

‘Dokter, ik wil dit gesprek graag opnemen...’

Geluidsopnames in de spreekkamer

Een onderzoek naar de invloed van een geluidsopname op een zorgverlener-patiëntgesprek en het gebruik van de opname door de patiënt

Radboud Universiteit



Willemijn Engberts

Masterstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen

Radboud Universiteit

Nijmegen, 21 november 2018

Inhoudsopgave

1	Aanleiding en doelen	3
2	Studiedesign	3
3	Data-analyse en resultaten	4
4	Overige kenmerken	5
5	Bijlagen	5
	5.1 Tips en regels opnemen m.b.t. gesprekken spreekkamer	5
	5.2 Uitnodiging patiënten deelname onderzoek	5
	5.3 Toestemmingsverklaring patiënten	6
	5.4 Vragenlijst 1	8
	5.5 Vragenlijst 2	9

1 Aanleiding en doel

Sinds eind 2017 is het voor patiënten juridisch toegestaan om geluidsopnames te maken van de gesprekken met hun zorgverlener in de spreekkamer. Zo kan de patiënt het gesprek thuis nog rustig naluisteren en indien gewenst delen met een naaste. Een belangrijk gegeven is dat toestemming van de zorgverlener voor het maken van de opname niet (meer) noodzakelijk is. In theorie mag een patiënt dit dus zelfs heimelijk doen. Dit gegeven zorgt voor de nodige impact bij zorgverleners. Naast de vele positieve reacties zijn er ook vragen en soms zorgen. Tijd om het een en ander eens verder uit te zoeken. Want waar hebben we het nu eigenlijk over?

Doel

De ontwikkeling heeft de potentie om van toegevoegde waarde te zijn voor patiënten. Belangrijk is het zoeken naar een manier die voor zowel patiënt als zorgverlener prettig werkt. Om hier überhaupt uitspraken over te kunnen doen, is het noodzakelijk om te weten wat het effect is van een geluidsopname op het gesprek en de manier waarop de opname door de patiënt gebruikt wordt. Daarom is een kleinschalig onderzoek onder patiënten opgezet over het maken van opnames in de spreekkamer. De resultaten van het onderzoek leveren input voor het opstellen van richtlijnen of maken van afspraken ten aanzien van geluidsopnames. Het doel is geluidsopnames op een veilige en positieve manier te integreren binnen de zorgverlening.

De volgende vragen staan centraal:

- Wat is het effect van het maken van een geluidsopname op het gesprek?
- Hoe wordt de opname naderhand door de patiënt gebruikt?

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Willemijn Engberts, masterstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit. De begeleiding vanuit de Radboud Universiteit wordt verzorgd door dr. H.W.M. Giesbers. Het onderzoek wordt in samenwerking met drs. Lieke van Herwijnen van de afdeling Communicatie van het Radboudumc uitgevoerd.

2 Studiedesign

Het onderzoek bestaat uit twee aspecten van geluidsopnames: het effect op het gesprek en het gebruik door de patiënt. Het effect wordt gemeten op drie componenten: tevredenheid, arts-patiëntrelatie en patiëntgerichte zorg (zie bijlage 5.4). Het gebruik wordt uitgevraagd door acht scores (zie bijlage 5.5).

Het onderzoek is digitaal en bestaat uit twee vragenlijsten. De opzet van het onderzoek is als volgt.

1. Patiënten uitnodigen voor het onderzoek
Dit kan op verschillende manieren gebeuren, zoals een nieuwsbericht op de nieuws- of social media-kanalen van de patiëntenvereniging. Het nieuwsbericht is te vinden in bijlage 5.2.
2. Patiënten melden zich aan via het aanmeldformulier
Geïnteresseerde patiënten sturen een mailtje naar de onderzoeker Willemijn Engberts via w.egberts@student.ru.nl. Zij krijgen vervolgens algemene informatie over het onderzoek, tips voor het opnemen en eventueel een instructie voor het opnemen. Via deze e-mail komen patiënten bij het aanmeldformulier van het onderzoek. Hierbij is het mogelijk een voorkeur aan te geven voor groep (met of zonder geluidsopname). Patiënten vullen enkele gegevens in (patiëntenvereniging, tijd afspraak, leeftijd, e-mail) en gaan akkoord met gebruik van gegevens volgens de AVG-privacywet.

