

Medisch Contact Communicatieprijs 2012

Medisch Contact reikt volgende maand voor de vierde keer de Communicatieprijs uit. De tweejaarlijkse prijs, een initiatief van de Stichting Voorlichting Patiënten (SVP), is bedoeld voor personen of teams die de communicatie tussen arts en patiënt aantoonbaar en navolgbaar hebben verbeterd. Het bestuur van de SVP selecteerde acht projecten uit 65 inzendingen. Een deskundige jury koos daar weer de drie beste uit. Op deze pagina's meer over de genomineerde projecten. Een van deze drie zal op dinsdag 24 januari 2012 de prijs in ontvangst nemen.

Elkaar begrijpen dankzij de student-tolk

Toen Faiz Karim en Mahdi Salih geneeskunde studeerden, gingen ze op verzoek van familieleden en kennissen weleens mee naar de dokter om te vertalen. Prettig vonden ze dat niet, omdat ze vertrouwelijke informatie moesten uitwisselen terwijl ze een persoonlijke relatie hadden met de patiënt in kwestie. Uit onvrede hierover ontstond het idee om geneeskundestudenten in te zetten als tolk. Het tweetal zette een succesvolle pilot op in het Sophia Kinderziekenhuis in Rotterdam, waarbij met een paar muisklikken een geneeskundestudent als tolk kan worden aangevraagd. Kinderneuroloog Marie-Claire de Wit is zo enthousiast over dit initiatief dat zij het project – zonder medeweten van Karim en Salih – inzond voor de Communicatieprijs. De Wit: 'Het scheelt enorm dat de student-tolk lijfelijk aanwezig is, de taal spreekt, vooral ook de cultuur kent, én bekend is met medische terminologie. Dit voorkomt misverstanden die aanzienlijke consequenties kunnen hebben. Ik kom beter achter "de vraag achter de vraag". Met de tolktelefoon mis je een aantal essentiële elementen. En er kan bijvoorbeeld makkelijk een misverstand ontstaan als "beademing" wordt vertaald als "zuurstof".' De Rotterdamse geneeskundefaculteit kent een groot aantal tweetalige studenten. Nu bieden 35 à 40 student-tolken na een training in tolktechnieken meer dan twintig talen aan. Zij komen in aanraking met diverse ziektebeelden, doen commu-



beeld: Erasmus MC

nicatietechnieken op en krijgen patiëntervaring. Faiz Karim: 'Het is waardevol om bij te dragen aan de zorg. Hoewel zij een vergoeding krijgen voor hun tolkwerkzaamheden, ken ik geen student die het daarvoor doet. Ze doen dit vooral uit medemenselijkheid, om de communicatie te bevorderen en de zorg te verbeteren.'

Inmiddels kunnen ook internisten van het Erasmus Medisch Centrum een student-tolk inzetten. Het streven is om elke zorgverlener in het Erasmus MC toegang te geven tot deze service. **SD**

Beter voorbereid op erfelijkheidsonderzoek

Consulten voor erfelijkheidsonderzoek zijn te weinig afgestemd op de behoeften van de individuele adviesvrager. Die speelt daardoor vaak een weinig actieve rol in het gesprek en onthoudt slechts de helft van de informatie. Om daar verandering in te brengen, ontwikkelde de afdeling Medische Genetica van het UMC Utrecht en het Nivel de educatieve website E-info geneca. De site is er op dit moment alleen voor erfelijkheidsonderzoek naar borstkanker, maar kan bij succes worden uitgebreid naar andere ziektebeelden. 'Vrouwen weten van tevoren vaak niet wat ze kunnen verwachten van erfelijkheidsonderzoek, of ze verwachten dat er standaard een DNA-test wordt gedaan', vertelt Sandra van Dulmen van het Nivel. 'Met E-info geneca willen we de communicatie in het eerste consult verbeteren.'

Vrouwen krijgen een inlogcode voor de site, zodat ze zich thuis al kunnen voorbereiden. Complexe algoritmen, die onder andere meewegen of iemand kinderen heeft en de voorkeur geeft aan veel of weinig informatie, berekenen welke informatie de adviesvrager krijgt. 'De website geeft dus geen overbodige informatie, maar echt informatie op maat', aldus Van Dulmen. Daarnaast biedt de website ruimte om alvast vragen aan de arts te stellen. Artsen ontvangen deze vragen voor het eerste consult, zodat ze zich goed kunnen voorbereiden.

Onderzoek naar het project laat positieve effecten zien. Alle consulten in het kader van het erfelijkheidsonderzoek van 197 vrouwen werden op video opgenomen. De helft van de vrouwen had voor het eerste consult toegang gekregen tot de website. Deze groep had realistischer verwachtingen van het erfelijkheidsonderzoek, stelde zich actiever op in het consult, onthield meer en toonde minder onbegrip wanneer de arts zei dat er geen indicatie was voor een DNA-test.

Diverse ziekenhuizen hebben al interesse getoond in het project. **SS**

Inzage in dossier van dement familielid

Op twee locaties van Zorggroep Ter Weel, in

Kruiningen en Goes, kunnen wettelijke vertegenwoordigers van twintig psychogeriatrische cliënten 24 uur per dag online 'hun' zorgdossier inzien en er per mail op reageren. Het gaat om een pilot van zeven maanden, die op 1 december afliep. Als de evaluatie, die deze maand plaatsvindt, positief uitpakt, krijgen de wettelijk vertegen-

woordigers van alle psychogeriatrische cliënten dossierinzage. 'Als familieleden hier kwamen, mochten ze in de rapportage kijken', vertelt manager zorg en welzijn André Lokerse. 'Maar zij komen vaak 's avonds of in het weekend en treffen dan net de contactverzorgende niet. Nu kunnen ze op elk moment, 24 uur per dag in het zorgplan kijken en als reactie een mailtje sturen. Wij verwachten dat het welzijn van de dementerenden er beter door wordt.'

Familieleden krijgen niet te zien wie wat in het dossier heeft geschreven, maar de inhoud wordt niet aangepast. 'Het dossier is bedoeld voor de professionals, niet voor de familie', zegt Lokerse. 'Woorden als "decubitus" en "incontinent" staan er dus gewoon in. Wie ze niet snapt, kan per mail vragen wat ermee wordt bedoeld.' Voorvallen die de familie misschien niet prettig vindt, worden evenmin geschrapt. 'Als een bewoner een ander een duw heeft gegeven, of iets uit het verleden vertelt wat niemand weet, dan kan het dus gebeuren dat de familie dat leest. Omgekeerd leren wij van de reacties van de familie. Dat vader nooit van havermout heeft gehouden bijvoorbeeld, maar wel van witte boterhammen.'

Om te mogen meedoen, moet de familie zich schikken in nauwkeurig omschreven algemene voorwaarden. Zo is inzage op eigen risico, mag de informatie niet aan derden worden doorgegeven en kan toegang tot het dossier worden beëindigd als gebruikers zich niet aan de regels houden. **JV**



beeld: iStockphoto



Stem mee!

U kunt meebepalen welk van deze drie projecten uiteindelijk de Communicatieprijs 2012 krijgt. Breng voor 20 januari uw stem uit op www.medischcontact.nl/communicatieprijs.