen voor het welslagen. Vanaf de invoering is hieraan blijvend aandacht besteed. Een serie activiteiten had ten doel bij te dragen aan de inhoudelijke invulling van professioneel gedrag in het curriculum en aan de betrokkenheid van docenten.

- Voorbeelden van elders. Bij gelegenheid werden collega's van andere (medische) opleidingen uitgenodigd hun ervaringen met invoering van professioneel gedrag in het onderwijs te bespreken.
- Onderlinge kalibratie. In paneldiscussies onder docenten kon worden geïnventariseerd welke volgens hen de belangrijkste onderdelen voor studenten zijn.
- Instrumentontwikkeling. Aandacht werd besteed aan een observatieformulier voor professioneel gedrag en een bijbehorend protocol. Daarbij werd onder meer ingegaan op het verschil tussen observeren en interpreteren van gedrag en op de noodzaak om een observatieformulier vooral als hulpmiddel tot gesprek te gebruiken en niet als een controlelijst met (schijnnaauwkeurige) criteria.
- Vaardigheden. Docenten zijn weliswaar gewend om studenten bij te sturen in hun studievorderingen, maar constructief terugkoppeling geven op iemands gedrag wordt toch als een aparte vaardigheid ervaren. Tijdens docentendagen werden onderwerpen als het geven van terugkoppeling praktisch geoefend en besproken.
- Casuïstiek. Het tijdens staffbijeenkomsten bespreken van voorkomende situaties, zowel uit het (pre)klinisch als uit het theoretisch onderwijs, bleek een adequate manier om het onderwerp professioneel gedrag aan de orde te stellen.

Studenten

Het doel van de meer expliciete aandacht voor professioneel gedrag, in vergelijking met eerdere curricula, is bij studenten in de breedte de bewustmaking te bevorderen dat werken als tandarts een verantwoordelijke zaak is. De samenleving verwacht – naast kundige – integere en correcte zorgverleners, voor wie het belang van de patiënt voorop staat. Op de vele studenten aan een opleiding zijn degenen die deze verantwoordelijkheid beschamen gelukkig een uitzondering. Met een goed gestructureerd systeem om professioneel gedrag te monitoren, kunnen studenten

vroegtijdig worden bijgestuurd en eventueel de toegang tot de masterfase worden ontzegd. Het summatieve aspect is derhalve nuttig voor enkelen. Voor het formatieve aspect geldt dat voor de grote groep studenten die alleszins redelijk tot goed professioneel gedrag vertoont, er een stimulerende werking van uitgaat om het onderwerp structureel en zichtbaar onder de aandacht te brengen. In het dossier van elke student is dan ook nadrukkelijk ruimte voor vermelding van buitengewoon positief gedrag.

Discussie

Het is 5 jaar geleden dat professioneel gedrag als onderdeel van het curriculum van ACTA van start is gegaan, tegelijk met de invoering van de bachelor-masterstructuur. Ook al gaat het maar om 1 studiepunt, het is wel een noodzakelijke om door te kunnen stromen naar de masterfase en het vormt een van de speerpunten van het curriculum. Gedurende deze 5 jaar is volop ingezet op 3 onderdelen: 1. een gedegen organisatorische inbedding, zowel qua reglementen als wat praktische uitvoering betreft; 2. het vertrouwd maken van studenten met het feit dat ze aanspreekbaar zijn op het eigen professionele gedrag en 3. vanaf het begin is met de docenten gecommuniceerd over de te benoemen aspecten en over het feit dat docenten een belangrijke modelfunctie vervullen.

Begonnen is in de bachelorfase beoordelingen over professioneel gedrag goed te organiseren voordat dit in 2007 ook in de masterfase aan de orde zou komen. In de masterfase is het doel dat de studenten aan het eind van de opleiding terugblikken op de groei van student naar verantwoordelijk tandarts. Vooral nog worden 5 aandachtsgebieden onderkend:

- verantwoordelijkheid geven en nemen;
- ethische aspecten bij het omgaan met reguliere en bijzondere patiëntengroepen;
- ethische aspecten bij het ondernemerschap;
- communicatie met patiënten;
- evidence-based handelen.