3. Patiënten ontvangen bevestiging van deelname
Via de mail ontvangen patiënten een bevestiging van deelname en toewijzing aan onderzoeksgroep of controlegroep. Deze mail bevat tevens een instructie voor het opnemen van gesprekken, waarbij rekening is gehouden met verschillende soorten opnameapparatuur.
4. Patiënten ontvangen reminder
Een dag vóór de afspraak krijgen patiënten een herinnering op de mail, met hierin nogmaals de instructie en richtlijnen.
5. Consult vindt plaats
Afhankelijk van plaatsing in de onderzoeks- of controlegroep, laat de patiënt weten een geluidsoptname te willen maken. Zorgverlener en patiënt maken gezamenlijk afspraken. Zie richtlijnen 5.1.
6. Vragenlijst 1: patiënten 1
Patiënten krijgen een uur na hun afspraak in de mail een link naar vragenlijst 1. Deze vragen gaan over het gesprek zelf. De patiënten van zowel de onderzoeksgroep als de controlegroep krijgen deze zelfde vragenlijst. Indien patiënten de vragenlijst niet ingevuld hebben krijgen ze na drie dagen een reminder. Bijlage 5.4 laat vragenlijst 1 zijn.
7. Vragenlijst 2: patiënten 2
Patiënten die in de onderzoeksgroep zitten ontvangen twee weken na hun afspraak een link naar vragenlijst 2. De vragen gaan over het gebruik van de opname. Indien patiënten de vragenlijst niet ingevuld hebben krijgen ze na drie dagen een reminder. Zie bijlage 5.5 voor de tweede vragenlijst.
8. Analyse van de onderzoeksdata
Met het beveiligde statistische programma SPSS worden de resultaten geanalyseerd.
9. Terugkoppeling van resultaten aan patiënten en patiëntenverenigingen (zie hoofdstuk 3)
De patiëntenvereniging krijgt een terugkoppeling van de uitkomst van het onderzoek. Hierover wordt verder geen uitspraak gedaan of advies gegeven, de antwoorden zijn ter inzicht. Patiënten ontvangen de resultaten van het onderzoek via de mail. Ze worden bedankt voor hun deelname. Hierna wordt het e-mailadres verwijderd.

3 Data-analyse en resultaten

Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de online survey software van Qualtrics. Hiermee kunnen eenvoudig beveiligde online vragenlijsten ontworpen en afgenomen worden. Respondenten krijgen een zogenaamde ‘anonieme link’ toegestuurd, waardoor het bij de data-analyse onmogelijk wordt voor de onderzoeker om de antwoorden naar de desbetreffende persoon te herleiden. Wanneer zowel de onderzoeksgroep als de controlegroep van de patiëntengroep groot genoeg is om met de resultaten een representatief beeld te schetsen, wordt de vragenlijst gesloten.

Vragenlijst 1: het effect op het gesprek

De resultaten worden vergeleken tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep voor wat betreft de ervaring van het gesprek. Hierbij wordt gekeken naar de thema’s tevredenheid, de arts-patiëntrelatie en patiëntgerichte zorg. In de beveiligde versie van het data-analyseprogramma SPSS wordt gekeken of er significante verschillen zijn tussen de groepen om zo conclusies te trekken over het effect van de geluidsoptname op het gesprek en wat de mogelijke verklaringen hiervan zijn.

Vragenlijst 2: het gebruik van de opname

Er wordt gekeken hoe de onderzoeksgroep de opname gebruikt heeft. Deze informatie geeft inzicht in bijvoorbeeld hoe vaak de patiënten hun opname geluisterd hebben en met wie ze hun opname gedeeld hebben. Het dient als input voor het maken van duidelijke afspraken rondom geluidsoptnames op de afdeling en tussen patiënt en zorgverlener.

