

(pag. 106-114) over de samenhang van patiëntgeoriënteerde communicatie en *patient outcome*, en de systematische literatuurstudie van Beck et al.⁴



Tip 4: Vraag (bijna) altijd naar eventuele ongerustheid.

Maak echter geen routine van de vraag naar de ongerustheid van de patiënt, want dan wordt soms niet goed naar het antwoord geluist.

terd. Houd dus juist bij deze vraag ook oogcontact! Verwacht niet dat de patiënt bij een eenmalige vraag naar ongerustheid direct het achterste van zijn tong laat zien. Soms antwoordt een patiënt domweg met 'nee' en blijkt dan toch ergens in het vervolg ongerust te zijn. Het is voor veel patiënten moeilijk om te zeggen waar ze bang voor zijn; ze schamen zich ervoor, of zijn bang dat de dokter het niet op prijs stelt als ze zelf al nagedacht hebben. Of ze denken dat het iets belachelijks is waar ze bang voor zijn.

Dr. Anton Smits, psycholoog, en Anja Meekes, huisarts; beiden docent aan de Nijmeegse Huisartsopleiding

1. Van Thiel J, Ram P, Van Dalen J. *MaasGloobaal criterialijst. Handleiding*. Maastricht: Universiteit Maastricht, 2000.
2. Silverman J, Kurtz S, Draper J. *Vaardig communiceren in de gezondheidszorg: een evidence-based benadering*. Den Haag: Lemma, 2006.
3. Stewart M, Belle Brown J, Wayne Weston W, McWhinney I, McWilliam CL, Freeman ThR. *Patient-centered Medicine; Transforming the Clinical Method*. Oxford (UK): Radcliffe, 2003.
4. Beck R, Daughtridge R, Sloane P. *Physician-Patient-Communication in the Primary Care Office: A Systematic Review*. *J Am Board Fam Pract* 2001;15:25-38.

Leren van leden

Www.spreekuurassistent.nl bevordert internetgebruik: Alle informatie voor huisartsen op één website

Over de rubriek 'Leren van leden'

In deze rubriek kunnen huisartsen hun ervaringen en ideeën kwijt, wanneer zij denken dat collega's daar ook iets aan kunnen hebben. De artikelen worden wel geredigeerd, maar de inhoud ervan blijft geheel het gedachtegoed van de auteur. Om te voorkomen dat de rubriek gebruikt wordt voor reclame voor eigen of andermans 'goede zaak' worden alle verwijzingen naar commerciële instellingen of activiteiten geschrapt, behalve als er in de ogen van de redactie echt een hoger doel wordt gediend.

Eenieder die meent een origineel, handig of nuttig idee te hebben, of enthousiasme met collega's wil delen, wordt van harte uitgenodigd om een bijdrage te sturen aan de redactie van *In de praktijk*.

Onbekend met mogelijkheden

In het septembernummer van H&W werd verslag gedaan van een onderzoek naar de mate van internetgebruik door huisartsen.¹ Daaruit bleek dat veel huisartsen nog beperkt gebruikmaken van de mogelijkheden die internet voor medische doeleinden biedt, ook al beschikken de meeste artsen wel over een internetverbinding in de spreekkamer. Veel huisartsen blijken niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van internet of ze hebben moeite om overzicht

te houden. Daarom is een 'portal' ontwikkeld waarop de voor de huisarts benodigde websites zijn samengebracht: www.spreekuurassistent.nl. Dat deze website in een behoefte voorziet, is af te lezen uit het feit dat slechts enkele dagen na de start al zo'n 1.800 pagina's waren bezocht.

Website voor de huisarts

www.spreekuurassistent.nl is een zogenoemde 'portal': een website waarin verwijzingen naar andere internetsites geordend worden gepresenteerd. De site pretendeert van, voor en door huisartsen te zijn en gaat uit van de behoeften van de huisarts in de spreekkamer, gevolgd door die van de praktijkondersteuner en de praktijkassistente. Omdat de site deels als sociale kaart fungeert, kan deze ook bruikbaar zijn voor andere gezondheidswerkers in de eerste lijn. De site is uitdrukkelijk niet gericht op patiënten; voor hen zijn de eigen websites van de huisartsenpraktijken geschikter.

Van frustratie naar ontwerp

Het idee voor het ontwerpen van www.spreekuurassistent.nl ontstond tijdens discussies over de toegankelijkheid van websites binnen de huisartsenkring naar aanleiding van bovengenoemd onder-

zoek. Hoewel de meeste organisaties wel een eigen website hebben, bleken veel huisartsen deze niet te kunnen vinden. Zo wist men vaak niet dat het Farmacotherapeutisch Kompas en de NHG-Standaarden al enige tijd beschikbaar zijn op het internet. Bovendien werd in tijdschriften en bij nascholingen wel regelmatig melding gemaakt van relevante sites, maar dat betekende nog niet dat ze automatisch in de 'favorieten' terecht kwamen. De frustratie, of beter wreveld, die vaak aan de basis van nieuwe ontwikkelingen staat, was ook hier de voornaamste drijfveer om de zaak eens op een rij te zetten.

