

Als patiënten het consult willen opnemen

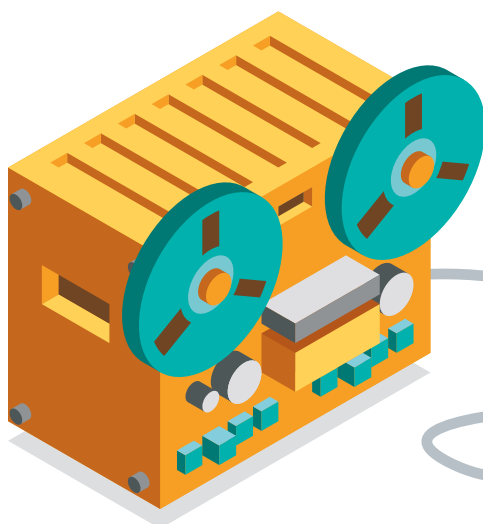
# Maak het bespreekbaar

'Dokter, vindt u het goed als ik dit gesprek even opneem?' Deze vraag krijgen medisch specialisten steeds vaker. Eind oktober verschijnt de KNMG-handreiking Opnemen van gesprekken door patiënten. Kinderarts Paul Brand, cardioloog Tjebbe Galema en KNO-arts Robert van Haastert nemen alvast een voorschot. Een gesprek over spelregels, een opname als leermiddel en fatsoensnormen.

## *Wat zijn jullie persoonlijke ervaringen met patiënten die het consult willen opnemen?*

Kinderarts Paul Brand van Isala Zwolle maakte het tot nu toe één keer mee: 'Ouders van een patiënt wilden graag het gesprek opnemen. We zouden die dag verschillende ingewikkelde behandelopties van hun kind bespreken en een van hen was onverwacht afwezig. Zo'n opname kan en wil ik niet weigeren. Gesprekken opnemen zou de gewoonste zaak van de wereld moeten zijn.'

Dat vindt ook cardioloog Tjebbe Galema van het Erasmus MC in Rotterdam. 'Ik heb drie keer zo'n verzoek gekregen. Ik vroeg wel uit een reflex 'waarom wilt u dat eigenlijk?', maar zodra ik over mijn eerste aarzeling heen was, heb ik ingestemd. Ik snap dat mensen het graag willen: ze pakken toch meer informatie mee op deze manier. Weigeren zou alleen maar wantrouwen aanwakkeren.'



## *'Bij een klacht of tuchtzaak kan een opname juist helpen'*

KNO-arts Robert van Haastert van het Westfriesgasthuis in Hoorn had geen probleem met de opname die een ouder stel maakte om het consult thuis nog eens te kunnen beluisteren. Maar toen een ontevreden patiënt ostentatief een bandrecorder op tafel zette en zei: 'Zo, dit gesprek ga ik dus even opnemen', vond hij dat erg onaangenaam. 'Ik voelde meteen dat ik niet kon weigeren. Het werd ook een ander consult: ik was defensiever en sprak behoedzamer. Ook nam ik meer tijd dan nodig. Kortom, niet zoals het zou moeten.'

## **Wat zien jullie als voornaamste voordeel van opnames?**

'Patiënten onthouden slechts tien procent van de informatie die artsen hen geven, zo blijkt uit wetenschappelijk onderzoek', zegt Brand. 'Soms interpreteren ze de informatie anders dan wij het bedoelen. ▶



Als ze de informatie thuis nog eens beluisteren, kunnen mensen een beter gefundeerd besluit nemen.' Cardioloog Galema beaamt dat: 'Ik heb vaak gesprekken waarbij mensen erg schrikken. Ze krijgen te horen dat ze het aan hun hart hebben en gedotterd of geopereerd worden. Dan komt het voor dat mensen dichtslaan en niet meer horen wat ik zeg. Terwijl we over belangrijke zaken moeten beslissen. In zulke gevallen is een opname fantastisch.'

#### **Zitten er voor specialisten ook voordelen aan?**

Brand: 'Ik zie het als leermiddel; van opnames steek ik altijd wat op. Zo zag ik op leervideo's van mijn spreekuur dat ik erg lang in het patiëntendossier zat te typen, terwijl de ouders tegen mij zaten te praten. Nu kijk ik ze meer aan.' De kinderarts wilde zelfs het consult een keer gráág opnemen. 'Vorig jaar had ik een ouderechtpaar waarbij ik het Münchhausen-by-proxysyndroom vermoedde. Die ingewikkelde gesprekken had ik graag willen opnemen om met collega's na te bespreken.' Ook Galema ziet opnames als leermomenten. 'Zeker voor mij als opleider. Ik kan de opnames goed inzetten als opleidingsmiddel, maar ook om patiëntenzorg te verbeteren. Bijvoorbeeld bij gesprekken over wel of niet

## ‘Bij een gespreksopname mis je alle non-verbale dynamiek’

doorbehandelen – zeker bij mensen op hoge leeftijd – kan een opname heel ondersteunend zijn in het komen tot de juiste beslissing.’