4 Overige kenmerken

- Dit onderzoek betreft een niet WMO-onderzoek.
- Bij dit onderzoek wordt geen gebruik gemaakt van medische hulpmiddelen.
- Bij dit onderzoek is de AVG-privacywet in acht genomen.
- Voor dit onderzoek worden geen kosten in rekening gebracht bij patiëntenverenigingen of andere deelnemende partijen.
- Deelname van zowel patiënt als zorgverlener is geheel anoniem.

5 Bijlagen

5.1 Tips en regels m.b.t. opnemen gesprekken spreekkamer

Op de [website](#) van het Radboudumc staan tips en regels voor patiënten, met betrekking tot het opnemen van een gesprek met hun zorgverlener.

5.2 Uitnodiging patiënten deelname onderzoek

U mag het gesprek met uw zorgverlener opnemen, wist u dat?

Eind 2017 is er een wet aangenomen waarin staat dat u als patiënt altijd een geluidsopname mag maken van het gesprek met uw zorgverlener in de spreekkamer. U kunt het gesprek dan thuis nog eens rustig naluisteren en indien gewenst delen met uw naaste(n). Dit kan fijn zijn als u het bijvoorbeeld lastig vindt om informatie te onthouden of te begrijpen, of wanneer u op basis van de informatie een keuze moet maken voor een behandeling.

Een belangrijk gegeven is dat toestemming van de zorgverlener voor het maken van de opname niet (meer) noodzakelijk is. Uiteraard is het wel zo netjes om uw zorgverlener van te voren in te lichten. Dat kan misschien even spannend zijn, vooral wanneer u uw zorgverlener al een tijdje kent. Toch is het raadzaam uw behoefte kenbaar te maken en samen tot afspraken te komen.

Een opname maken en gebruiken

Het gesprek neemt u op met de *dictafoon* op uw telefoon of tablet. Dit is over het algemeen voor iedereen goed te doen. De meeste telefoons en tablets beschikken standaard over een dictafoonapplicatie. Zo niet, dan kunt u een dictafoon downloaden via bijvoorbeeld de Appstore of Google Play.

Vervolgens mag u de opname zélf gebruiken en delen met uw naaste(n). Het is zonder toestemming van uw zorgverlener niet toegestaan om de opname openbaar te maken en (online) te delen met een groter publiek, bijvoorbeeld via Facebook. De opname is voor gebruik binnen de privékring.

Wilt u meedoen aan een klein onderzoekje?

Willemijn Engberts is masterstudent aan de Radboud Universiteit en doet een kleinschalig onderzoek naar het effect van geluidsopnames in de spreekkamer. Heeft u binnenkort een afspraak met uw

zorgverlener en wilt u na het gesprek online enkele vragen van Willemijn beantwoorden, dan is zij hier erg mee geholpen! U ontvangt de vragen gewoon via de mail.

Wilt u meedoen? Stuur dan een mailtje naar w.engberts@student.ru.nl. Het is fijn als u dan direct aangeeft of u van plan bent het gesprek met uw zorgverlener op te nemen of niet (als u geen voorkeur heeft dan zal Willemijn u vragen om wel/geen geluidsopname te maken). Na uw aanmelding ontvangt u van Willemijn een mail met algemene informatie over het onderzoek, tips en eventueel een instructie voor het maken van de opname. U hoeft zelf verder niets meer te doen, u ontvangt na uw afspraak automatisch de vragenlijst op de mail. Deelname is compleet anoniem.

5.3 Toestemmingsverklaring patiënten

Bedankt dat u wilt meewerken aan dit onderzoek!

In dit aanmeldformulier vult u een aantal gegevens in, namelijk uw e-mailadres, uw geboortedatum en uw patiëntenvereniging. Uw gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en niet aan derden verstrekt. Uw antwoorden zijn anoniem en worden in een beveiligde omgeving verwerkt.

