

1 Resultaten test Noto Summary ETZ

Met 33 patiënten is een test gedaan. De patiënten kregen een samenvatting toegestuurd van het consultgesprek dat zij hebben gehad met de specialist. De specialist heeft aan het einde van het gesprek deze samenvatting gedicteerd.

2.1 Reactie van de patiënten:

Dit zijn de letterlijke antwoorden die alle 33 deelnemende patiënten gaven op de vraag:

“Wat vindt u van de proef met de samenvatting?”:

1. Werkt erg mooi, had verteld aan anderen die dat ook mooi vonden!
2. Mooi systeem. Kan ik ook doorsturen met code? Is het wel veilig met typiste? Antw. Typiste ziet patiëntnaam niet.
3. Ik ben daar erg enthousiast over.
4. Man: Prima, heel goed zelfs! Zij: proces; Heel duidelijk en interessant. Heel tevreden en heel positief. Een keer nakijken mogelijk.
5. Wel een heel goeie proef. Zelf sla je het niet goed op tijdens gesprek. Goeie proef. Proef Duidelijk.
6. Mooi systeem want dan hoef je niet alles te onthouden. Zij komt volgende week terug.
7. Ik vind het een heel goed idee. Houd er rekening mee dat er mensen geen e-mail hebben of computer.
8. Erg blij mee. Alles duidelijk. Doorgestuurd naar broer en familie in Amerika met code. Heel fijn om op de hoogte te blijven
9. Heel erg prettig want om alles te onthouden is moeilijk en dit helpt. Dus ik vind het belangrijk en ben in ieder geval positief.
10. Heel netjes allemaal. Wordt gemakkelijk om te volgen, en krijg je uitleg dan ga je meer zien.
11. Een hele mooie proef, anders vergeet je het. Das 'n hele goeie.
12. Toch wel goed. Zeer duidelijk en ik ben alleen maar positief en alleen maar goed.
13. Ik denk wel dat het heel positief is ja. Je krijgt zoveel te horen en wat onthoud je dan. Ja, positief
14. Heel erg positief, gemakkelijk te open, snel terug, goed beschermd: code blijft ook als je het heropend, het verslag gaf aan zoals het gezegd werd.
15. Erg prettig. Het was goed te zien dat wat ik in het gesprek begrepen had hetzelfde was als ik later kon nalezen, zodat ik daar niet onzeker over was.
16. Prima idee. Toch als je bij de dokter komt, zeker voor de eerste keer, heel heftig en heb ik de helft niet gehoord. Heel prettig want je hebt nadien toch een drempel om te bellen. Erg blij mee.
17. Code mag er van mij na één keer eraf. Proef is heel fijn, ideaal. Ik heb het meteen mee naar de huisarts genomen. Prima.
18. Was precies zoals arts zei, helemaal perfect uitgetypt. Super Service. Ik neem het direct mee naar de Huisarts/bedrijfsarts. Hartstikke prima en ik ben erg enthousiast. Ook prettig om na te lezen omdat ge onvoldoende weet of je alles hebt opgepikt.

