# Kunt u bellen?

ROELF NORG
Roelf Norg is huisarts en jurist | huisarts.norg@home.nl

Als huisdokter ben ik momenteel een oudere jongere en een jongere oudere tegelijk. Ongeveer halverwege mijn afstuderen en mijn pensioen zoek ik het evenwicht tussen 'moeten bijbenen' en 'willen sprinten' vanuit mijn nog steeds te temperen naïeve, jeugdig enthousiasme. Op de dag na het NedHIS-congres overpeins ik over de enorme mogelijkheden van de digitale snelweg, zoals die in Estland is gecreëerd. Mijn brein moet tegelijkertijd dealen met de primitief aandoende hobbels die we in Nederland tegenkomen en – soms – zelf opwerpen. Versleuteling, marktwerking, gebrek aan standaarden, toestemmingsvereisten, financiering… Van alles is voorbijgekomen. Deze gedachten houden me bezig als ik mij buig over de wekelijkse oogst aan tuchtzaken.

Twee vallen mij op vandaag. De eerste betreft een klacht van een patiënt die de arts verwijt dat hij nog geen systeem van veilig e-mailen heeft ingericht, terwijl hiervoor al (commerciële) aanbieders op de markt zijn. De huisarts wil er nog niet aan. Hij wil geen apart systeem, maar wachten op de komst van een in zijn HIS geïntegreerd patiëntenportaal. In mijn praktijk heb ik zo'n portaal, waarbij e-mailconsulten mogelijk zijn. Een van de eerste keren antwoordde mijn naïeve, jeugdige ik zo snel mogelijk. Dat leidde ertoe dat ik merkte dat ik per e-consult een gesprek aan het voeren was: vier e-consulten binnen één uur van dezelfde patiënt binnengekomen én beantwoord. Tijd om in te grijpen: ik sloot af met de mededeling: 'Het is beter via mijn assistente een spreekuurafspraak te maken. Kunt u daarvoor bellen?'

De tweede uitspraak betreft een zorgverlener wie verweten wordt dat hij de patiënte onvoldoende begrensd heeft. Zijn patiënte verstuurde soms wel meer dan honderd (!) WhatsApp-berichten per etmaal, die hij vaak beantwoordde. Hij deed weliswaar een poging dit te beperken tot drie momenten (vroeg) in de ochtend, in de middag en in de (late) avond, maar daarvan is – mede door eigen toedoen – weinig terechtgekomen. Nu dunkt me dat honderd binnengekomen WhatsApp-berichten op één dag op zichzelf al van grote diagnostische waarde zijn ten aanzien van de geestesgesteldheid van de patiënte. Deze zelf vroeg in de ochtend starten en laat in de avond beantwoorden is óók diagnostisch ten aanzien van die van de hulpverlener. Die is rijp voor intervisie.

Daarover gesproken: de dag vóór het NedHIS-congres ging mijn nieuwe, transmurale intervisiegroep van start. Tien eerste- en tweedelijnsdokters bijeen om onder leiding van een moderator te spreken over hun ervaringen, gevoelens, dilemma's, oplossingen, sterke en zwakke kanten. Al ben ik al lid van een groep van louter huisartsen waarbinnen intervisie plaatsvindt, het transmurale karakter maakte me nieuwsgierig. In de informelere nazit kwam het gebruik van de Siilo-app ter sprake. Menigeen had deze app geïnstalleerd, maar het gebruik ervan bleek nog beperkt. Een van de dokters stelde: 'Appen vind ik niet handig. Ik heb meer behoefte aan persoonlijk contact. Maar het voordeel van de app is dat je een collega niet uit zijn werk haalt. Het is vooral handig om te vragen: "M.b.t. deze patiënt: kunt u me bellen?"' ■