

Patiënt zoekt coach



‘Als patiënt ben je kwetsbaar en een consult bij een arts is vaak stressvol,’ zegt Bettine Pluut. Vanuit die ervaring doet ze promotieonderzoek aan de Universiteit Utrecht naar de invloed van het elektronisch patiëntendossier en internet op de relatie tussen arts en patiënt. ‘Veel patiënten zoeken vooral een coach die hen helpt bij het duiden van informatie.’

Steeds vaker hebben patiënten al op internet opgezocht wat ze mankeren en welke behandelingen mogelijk zijn. ‘Toch komen die eigen opvattingen onvoldoende aan bod in de spreekkamer of blijken ze niet te matchen met die van de arts,’ meent Pluut. ‘Veel artsen weten niet goed hoe ze moeten omgaan met geïnformeerde en mondige patiënten.’

Slimme arts

Naast die toenemende mondigheid signaleert Pluut een tweede verandering. Er zijn te weinig artsen en verpleegkundigen en dat tekort wordt alleen maar nijpender. Een slimme arts is op die toekomst voorbereid en biedt eigentijdse hulpmiddelen

aan iedere patiënt die actief wil participeren in zijn gezondheidszorg. ‘Inzage in je elektronisch dossier, een medische informatieservice vergelijkbaar met Wikipedia, de mogelijkheid om online vragen te stellen aan je arts ... Het zijn allemaal goede hulpmiddelen om patiënten meer grip op hun zorg te geven. Een arts kan zelfstandige patiënten ook in een forum bij elkaar brengen. Zo’n forum hoeft geen vaste samenstelling te hebben en artsen en verpleegkundigen kunnen zelf ook deelnemen.’

De arts is dan niet meer dé expert maar meer een coach. Een lichtend voorbeeld vindt Pluut de Engelse arts Amir Hannan die patiënten toegang geeft tot hun EPD en tot medische informatie via onder andere filmpjes op internet. ‘Patiënten die dat kunnen en vooral willen, stimuleert Hannan om zich te verdiepen in hun medische situatie. Nog voordat er een online EPD in Engeland was, gaf hij patiënten hun medische gegevens op flop mee. Een van zijn patiënten, een vrouw van bijna tachtig jaar, volgde een computercursus om haar elektronische dossier te kunnen bestuderen.’

Therapietrouw

Toegang tot het landelijk EPD kan een eerste stap zijn om de relatie arts-patiënt te

verbeteren. Tenminste als dat dossier ook gericht is op zelfzorg en niet alleen op het uitwisselen van informatie tussen zorgverleners. ‘Maar het kan de relatie ook verslechteren als je een ouderwetse dokter hebt die gewoon wil dat je zijn advies opvolgt,’ waarschuwt Pluut. ‘Je bent dus altijd afhankelijk van de bereidheid van je arts. Alleen dan zal toegang tot het EPD de zorg effectiever en efficiënter maken.’ Ze legt uit hoe dat werkt. ‘Als de patiënt de uitslag van een onderzoek al heeft gelezen, ligt de focus in de spreekkamer op het beantwoorden van vragen en het kiezen van een behandeling. Een tweede voordeel is dat de therapietrouw toeneemt als de patiënt zelf actief betrokken wordt bij de behandeling. Bovendien kunnen patiënten elkaar via een forum scherp houden en stimuleren bij het volgen van een andere leefstijl.’

Zeldzaam

Toch zijn coachende health 2.0 artsen nog op een hand te tellen. Pluut kent er maar een paar in Europa. In Denemarken hebben patiënten al wel via een patiëntenportal inzage in hun medische gegevens en kunnen ze via dat portal herhaalrecepten aanvragen. Maar artsen die verschillende online communicatiemiddelen ten volle naast elkaar benutten zijn ook daar schaars. ‘We kennen nu enkele ‘early adapters’, maar dan heb je nog zeker tien jaar nodig voordat een verandering doorzet. Artsen moeten als health 2.0-arts worden opgeleid en er zijn meer succesvolle voorbeelden nodig. Ook moet via onderzoek worden aangetoond dat deze nieuwe benadering (tijd)winst oplevert.’ Pluut benadrukt dat de communicatie tussen arts en patiënt altijd een complex proces zal blijven. ‘De ene patiënt is de andere niet en ook een mondige patiënt wil niet altijd het voortouw nemen. Als je net hebt gehoord dat je kanker hebt, ben je minder goed in staat om zelf te beslissen en geef je graag even het roer uit handen aan je arts.’ Een goede dokter is het ene moment de gezaghebbende expert en het andere moment een stimulerende coach. ●

Meer lezen over de invloed van het EPD op de relatie arts en patiënt: www.bettinepluut.nl