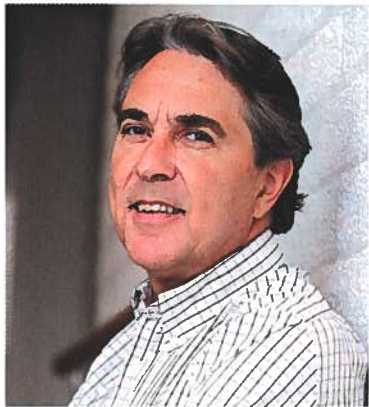


'De gidsrol bevalt me goed'



Eugen Zuiderwijk,
huisarts in Maarssenbroek

Het komt onvermijdelijk naderbij, het recht van de patiënt om het dossier online in te zien. Als leidraad verscheen onlangs de 'Richtlijn Online inzage in het H-EPD door patiënt', van Patiëntenfederatie Nederland en het NHG. Huisarts Eugen Zuiderwijk biedt zijn patiënten al enige tijd de mogelijkheid tot online inzage. Hij vertelt waarom hij ermee is begonnen en hoe hij het heeft aangepakt.

Waarom was u er zo vroeg bij?
Eugen Zuiderwijk, praktiserend huisarts in Maarssenbroek en algemeen directeur van Keten-

zorgNU, de zorggroep van Noordwest-Utrecht: 'Ik zag al snel het voordeel van de goed geïnformeerde patiënt, bijvoorbeeld door googelende patiënten. De medische literatuur is niet meer bij te houden, maar nu zijn het deze patiënten die mij bijscholen. Jaren terug al had ik een patiënt die langdurig maagzuurremmers slikte, PPI's, die in een seniorenblad had gelezen dat PPI's osteoporose konden bevorderen. Zelf had ik dat toen nog in geen enkel vakblad zien staan. Ik kan dan gemakkelijk in de literatuur nakijken of het klopt. Wekelijks zie ik voorbeelden van patiënten die zelf kennis aandragen. En dat zijn heus niet alleen hoogopgeleide, goedgebekte patiënten. Een keer had een laaggeschoolde en autoriteitsgevoelige man met handproblemen iets op internet gevonden. Hij wist niet hoe je het moest uitspreken, maar het was wel de juiste diagnose: een Dupuytrencontractuur. Mijn rol verandert, ik heb niet meer de waarheid in pacht. Wat ik wel doe, is gidsen. Die functie van gids vind ik leuk. De behandelrelatie verandert. Die duurt zelfs korter! Als de patiënt voor geïnformeerd is, zijn we beiden minder tijd kwijt. Bovendien gaat de therapietrouw vooruit, want de patiënt is meer geneigd om mee werken. De patiënt is gelijkwaardiger; ik ben meer consultant. Ik reflecteer op waar de patiënt mee komt. Die gidsrol geldt ook voor online inzage.

Maar met online inzage gaat het anders dan bij googelen. Noch bij de huisarts, noch bij de patiënten is er die *sense of urgency*. Patiënten zullen niet massaal gaan bellen omdat ze online inzage in hun dossier willen. Bestaande verhoudingen vormen een drempel. Maar de behoefte is er wel degelijk. Patiëntenorganisaties, zoals Patiëntenfederatie Nederland, dragen dit actief uit. Het gaat mij om zorgkwaliteit. Die beoordeel je als huisarts aan de hand van NHG-Richtlijnen. Ik vind, als je patiënten online inzage geeft in hun dossier dan gaat de kwaliteit van zorg vooruit; de zorg ontwikkelt zich. Thuisarts.nl heeft ook die transparantie van ons vak gestimuleerd.'

Hoe hebben jullie het aangepakt?

'Dat online-inzagerecht komt hoe dan ook in 2020, maar wat vinden we er nou eigenlijk zelf van? Heb het er met je praktijkteam over, pas het aan op je praktijk. Wat je nodig hebt is een portaal bovenop je HIS. Dat kun je aanschaffen; sommige praktijken hebben het al. Wij werkten met het zwaan-kleef-aan-effect: eerst een paar huisartsen en assistenten met digitale affiniteit. Zij wisten voor welke patiënten het niet in hun belang zou zijn om ze meteen volledige online inzage te geven in hun dossier, zoals patiënten met hypochondrie of met een borderline-persoonlijkheidsstoornis. We zijn dus niet uitgegaan van alleen geïnteresseerde patiënten, maar hebben de dossiers opengesteld voor iedereen, behalve dus die paar uitzonderingen. En dan krijg je de discussie: "De ggz-patiënten kunnen het niet hanteren, die komen zich elke dag melden met dingen die ze in het dossier hebben ge-

zien", en: "Wat als ze fouten ontdekken in het dossier?" Een collega zei: "Nou moet ik eerst alle dossiers door om ontbrekende zaken aan te vullen." Maar het leuke van de situatie was nou juist dat patiënten mij gingen attenderen op fouten en omissies in het dossier. En patiënten bleken daar helemaal niet over te vallen. Ja, ze snappen die Latijnse woorden niet. Maar dan googelen ze die gewoon. Het zijn allemaal aspecten van die nieuwe behandelrelatie.'

Hoe zijn de patiënten benaderd?

'Na een pilot hebben we de marketing van de online inzage breder getrokken: op het telefoonbandje noemen, berichten op het beeldscherm in de wachtkamer, de flyers, studenten in de wachtkamer met een iPad, en natuurlijk op de website. Het is een proces van lange adem. Je moet zowel de patiënten als

'Het is de patiënt die mij bijschoolt'

de andere huisartsen verleiden. De enthousiastelingen binnen het team trekken elkaar mee. In onze organisatie gebruikt nu 30% van de patiënten onze onlinediensten: eHerhaalrecept, eAfspraakmaken, eConsult en eLab. Al deze patiënten hebben ook de mogelijkheid tot online inzage in hun dossier. Dat groeit enkele procenten per jaar, wat al een grote verschuiving geeft in de dagelijkse praktijk. Mijn telefonische spreekuur is geminimaliseerd. Ik heb meer eLab-publicaties, maar die kun je gemakkelijker tussendoor plannen. Die efficiency krijg je erbij cadeau.' [KN, FK]

Zie www.nhg.org Dossier E-health met de nieuwe Richtlijn Online inzage in het H-EPD door patiënt (NHG en Patiëntenfederatie Nederland)

Redactie NHG-Nieuws Colofon
Yvonne Buitenhuis (voorzitter), Annet Janssen, Simone Sinjorgo, Linda Tolma en Yvonne Vos. Met bijdragen van Liesbeth van der Jagt, Fijtje Koets en Khing Nijoo. Eindredactie en contact: Fijtje Koets, f.koets@nhg.org, 030-282 35 39.

NHG-Nieuws is een uitgave van het NHG-bureau.

Voor het colofon van het wetenschappelijke deel van Huisarts & Wetenschap: blader vier pagina's terug.