

OPNEMEN VAN GESPREKKEN DOOR PATIËNTEN

Uitkomsten raadpleging KNMG Artsenpanel

Onderzoek onder het KNMG Artsenpanel,
uitgevoerd door onderzoeksbureau MWM2



UITKOMSTEN RAADPLEGING ARTSENPANEL

ONDERZOEK OPNEMEN GESPREKKEN

- + Soms willen patiënten een gesprek met hun arts opnemen, bijvoorbeeld met een mobiele telefoon. Uit een eerdere enquête van de Federatie Medisch Specialisten bleek dat veel medisch specialisten risico's zien aan dit soort opnames, o.a. vanwege de lage drempel om deze via internet en/of social media te verspreiden. Er zijn dus goede afspraken nodig die er voor zorgen dat de opnames ten goede komen aan de informatiebehoefte en het vertrouwen. Daarom ontwikkelt de KNMG een handreiking voor alle artsen waarin handvatten worden gegeven hoe artsen hier mee om kunnen gaan.
- + De KNMG wil met dit onderzoek meer inzicht krijgen in of artsen het wel eens meemaken dat gesprekken worden opgenomen, hoe zij hiermee omgaan en wat hun opvattingen over het onderwerp zijn. Deze resultaten dienen o.a. als input voor de handreiking.
- + Dit onderzoek is uitgevoerd per e-mail tussen 31 oktober 2016 en 24 november 2016. 1879 artsen zijn uitgenodigd en uiteindelijk hebben 772 artsen deelgenomen aan het onderzoek, een responspercentage van 41,1%.

MEN KRIJGT REGELMATIG VERZOEKEN EN DAADWERKELIJKE OPNAMES WORDEN ZO NU EN DAN GEMAAKT

- + Ongeveer 40% van de artsen heeft wel eens de vraag gehad of een patiënt het gesprek met hen kon opnemen. Het merendeel van deze groep artsen zegt dat zij tussen de één en vijf keer benaderd zijn met een dergelijk verzoek. Een klein deel heeft vaker dan 5 keer zo'n verzoek gekregen. Medisch specialisten kregen dit soort vragen veel vaker dan de andere beroepsgroepen.

UITKOMSTEN RAADPLEGING ARTSENPANEL

- + Ongeveer 35% van de ondervraagden zegt dat er daadwerkelijk één of meerdere gesprekken met hen zijn opgenomen. Verder komt naar voren dat patiënten wel eens ongevraagd opnames van een gesprek maakten, maar veelal gebeurde dit eenmalig. De artsen is ook gevraagd of zij in het afgelopen kalenderjaar een toename hebben geconstateerd van het aantal verzoeken. Meer dan de helft zegt zo'n stijging niet te hebben gezien.

VANUIT DE WERKGEVERS ZIJN REGELS EN RICHTLIJNEN NAUWELIJKS BESCHIKBAAR

- + Over de vraag in hoeverre men zou instemmen met opnames van een gesprek bestaat verdeeldheid. Zo zegt 40% altijd in te zullen stemmen, tegenover 27% die met 'soms' antwoordt. Volgens deze tweede groep ligt het geheel aan de situatie waarin zij zich bevinden. 5% zegt nooit in te zullen stemmen met dergelijke verzoeken en 29% weet dit (nog) niet.
- + De meeste artsen geven aan dat er rondom dit onderwerp geen huisregels of richtlijnen bestaan bij de zorginstelling waar zij werkzaam zijn. 6% zegt dat deze er zijn, tegenover 61% die aangeeft dat ze ontbreken. Het overige deel weet niet of er dergelijke richtlijnen bestaan.

IMPACT VAN OPNAMES OP DE GESPREKSSITUATIE EN ARTS ZELF ZIJN ZEKER AANWEZIG

- + De panelleden zijn verder diverse stellingen voorgelegd met betrekking tot wat zij (zouden) doen als een patiënt een gesprek met hen opneemt. Veel artsen (87%) vragen naar de behoefte die hier achter zit. Twee derde geeft aan dat hun manier van communiceren verandert in zo'n situatie. Ongeveer vier op de tien artsen zegt bang te zijn voor juridische consequenties bij het opnemen van gesprekken. Hetzelfde aantal artsen zou aan patiënten aanbieden een samenvatting van het gesprek te geven.

UITKOMSTEN RAADPLEGING ARTSENPANEL

- + Daarnaast verwelkomt maar een klein deel het als een patiënt het gesprek wil opnemen (17%). Hetzelfde percentage ziet het verzoek als een teken van wantrouwen.
- + De helft van de artsen heeft begrip voor patiënten die vragen om een geluidsopname. Er komen echter ook meer negatieve gevoelens en emoties naar boven, zoals wantrouwen, bezorgdheid en zenuwachtigheid.

VEELAL VINDEN ARTSEN ANDERE MOGELIJKHEDEN DAN GELUIDSOPNAMES MEER GESCHIKT VOOR INFORMATIEOVERDRACHT

- + Het panel is verdeeld over de vraag of geluidsopnames van consulten direct in het patiëntendossier geplaatst moeten worden. Zo staat 30% er (zeer) positief in, is 23% neutraal, zegt 24% er (zeer) negatief over te zijn en weet tenslotte 21% het (nog) niet.
- + De artsen konden ook aangeven wat zij zien in diverse mogelijkheden om de informatieoverdracht tussen arts en patiënt te ondersteunen. Het blijkt dat de patiënt iemand mee laten nemen en aan het einde van het gesprek samenvatten wat er is besproken, als meest geschikt wordt gezien. Ook andere mogelijkheden als informatiefolders, het maken van tekeningen, de patiënt laten herhalen, online info en gebruik van 3D modellen worden zeer geschikt geacht. Als we specifiek kijken naar geluidsopnames, staat de helft er positief tegenover om dit toe te staan aan het einde middels een samenvatting. Een kwart vindt het maken van opnames van het hele consult een geschikte manier om informatie over te dragen.

UITKOMSTEN RAADPLEGING ARTSENPANEL

- + In de handreiking van de KNMG wil men voornamelijk informatie terug zien over wat gedaan kan worden als een opname buiten de privésfeer gebruikt wordt. Maar ook moeten juridische onderdelen opgenomen worden: wat is bijvoorbeeld de juridische status van een opname en mag de patiënt zo'n opname gebruiken in een (tucht)klacht of civiele procedure? Twee andere belangrijke vragen zijn: hoe kan men voorkomen dat patiënten het gesprek opnemen zonder dit te melden en wat kan de arts doen als een patiënt het gesprek wil opnemen?