

# COMMUNICATIE MET PATIËNTEN VIA HET PATIËNTPORTAAL



## ‘We laten patiënten meelezen met de arts’

**In het project ‘Communicatie met patiënten via het patiëntportaal’ worden patiënten van de KNO-poli van het Radboudumc in de gelegenheid gesteld om het verslag dat de dokter na hun poli-bezoek schrijft, mee te lezen. Projectmanager Brechje Schreinemakers vertelt.**

In de Verenigde Staten heeft een groep artsen en onderzoekers de Open-Notes-beweging opgezet. Daarin worden digitale patiëntportalen gebruikt om patiënten in staat te stellen de klinische notities die de arts maakt tijdens en na het consult, mee te lezen en daar vervolgens feedback op te geven.

Brechje Schreinemakers, KNO-arts in opleiding, wilde die werkwijze naar Nederland brengen, deed een aanvraag voor een project en het Citrienfonds gaf gehoor door het te financieren. Het Citrienfonds van de NFU en ZonMw helpt duurzame en breed inzetbare verbeteringen in de gezondheidszorg te ontwikkelen.

### Nieuw

“Communicatie is interactie tussen patiënt en arts”, zegt Schreinemakers. “Wij willen kijken naar wat er gebeurt met die interactie als patiënten kunnen nalezen wat er tijdens hun poli-bezoek is besproken. Dat is voor iedereen nieuw. We zijn bijvoorbeeld erg benieuwd naar of, en zo ja hoe vaak mensen op de notities van de arts zullen terugkomen.”

Het uiteindelijke doel is uit te vinden of dergelijke openheid bijdraagt aan de betrokkenheid van patiënten bij hun ziekteproces. Voorlopig is net de eerste fase afgerond. 90 Patiënten hebben vragenlijsten ingevuld, een tiental heeft meegedaan aan een gesprek in een focusgroep en 21 KNO-artsen hebben zich laten interviewen. De analyse van de

resultaten moet nog beginnen, maar Schreinemakers kan al wel iets zeggen over wat ze aantrof.

“De patiënten zijn hoofdzakelijk enthousiast. En het is leuk om hun kijk op de logistiek van het ziekenhuis te horen. Ze komen met radicalere oplossingen dan wij aandurven.”

Tegelijkertijd blijken de reacties van patiënten op de arts-aantekeningen juist vooral daarover te gaan: logistieke zaken. Is Schreinemakers niet bang dat zal blijken dat patiënten medisch-inhoudelijk afhaken? “Nee”, zegt ze. “Dat is ook een resultaat. Als mensen anders reageren dan verwacht, moeten we dat weer onderzoeken.”

### Grondhouding

De deelname van de medici is Schreinemakers enorm meegevallen. “21 KNO-artsen hebben meegedaan en maar 6 niet. En wat hun grondhouding betreft: er was eerder sprake van nieuwsgierigheid dan van weerstand.” Ze vervolgt: “Nou hebben we aan hun deelname wel hard getrokken.”

Als eind dit jaar het onderzoek klaar is, wil Schreinemakers advies uitbrengen aan haar ziekenhuis. “Moeten we dit gaan invoeren en zo ja, eerst op een paar afdelingen of meteen overal?” Buiten het Radboudumc wil ze er enkele wetenschappelijke publicaties aan wijden en de resultaten presenteren op relevante congressen. “We moeten veel mensen bereiken, want uiteindelijk gaat iedereen dit aan.”