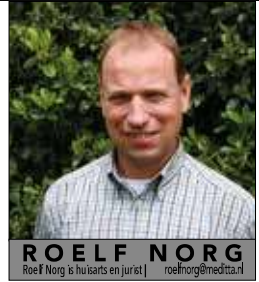


Open over slecht nieuws



ROELF NORG
Roelf Norg is huisarts en jurist | roelfnorg@meditza.nl

Per 1 juli hebben wij ons patiëntenportaal nieuwe stijl, dat tevens als Persoonlijke GezondheidsOmgang (PGO) dienst doet. Hiermee voldoen we aan de eisen die het programma OPEN aan ons huisartsen stelt. Praktijken met een patiëntenportaal moeten sinds 1 juli hun patiëntenportaal als PGO kunnen laten gebruiken. Praktijken zonder portaal zijn per 1 januari aanstaande verplicht hun HIS zó te hebben ingericht dat hun patiënten met een PGO hun dossier kunnen inzien. We hebben eerst zelf getest of ons portaal deed wat het zou moeten doen. En toen dat het geval bleek, hebben we aan het eind van de eerste julidag een nieuwsbrief verstuurd aan onze patiënten om hen te attenderen op de nieuwe functionaliteit. De volgende ochtend was al negentig keer een dossier opgevraagd, ongeveer 10 procent van het aantal accounts op ons portaal. Er blijkt dus een duidelijke (latente) behoefte te bestaan. Nu ik dit schrijf, zo'n twee maanden later, hebben een paar honderd mensen hun dossier ingezien. Het gaat daarbij om vastgestelde 'unieke gebruikers', dus verschillende patiënten. Sommige patiënten die periodieke controles van hun bloedwaarden krijgen bellen de praktijk niet meer voor de uitslagen, maar kijken het dossier zelf in. We hebben nog niet veel commentaar gekregen. Eén patiënt kon de wilsverklaring en de gevolmachtigden niet terugzien. Eén persoon was het niet eens met de term 'chronische depressie', die als episode nog actief openstond. Zes jaar na zijn laatste medicatiegebruik vond

hij dat dit voorbij was. Terecht hebben we de episode 'gesloten'. Tot nu toe hebben we er dus niet veel last van gehad. Sterker, gaandeweg leren we hoe we het PGO kunnen inzetten als een extra communicatiemiddel. Zoals we ook Thuisarts.nl vaak gebruiken. Uit wetenschappelijk onderzoek weten we al lang dat van alles wat we onze patiënten vertellen slechts een fractie wordt onthouden. Thuisarts.nl gaf ons al de gelegenheid om informatie mee te geven of online na te laten lezen. En te herlezen. Zo kunnen we ook met ons dossier omgaan. Voor iemand die het maar lastig vond om met haar puffers om te gaan, heb ik het behandelbeleid in het dossier uitgeschreven. Voorheen gaf ik dat dan mee op papier. Nu doe ik dat nog steeds, maar kan ze het óók over een half jaar – als het papiertje al lang ergens onder in een stapel of in de oudpapierbak terechtgekomen is – in haar dossier nazoeken. 's Avonds, in het week-einde, als ik met vakantie ben... Maar wat als er iets mogelijk ernstigs aan de hand is? Als mensen uitslagen lezen die hen bang kunnen maken? Laatst had ik zo'n situatie. Ik besprak een patiënt met jeukklachten met mijn aios. Het leek een onschuldige reactie op de planten waarmee de patiënt gewerkt had. Mede om didactische redenen besloten we de casus eens uitvoeriger te analyseren aan de hand van het acroniem 'huidpasta'. En verrek, geheel tegen de verwachting in, bleek de zestigjarige man een microcytaire anemie te hebben. Een darmmaligniteit is

dan een reële mogelijkheid. Bij het bekijken van de uitslag voelde ik een dilemma. De uitslag is pas in te zien als ik deze vanuit mijn 'inkomende postbak' aan de patiënt koppel. Maar dan is die ook meteen te zien. Ik kan dus ervoor kiezen de uitslag niet te koppelen. Dan heb ik nog wat tijd om te bedenken wat ik er mee zal doen, de uitslag met de aios te bespreken, of zelf contact op te nemen vóórdat de patiënt de uitslag zou kunnen zien. Nu vind ik contact opnemen over nieuw ontdekte ernstige diagnoses ook een dilemma. Doe je dat telefonisch? Dat is erg afstandelijk. Ga je langs? De mensen schrikken dan. Maar goed, dat kan ik nog wel de baas. Lastiger is het als iemand niet thuis is en de burens de dokter vergeefs hebben zien aanbellen. In een dorp als het mijne doet dat snel de ronde. Iemand speciaal uitnodigen op het spreekuur? Dat kan ook niet zonder toelichting. Of de reguliere controleafspraak afwachten? Maar ook dat is wel eens slecht gevallen, toen een patiënte huilend de praktijk was uitgelopen en mij later vertelde dat iedereen haar tranen had kunnen zien. Is het patiëntenportaal ook een optie? Laat de patiënt zelf zijn uitslag opzoeken en het nieuws op eigen gelegenheid verwerken? De hang-yourself-methode? Nee, ook niet ideaal. Een microcytaire anemie is op zichzelf nog geen ernstige diagnose. Ik besloot de patiënt op te bellen. Ik besprak de diagnose en de verdere onderzoeken die moesten gebeuren. Hij reageerde afwachtend: 'Ik zie het wel.' En hing op.