

Patiënten betrokken bij voorlichting: 'Bijdragen aan een klantgericht product'

De teksten van de NHG-Patiëntenbrieven worden van oudsher altijd geschreven door stafleden van de sectie Patiënten-voorlichting. Zij worden daarbij begeleid door de NHG-Redactie Voorlichting, bestaande uit vier huisartsen en een voorlichtingsdeskundige. Sinds een half jaar is de redactie uitgebreid met een vertegenwoordiger namens de patiëntenorganisaties, Joke de Vries. Wat is van deze 'patiënteninbreng' te merken? We vroegen het aan de leden van de Redactie Voorlichting én aan Joke de Vries zelf.

Patiëntenparticipatie binnen het NHG

In het overheidsbeleid is er steeds meer aandacht voor vraagstukken in de zorg. In het verlengde daarvan wil ook het NHG de patiënt meer betrekken bij de ontwikkeling van standaarden en daarvan afgeleide producten. De positieve uitkomsten van het NHG-project Patiëntenparticipatie (2002) hebben uitgewezen dat het mogelijk is patiënten meer te betrekken bij richtlijnontwikkeling. Bij enkele NHG-Standaarden (bijvoorbeeld Miskraam, Hoofdpijn) zijn goede ervaringen opgedaan met focusgroep-interviews met patiënten. Dit heeft geleid tot een betere onderbouwing en meer consistentie van de voorlichtingsparagraaf in de betreffende standaarden. Zo wordt er steeds vaker verwezen naar relevante patiëntenverenigingen en informatiecentra. In de toekomst zal er op dit gebied meer worden samengewerkt met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

Begrijpelijk en leesbaar

Een nauwe betrokkenheid van patiënten bij de voorlichtingsproducten is voor het NHG natuurlijk van groot belang. Bij het maken van de NHG-Patiëntenbrieven werd altijd al rekening gehouden met de begrijpelijkheid van de teksten voor de patiënt. De conceptbrieven werden voorgelegd aan een patiëntenpanel, dat de teksten beoordeelde op begrijpelijkheid en leesbaarheid, met het in voorlichtingsland veelgebruikte 'mavo-3-niveau' als uitgangspunt. Hieruit kwamen weliswaar bruikbare reacties, maar van een echte inbreng van patiënten was nauwelijks sprake.

Toen er in 2003 een vacature ontstond in de NHG-Redactie Voorlichting, werd besloten om niet een nieuwe huisarts te zoeken, maar een patiëntenvertegenwoordiger. Namens de NPCF zit nu Joke de Vries van de Reumapatiëntenbond sinds een half jaar in de redactie. Met haar komst is de inbreng vanuit het patiëntenperspectief versterkt. Bij de bespreking van conceptteksten in de redactie wordt nu meer rekening gehouden met de inbreng en verantwoordelijkheid van de patiënt. Of de inbreng van de patiënt van invloed is op de inhoud van de patiëntenbrieven, is te zien in de nieuwe serie patiëntenbrieven die in juni 2004 verschijnt.

Eigen verantwoordelijkheid

Sinds de komst van de patiëntenvertegenwoordiger zijn de discussies in de NHG-Redactie Voorlichting veranderd, zo blijkt uit enkele citaten van de overige redactieleden. 'Joke bekijkt de teksten echt vanuit een ander perspectief: dat van een patiënt die zelf verantwoordelijkheid neemt voor de eigen gezondheid en ziekte. Ook bekijkt ze hoe de patiëntenbrieven mensen kunnen helpen om deze verantwoordelijkheid te nemen en zelf actie te ondernemen. Daarnaast koppelt zij de adviezen vaak aan gezondheidsbevorderende acties; dus niet alleen symptoombestrijding, maar pro-actief handelen zodat je minder afhankelijk wordt van artsen of andere zorgverleners.'

Opvallend is dat De Vries vaak 'strenger' voor patiënten is dan de huisartsen in de redactie. 'Zij staat voor die eigen verantwoordelijkheid van patiënten en spreekt de patiënten daar dan ook op aan. Wat dat betreft draagt haar inbreng bij aan het evenwichtiger maken van de arts-patiëntrelatie.'

'Joke drukt de redactie met de neus op het feit dat we allemaal wel kunnen schrijven op mavo-3-niveau en dat we willen denken namens de patiënt, maar dat dat vaak slechts marginaal lukt. In het algemeen draagt haar inbreng bij aan een meer klantgericht product.'

'Het gebeurde een paar keer dat De Vries toch net een andere kijk heeft op medicatie. Nieuwere middelen mogen van haar duidelijker genoemd worden (zoals Cox2). Verder vind ik het sowieso een meerwaarde hebben dat zij vanuit patiëntenperspectief de brieven beoordeelt.'

Ervaringsdeskundige patiënt

Joke de Vries is zelf ook heel tevreden over haar rol in de NHG-Redactie Voorlichting 'Als ervaringsdeskundige kijk ik met andere ogen naar de brieven dan de betrokken huisartsen. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de rubriek "Medicijnen". Begrippen die voor de arts vanzelfsprekend zijn, bijvoorbeeld een bètablokker, vergen voor de patiënt meer uitleg. Vanuit patiëntenperspectief is er ook meer behoefte aan informatie over preventie: wat kun je er zelf aan doen, waar ligt de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt? Ten slotte wordt natuurlijk gelet op de begrijpelijkheid en of er geen moeilijke termen in de brieven staan.'

Al met al levert de patiënteninbreng volgens alle betrokkenen dus een positieve bijdrage aan de kwaliteit van de NHG-Patiëntenbrieven.

*Ton Drenthen,
senior wetenschappelijk medewerker NHG*