Bijdrage aan de huisartsenzorg

Www.spreekuurassistent.nl is opgebouwd uit een aantal hoofdstukken. Onderaan de startpagina bevinden zich de pagina's Opzoeken, NHG-Standaarden, Probleeminfo, Voorlichting, Organisatie en Zorg per regio (zie kadertekst). De website bestaat nog maar kort en zal ongetwijfeld kinderziektes vertonen. Het is een particulier en onafhankelijk initiatief met als doel ervoor te zorgen dat het voor

een brede groep huisartsen duurzaam toegankelijk kan blijven. In de implementatieliteratuur wordt het belang benadrukt dat de arts over de juiste informatie beschikt op het klinische beslismoment: het moment waarop keuzes ten aanzien van de klachten van de patiënt worden gemaakt. Tijdens mijn werkzaamheden voor de WOK en voor de WDH leerde ik dat deze inzichten vaak wel aanwezig zijn, maar dat het er dikwijls niet van komt om ze simpelweg in een bruikbaar instrument om te zetten. Hopelijk brengt gebruik van www.spreekuurassistent.nl veel al beschikbare kennis onder handbereik van de huisarts, waardoor het maken van de juiste keuzes en een goede toegankelijkheid naar andere eerste- en tweedelijns zorgverleners worden bevorderd.

Rob Dijkstra, huisarts te Overasselt

1. Dijkstra R, Terpstra J, Mokkink H. Gebruik van internet in de huisartsenpraktijk. *Huisarts Wet* 2006;49(10):496-8

Op www.spreekuurassistent.nl zijn de volgende onderdelen te vinden:

Opzoeken

Op deze bladzijde staan links naar richtlijnen, online tijdschriften en zoekmachines. Bij de richtlijnen – zoals die van het CBO en de Landelijke Eerstelijns Samenwerkings Afspraken van het NHG – zijn ook het Farmacotherapeutisch en Diagnostisch Kompas ondergebracht, evenals de oncologische richtlijnen van het IKC. Een aantal relevante tijdschriften, waaronder het NTVG, H&W en Huisarts in Praktijk wordt hier genoemd, naast enkele internationale tijdschriften. Bij het aanklikken wordt duidelijk dat voor sommige tijdschriften een inlogcode dan wel een abonnement nodig is.

Bekende zoekmachines als Pubmed en Medline-plus worden hier eveneens genoemd, maar ook FTO-online voor het zoeken van nascholingsonderwerpen. En tot slot zijn hier meer gespecialiseerde sites te vinden, zoals Clinical Evidence, dat een goede ingang biedt voor het zoeken naar resultaten van *evidence based medicine*.

NHG-Standaarden

NHG-Standaarden worden vaak geraadpleegd. Daarom zijn ze op deze pagina bij elkaar gezet, opdat de huisarts ze makkelijker kan vinden. Daartoe zijn ze gegroepeerd naar ICPC-hoofdstuk.

Probleeminfo

Hier wordt medisch-inhoudelijke informatie verzameld, vooral ingedeeld naar ziektecategorie. Zo zijn er atlanten te vinden van het bewegingsapparaat en de huid, het Rijksvaccinatieprogramma, de MDRD-klaringscalculator, de IPSS-mictiescorelijst en de MMSE-vragenlijst voor de diagnostiek van dementie.

Voorlichting

In dit onderdeel is materiaal te vinden dat gebruikt kan worden bij de patiëntenvoorlichting. De bekende NHG-Patiëntenfolders staan hier, maar ook folders specifiek voor orthopedie, dermatologie,

gynaecologie en oncologie. Daarnaast zijn er atlanten voor de anatomie en voor ziektebeelden. Het is niet onwaarschijnlijk dat hier nog heel wat aanvullingen op komen.

Organisatie

Hieronder vallen websites van landelijke huisartsenorganisaties en belangenverenigingen die niet ten dienste staan van de directe medische zorg. Bovendien worden websites vermeld van organisaties die voor de praktijkadministratie van belang zijn, zoals de adressen van zorgverzekeraars en Vecozo.

Zorg per regio

Hier worden de regionale zorgaanbieders en organisaties gegroepeerd. Omdat het voor een huisarts uit Maastricht niet elke dag van belang is om te weten wat de website van het Medisch Centrum Leeuwarden is, zijn in dit onderdeel 23 pagina's te vinden, elk gericht op een van de huisartsenkringen in Nederland. Deze pagina's bevatten de lokale ziekenhuizen, huisartsenlaboratoria, adressenbestanden van fysiotherapeuten, verloskundigen, logopedisten en andere zorgverleners, naast de sites van het maatschappelijk werk en de thuiszorg. Bovendien is op deze pagina plaats voor de website van de huisartsenkring zelf, de huisartsenpost en de nascholingsite. Per kring kunnen relevante links worden toegevoegd.

De beslotenheid van de sites blijft gewaarborgd doordat Spreekuurassistent geen inlogmomenten omzeilt.

Momenteel zijn veel regionale pagina's nog incompleet. Idealiter is er in elke huisartsenkring een enthousiaste huisarts bereid om de aanpassingen van de links in zijn of haar regio door te geven. Om te voorkomen dat iemand driemaal moet klikken om op de eigen regionale pagina te komen, kan men deze ook direct openen vanaf het bureaublad.