

De waarde van het gesprek

Column Louis Neven

Op deze plek heb ik het al eerder gehad over het mantra van eigen regie. Eigen regie is goed. En meer eigen regie is dus beter. Toch? Collega Sjaak Khonraad van het lectoraat Integrale Veiligheid laat regelmatig zien dat dat niet geldt voor alle groepen. Hij stelt bijvoorbeeld dat groepen als motorbendes juist veel te veel eigen regie nemen. Deze week vertelde Kim*, een van mijn kenniskringleden, me het volgende verhaal over een beetje te veel eigen regie in de zorg:

Dinsdagochtend, half 10, Kim is in gesprek met haar behandelend arts in een universitair medisch centrum. Ze bespreekt met hem onder andere de keuze voor dit ziekenhuis. Daarbij komt ook het patiëntenportaal ter sprake. Dat geeft Kim alle vrijheid om waar en wanneer dan ook haar medische gegevens in te zien. Na het invoeren van haar DigiDgegevens ziet Kim niet alleen een verslag van haar vorige afspraak, maar kan ze ook real-time haar bloeduitslagen zien. Maar eerst moet ze nog even een pop-upje wegklikken:

“Via bovenstaande blokjes kunt u uitslagen bekijken. Hier kunnen ook uitslagen bij staan die uw zorgverlener nog niet met u heeft besproken. Dit kan soms moeilijk zijn. Wilt u de uitslagen liever horen van uw zorgverlener? Wacht dan tot uw volgende afspraak. Uw zorgverlener vertelt dan precies wat de uitslagen betekenen.”

Wachten? Dat zou kunnen, in theorie. In de praktijk gaat Kim – net als u en ik – googelen op medische termen, referentiewaarden, etc. Het systeem biedt namelijk weinig context over wat de gegevens betekenen, dat moeten we blijkbaar zelf uitzoeken, wat we dus ook doen. De waarden blijken goed. Fijn om te weten.

Kims arts blijkt minder enthousiast over het portaal. Hij kijkt bedenkelijk. Natuurlijk moet de patiënt goed betrokken worden bij zijn of haar behandeling, en is er geen reden om niet transparant te zijn en afspraakverslagen en uitslagen niet te delen. Maar een beetje vertraging zou hij wel prettig vinden.

Omdat uitslagen echt real-time zijn, komt het voor dat de patiënt zit te ‘F5-en’ (het ‘verversen’ van je browser zodat nieuwe gegevens geladen worden) en daarna direct de telefoon pakt als de uitslag niet helemaal is zoals verwacht. De arts wordt geacht aan de telefoon te komen om de patiënt uitleg te geven én omdat je hem dan toch aan de lijn hebt, de vervolgstappen door te spreken. Echter, de arts heeft tussen zijn consulten door nog niet de tijd gehad om alle dossiers van zijn patiënten te ‘F5-en’ en een weloverwogen besluit te nemen over wat verder mogelijk is.

Zo vertelt Kims arts over een patiënte die zag dat de uitslag van haar bloedonderzoek binnen was, en besloot dat de afspraak van over een paar weken wel naar voren kon. De uitslag was immers binnen. Zo gezegd zo gedaan, allemaal geregeld door de patiënte, via het portaal. Een voorbeeldpatiënt die perfect de eigen regie neemt en betrokken is. Alleen op de dag van de afspraak had de arts weliswaar die ene, maar nog niet *alle* uitslagen binnen. De patiënte mocht nog een keer terugkomen. Maar nu pas nadat de arts voldoende tijd had gehad om de uitslagen zorgvuldig te bestuderen en vervolgstappen uit te werken.

Het verhaal van Kim is een mooie illustratie van waar ons streven naar meer eigen regie toe zou kunnen leiden. Hoewel wij in deze tijd veel praten over ‘eigen regie’, ‘de data zijn van de patiënt’ en ‘patiënt en arts beslissen samen’, is het de vraag in welke mate de zorg hier al op ingericht is. Wat betekent dit voor de efficiëntie, of nog belangrijker, de kwaliteit van de zorg? En is het wel fair? Verdienen assertieve eigen regisseurs die meteen aan de telefoon hangen ook eerder aandacht van een arts? Als we zo door gaan wordt de patiënt een F5-ende protoprofessionele google-aar en de schiet de arts steeds vaker uit de heup tussen de bedrijven door. Of dat het model is dat we willen? Misschien moeten we meer aandacht hebben voor het presenteren van data in een context waarmee de patiënt wat kan. De arts van Kim vond in elk geval dat de patiënt beter even kon wachten, zodat hij ‘gewoon zijn werk kan doen.’ Maar dat is net het punt; techniek verandert wat werk is en waar en

wanneer het plaatsvindt. En techniek verandert wat 'gewoon' is in de omgang met elkaar. Welke waarden centraal staan bij het ontwerp van dergelijke techniek is dus van groot belang. Nu zetten we de waarden eigen regie, transparantie en snelheid centraal, maar we verliezen een belangrijke waarde uit het oog: die van het gesprek.

* De naam Kim is fictief.