



## ‘Voor de patiënt is dit van grote waarde’

In het project ‘Consult replay’ wordt gewerkt aan de mogelijkheid voor patiënten om het consult met hun arts terug te luisteren of te zien door middel van een audio- of video opname. Projectleider Coline de Jong vertelt.

In 2015 publiceerden wetenschappers een onderzoek waarin aan 260 kankerpatiënten was gevraagd wat ze nog wisten van hun laatste consultgesprek met de dokter. Een onthutsende 40 tot 80% van de mondeling overgedragen informatie bleek niet te zijn bevestigd en hoe zwaarder de diagnose, hoe meer informatie verloren was gegaan. Voor het Erasmus MC was het aanleiding om onderzoek te doen naar de mogelijkheid om consulten op te nemen en vervolgens beschikbaar te maken op het patiëntportaal van het ziekenhuis. Dat project kreeg de naam ‘Consult replay’ en ontvangt een subsidie uit het Citrienfonds. Het Citrienfonds van de NFU en ZonMw helpt duurzame en breed inzetbare verbeteringen in de gezondheidszorg te ontwikkelen.

### Confronterend

“Voor de patiënt is het ideaal. Die kan achteraf, in eigen omgeving het gesprek terugluisteren of -kijken en zo alsnog goed geïnformeerd raken”, vertelt Coline de Jong, projectleider en organisatie-adviseur bij Management Advies, het interne adviesbureau van het Erasmus MC. “Vooral ook met het oog op de plannen die we hebben met shared decision making, waarbij de patiënt als een partner meepraat over diens eigen behandeling, is dat van

grote waarde.” De Jong staat op het punt om met enkele focusgroepen, bestaand uit patiënten en artsen, aan de slag te gaan om te horen wat zij ervan verwachten en of ze risico's ervaren. “Dat laatste verwacht ik vooral van de kant van de medici. Voor artsen kan dit behoorlijk confronterend zijn. Dat bemerk ik ook als we afdelingen benaderen om mee te doen in de pilot die we in het tweede kwartaal van dit jaar gaan starten.”

### Knippen en plakken

Niet onbegrijpelijk leeft onder artsen de angst dat gesprekken uit hun context gerukt zullen worden en online gezet, of zelfs dat er in wordt geknipt en geplakt. “Maar het mooie is nu juist dat wij met deze aanpak als ziekenhuis de regie in handen houden”, vertelt De Jong. “Een audio- of videofragment dat straks op het patiëntportaal terug te zien zal zijn, zal alleen daar afgespeeld kunnen worden en nergens anders. Als ik dat aan onze artsen vertel, merk ik vaak dat ze al een stuk ontspannener reageren.” Los daarvan komt De Jong ook zorgverleners tegen die helemaal in haar project geloven. “Bij neonatologie zien ze echt de meerwaarde hiervan. Dat mag ook wel eens gezegd worden.”