19. Alleen maar goed! Hoe meer informatie hoe beter. Ik vroeg of de huisarts er bij kon zijn, want bij zo'n heftig gesprek is dat rustiger en toen kwam hij met deze oplossing. Nu kan ik het meenemen naar de huisarts en behandelaar in Rotterdam. Had ie goed gedaan
20. Toch wel duidelijk. Goed idee. Je kan op je gemak en rustig terugkijken wat er gezegd is. 2 dagen later pas geopend. Prima gedaan.
21. (2e keer verslag ontvangen) Was er verschil met de vorige keer? Nee was gewoon goed net als vorige keer. Je krijgt van lieverlee wel meer vragen maar is sowieso fijn. Kwaliteit is goed.
22. (2e keer verslag ontvangen) Was er verschil met vorige keer: Nee, hoe bedoelt u? Ik heb er zelf naar gevraagd de 2e keer. Had u naar aanleiding van de eerste samenvatting vragen voorbereid of opgezocht? Nee, het was zo duidelijk dat dat niet nodig was. Geweldig proef, heel prettig want ik moest urine inleveren en dat had ik tijdens het gesprek niet begrepen.
23. Grandioos! Was ook een feitelijke weergave van het gesprek.
24. Mail naar vriendin, vanavond pas openen. Wel goed experiment en goed idee. Ik was er bij dus ik weet wel wat erin staat.
25. Heel goed. Voor mijn vader en ik ga altijd mee maar dit is bijna een vervanger voor mij. Ouderen vinden het lastig om dingen te onthouden dus dit is heel mooi.
26. Goed. Dan is t voor mijn duidelijk. Dan komt u wel met de billen bloot. Als alles op papier staat.
27. Wel fijn. Wel fijn om terug te lezen. Van ons mag het zo wel blijven.
28. (Ik lig ziek in ben en kan niet kijken)
29. Hoe moet ik dat zien? Goed idee, een heel goed idee eigenlijk
30. Heel goed, Nou op uw gemak lezen. Wel netjes. Heel goed want op gesprek hoor je toch maar de helft.
31. Ik wil zo min mogelijk weten en er niet mee bezig zijn want ik heb een goedaardige tumor en al dat gedoe.
32. Wij zijn heel positief over die ontwikkeling en het kunnen nalezen wat afgesproken is.
33. Heel goed, Op het moment dat je kanker hebt dan heb niet alles meer opgenomen. Nu kan je het rustig teruglezen. Heel fijn.

Algemene Evaluatie:

De patiënt

De patiënten zijn allen positief tot zeer tevreden over de proef met de samenvatting van het consult. De reacties zijn als volgt samen te vatten:

- Men vindt het een goede service van de polikliniek;
- Het biedt de mogelijkheid om de informatie van de uroloog rustig terug te lezen; door spanningen rondom het artsbezoek slaat de patiënt niet alles op. Indien nodig is er dan alsnog de mogelijkheid om verdiepende vragen via de polikliniek te stellen;
- De samenvatting kan worden gedeeld met de huisarts, andere zorgverleners en familie, waardoor iedereen direct van feitelijke informatie op de hoogte is;
- Eén persoon noemt dat de samenvatting de gelegenheid aan mantelzorgers biedt om de oudere patiënt alleen te laten gaan, omdat de feitelijke informatie op een later moment volgt;

- Een patiënt die al een samenvatting had ontvangen, heeft er in een volgend consult zelf om gevraagd.

Er is één keer gevraagd of de patiëntinformatie veilig bleef t.o.v. de typistes en er is een aantal opmerkingen geplaatst bij de werkwijze: het was niet duidelijk dat er een sms zou komen om de samenvatting te kunnen openen, niet alle patiënten hebben de beschikking over een computer en de code op de samenvatting mag na één keer openen verdwijnen.

De uroloog

Eén uroloog die aan de pre-pilot heeft deelgenomen, heeft de ervaringen gedeeld. Volgens deze uroloog is de pre-pilot de moeite waard, omdat is gebleken dat het goed werkt dat de patiënt de informatie schriftelijk ontvangt. Het is de uroloog opgevallen, dat de patiënt in een volgend consult duidelijk de informatie goed begrepen had. De tijdsinvestering om de samenvatting tijdens het consult in te spreken (5-10 minuten), beschouwt de uroloog als risico. Om die reden vindt namelijk een selectie plaats van patiënten waarbij de samenvatting al dan niet wordt ingesproken. Een ervaren knelpunt is tevens het controleren van de mails vanuit Notoservices, omdat het doorsturen niet altijd goed verliep.

Twee van de urologen die niet aan de proef hebben deelgenomen, hebben aangegeven dat dit lag in praktische redenen (waaronder afwezigheid tijdens instructie) en niet aan inhoudelijke bezwaren tegen de principes van Open Notes Light.

Het systeem

In de pre-pilot is gekozen voor een basaal systeem, waarbij de veiligheid (in het kader van informatieveiligheid en privacy van patiëntgegevens) centraal heeft gestaan. Het systeem om de samenvatting in te spreken, uit te typen, ter goedkeuring aan de uroloog voor te leggen en door te sturen aan de patiënt heeft goed gewerkt, op een aantal kleine zaken na. Denk hierbij aan: onjuist e-mailadres, verkeerde tekst naar een patiënt, onjuist mobiel nummer, geen beschikking over adobe en blokkering van mail. Later zal een app en webapplicatie ontwikkeld worden.