Wanneer zich incidentele negatieve meldingen over een student voordoen, volgt altijd een gesprek tussen de student en een speciaal daarvoor opgerichte commissie, samen met de docenten die bij de desbetreffende situatie betrokken zijn. Uit die gesprekken blijkt nogal eens dat ook de organisatie zelf onvolkomenheden kent, die het de student soms mogelijk maken te lang ongecorrigeerd onprofessioneel bezig te zijn. Soms zijn ook de regels en richtlijnen van de organisatie niet helder, of niet genoeg bekend bij de docenten. Het onderwijs in professioneel gedrag scherpt derhalve ook voor de onderwijsorganisatie de blik op zichzelf. Meestal kunnen daardoor op sommige punten organisatorische verbeteringen worden aangebracht.

Het is ook tijd om professioneel gedrag als onderdeel van de specialistenopleidingen gestalte te geven. In de opleidingen geneeskunde staat dit traject inmiddels nadrukkelijk op de agenda en begint men aan de eerste introductie binnen

de diverse specialismen. Ook voor de differentiatieopleidingen binnen de tandheelkunde geldt dat professioneel gedrag als beoordelingsaspect een bijdrage kan leveren aan de vorming van verantwoordelijke mondzorgverleners.

Bij de introductie en ontwikkeling van het onderwijsprogramma is er structureel overleg geweest met vertegenwoordigers van de opleidingen geneeskunde in Nederland. Ook zij hebben professioneel gedrag als examenonderdeel ingevoerd. Dit overleg is een belangrijk onderdeel geweest om organisatorische aspecten gaandeweg te verbeteren en om casuïstiek te bespreken. Elke medische opleiding (ook diergeneeskunde) geeft op eigen wijze invulling aan de beoordeling van het professionele gedrag, afhankelijk van de omstandigheden en de inzichten ter plekke (Van Mook et al, 2007). De gemeenschappelijke doelstelling binnen deze diversiteit is echter helder: vergroten van bewustwording van professioneel gedrag door structurele terugkoppeling en het kunnen ingrijpen in die gevallen waarbij de door de professie geformuleerde normen en waarden in de knel komen.

Literatuur

- > *Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam*. Opleidingsplan 2003. Amsterdam: ACTA, 2003.
- > *Argyris C*. Overcoming organizational defenses, facilitating organizational learning. Boston: Allyn and Bacon, 1990.
- > *CanMEDS, 2000*. Geraadpleegd op www.rcpsc.medical.org d.d. 11 juni 2008.
- > *Commissie Herziening Artseneed*. Nederlandse artseneed. Utrecht: Vereniging van Universiteiten (VSNU), 2003.
- > *Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG)*. KNMG manifest medische professionaliteit. Utrecht: Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst, 2007.
- > *Oostveen A, Grumbkow J von*. Attitudes: een inleiding. In: Meertens RW, Grumbkow J von (red.). *Sociale psychologie*. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1988.
- > *Projectteam Consilium Abeundi*. Professioneel gedrag. Onderwijs, toetsing, begeleiding en regelgeving. Eindrapport en bijlagen. Utrecht: Vereniging van Universiteiten (VSNU), 2002.
- > *Spaendonck K van*. Attitude versus professioneel gedrag. *Tijdschrift voor Medisch Onderwijs* 2006; 25: 285-290.
- > *Rynja R, Cents R, Morsink M*. Tabee lomperiken en horken. *Medisch Contact* 2007; 62: 73-75.
- > *Mook WNKA van, Luijk SJ van, Fey-Schoenmakers MJG et al*. Bespreking en beoordeling van professioneel gedrag aan de Faculteit Geneeskunde te Maastricht. *Tijdschrift voor Medisch Onderwijs* 2007; 26: 237-246.

Summary

Discussing and evaluating professional behaviour 2. Amsterdam Dental School

Since the introduction of the bachelor-master structure five years ago at the Amsterdam Dental School, the evaluation and assessment of professional behaviour has been an examination subject in the bachelor programme. Professional behaviour is understood to be the student's observable behaviour in the educational setting, as distinguished from someone's inner beliefs or convictions. The core of this element in the curriculum is the feedback which the student regularly receives from several teachers concerning their behavior, given what is expected from a medical professional. The programme's requirement is that a third year student demonstrably has sufficient satisfactory evaluations to earn the necessary study credits.

Bron

R.C. Gorter¹, T.S. Ong² en J.M. Vervoorn³

Uit ¹de sectie Sociale Tandheelkunde & Voorlichtingskunde, ²de sectie Parodontologie en ³het Onderwijsinstituut van het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA)

Datum van acceptatie: 11 augustus 2008

Adres: dr. R.C. Gorter, ACTA, Louwesweg 1, 1066 EA Amsterdam
r.gorter@acta.nl