### Maar het is toch niet alleen maar hosanna?

Cardioloog Galema: ‘Een gesprek met een patiënt heeft een kop en een staart, een bepaalde sfeer, het zit vol nuances, spreektaal en soms een geintje om de lucht te klaren. Als zo’n grapje uit de opname wordt gelicht en op zichzelf staand online wordt gezet, kan dat heel raar overkomen. Je mist bij een opname ook alle non-verbale dynamiek van het gesprek.’

Van Haastert merkt dat hij zich als arts anders gaat gedragen: ‘Je gaat wikken en wegen, bent meer op je qui-vive. Het gevoelige samenspel tussen patiënt en arts komt door zo’n opname onder druk te staan. Zeker als het gaat om gesprekken over prognoses en slagingskansen van behandelingen zal ik sterker op mijn woorden letten.’ Daarbij vindt hij dat je als arts de regie over het consult kwijtraakt. ‘Als een patiënt meteen een opnameapparaat op tafel legt, perkt me dat in. Dan voel ik een drempel om een patiënt af te kappen wanneer die eindeloos doorvraagt of doorpraat. De patiënt geeft dan te veel richting, dat vind ik niet goed.’

### Maakt het opnemen van gesprekken je niet extra kwetsbaar? Stel dat een patiënt het gesprek stiekem opneemt? Dat is misschien niet netjes, maar het gebeurt wel.

Stiekeme opnames, al is het omdat een patiënt het niet durft te vragen, vinden de drie medisch specialisten echt niet kunnen. ‘Ook al zijn patiënten wettelijk niet verplicht het vooraf te vragen, het is gewoon fatsoenlijk’, zegt Brand. ‘Zoals voor de arts het beroepsgeheim geldt, waarbij alles wat besproken is in de spreekkamer blijft, zou eenzelfde vertrouwelijkheid moeten gelden voor het opnemen van gesprekken.’

‘Het dogma dat iedere patiënt recht heeft op een gespreksopname zonder te vragen stuit mij tegen de borst’, zegt Van Haastert. ‘Het druist tegen alle fatsoensnormen in en schendt het vertrouwen tussen arts en patiënt. Die relatie zet je onnodig op scherp. Patiënten mogen hierin best een beetje ‘opgevoed’ worden. Patiëntenfederatie Nederland zou bijvoorbeeld in een gedragscode kunnen vastleggen dat het netjes is wanneer patiënten vooraf toestemming vragen en het doel van de opname uitleggen.’ Galema draait het liever

om: ‘Wellicht moeten we als artsen zelf alle gesprekken opnemen en centraal archiveren. Dan hebben wij de regie en voorkom je stiekeme opnames.’

### Veel artsen zijn bang dat opnames gebruikt worden bij klachten of tuchtzaken of op online worden gezet. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

Brand, ferm: ‘Als er ook maar een kans bestaat dat een gespreksopname openbaar wordt gemaakt of wordt gebruikt bij een klacht of een tuchtzaak, dan ben ik daar absoluut tegen. Dat lijkt me niet de juiste weg.’ Galema ziet dat anders: ‘Bij een tuchtzaak kan een opname ook helpen. Nu is het vaak het woord van de arts tegen dat van de patiënt en vice versa. Een opname kan juist helderheid geven. Als je je werk goed doet, hoef je je nergens voor te schamen. Het is een vorm van transparantie.’

### Eind oktober verschijnt de KNMG-handreiking Opnemen van gesprekken door patiënten. Aan welke ‘spelregels’ hebben jullie behoefte?

Galema zou het een en ander graag zwart op wit vastleggen. ‘Net als wij werken met behandelovereenkomsten, zou ik dat ook graag zien bij gespreksopnames. Dan kun je bijvoorbeeld afspreken dat de opname alleen voor intern gebruik is en niet online geplaatst mag worden.’

Kinderarts Brand wil daar juist van weg blijven: ‘Ik ben geen fan van een disclaimer of van het juridisch dichttimmeren van deze ontwikkeling. Formulieren tekenen wakkert het wantrouwen bij patiënten alleen maar aan. Mijn visie is dat wanneer je jezelf open en kwetsbaar opstelt, je de kans kleiner maakt dat er gedoe ontstaat. Een gesprek opnemen staat of valt uiteindelijk toch met vertrouwen.’

Van Haastert sluit zich daarbij aan: ‘Daarom wil ik eerst weten waarom de patiënt het gesprek wil opnemen: is het om het thuis terug te luisteren, om te overleggen met naasten, om aan de huisarts te laten horen, of is de patiënt het niet eens met de gekozen koers en is er sprake van een conflict? Dat maakt nogal uit. Ik vind dat je per patiënt en situatie moet bekijken of opnemen nuttig is of dat een andere manier beter het uiteindelijke doel dient.’ ●



## Andere wegen naar Rome

Een gespreksopname van het consult kan ondersteunend zijn om informatie beter over te brengen. Maar dit is lang niet geschikt of gewenst voor iedere patiënt. Gelukkig zijn er ook andere manieren. Enkele tips:

- Adviseer de patiënt iemand mee te nemen naar het consult.
- Laat de patiënt vooraf vragen formuleren, zoals de 3 goede vragen (zie: 3goedevragen.nl).
- Vraag of de patiënt tijdens het consult aantekeningen wil maken.
- Maak aan het eind van het consult een schriftelijke samenvatting.
- Zet aan het eind van het consult de opname in om de conclusies van het gesprek op te nemen.