We gebruiken uw e-mailadres voor 4 of 5 contactmomenten:

1. Bevestiging, toewijzing en instructie
Na het invullen van dit aanmeldformulier krijgt u een eerste mailtje met daarin de bevestiging van uw aanmelding en de toewijzing aan een groep. U ziet dan of u in de controlegroep of onderzoeksgroep zit. In ditzelfde mailtje vindt u een instructie voor het maken van een geluidsopname.
2. Herinnering
Een dag voor uw afspraak krijgt u een mailtje met daarin een herinnering aan het onderzoek. Ook hier wordt de instructie nogmaals getoond.
3. Vragenlijst 1
Eén uur na uw afspraak krijgt u een mailtje met een link naar vragenlijst 1. De vragen gaan over het effect van de opname. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer tien minuten. U heeft drie dagen de tijd om de vragen te beantwoorden. Dit mailtje gaat naar alle deelnemers aan dit onderzoek.
4. Vragenlijst 2
Als u in de onderzoeksgroep zit, dan krijgt u twee weken na uw afspraak weer een mailtje met een vragenlijst. Deze vragen gaan over het gebruik van de opname. Het invullen van vragenlijst 2 duurt ongeveer vijf minuten. Als u in de controlegroep zit, dan komt dit mailtje te vervallen.
5. Terugkoppeling
Zodra het onderzoek is afgerond ontvangt u hiervan een terugkoppeling met de resultaten.

Wij vragen u dit formulier (digitaal) te ondertekenen en daarna op de pijl rechtsonder te klikken. Door het ondertekenen gaat u akkoord met het gebruik van uw gegevens zoals hierboven beschreven staat.

Uw deelname aan dit onderzoek is geheel vrijblijvend en vrijwillig. Indien u tussentijds besluit om uw deelname te stoppen dan is dat mogelijk en heeft dat geen enkele consequenties voor de zorgverlening.

Uw gegevens en antwoorden worden na voltooiing van dit onderzoek vernietigd.

Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek of de verwerking van de resultaten? Neem dan contact op met Willemijn Engberts (w.engberts@student.ru.nl).

Zet hieronder uw handtekening met de muis van uw computer.

Wat is uw e-mail? (open veld)

Wat is uw geboortedatum? (open veld)

Onder welk specialisme valt u ziekte of aandoening? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Allergologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diabetologie
- Geriatrie
- Gynaecologie
- Verloskunde
- Heelkunde
- Hematologie
- Interne geneeskunde
- Kaakchirurgie
- Kindergeneeskunde
- KNO
- Longgeneeskunde
- Maag-, darm- en leverziekten
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oncologie
- Oogheelkunde
- Pijnbestrijding/anesthesiologie
- Plastische chirurgie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Reumatologie
- Revalidatiegeneeskunde
- Sportgeneeskunde
- Thoraxchirurgie
- Urologie
- Anders, namelijk: (open veld)

Wat is de datum van uw eerstvolgende afspraak met uw behandeld arts, huisarts of andere zorgverlener? (open veld)

Wat is de tijd van uw eerstvolgende afspraak met uw behandeld arts, huisarts of andere zorgverlener? (open veld)

Wat is uw voorkeursgroep? (meerkeuze)

- Onderzoeksgroep: het opnemen van mijn gesprek met de arts
- Controlegroep: niet opnemen van mijn gesprek met de arts
- Ik heb geen voorkeur

5.4 Vragenlijst 1

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek. U krijgt hierna een aantal stellingen en een enkele open vraag voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op uw afspraak met uw zorgverlener vandaag.

Wat is uw geboortedatum? (open veld)

Onder welk specialisme valt u ziekte of aandoening? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Allergologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diabetologie
- Geriatrie
- Gynaecologie
- Verloskunde
- Heelkunde
- Hematologie
- Interne geneeskunde
- Kaakchirurgie
- Kindergeneeskunde
- KNO
- Longgeneeskunde
- Maag-, darm- en leverziekten
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oncologie
- Oogheelkunde
- Pijnbestrijding/anesthesiologie
- Plastische chirurgie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Reumatologie
- Revalidatiegeneeskunde
- Sportgeneeskunde
- Thoraxchirurgie
- Urologie
- Anders, namelijk: (open veld)

Ik voelde me begrepen door mijn zorgverlener. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener kon zich inleven in mijn klachten en mijn gevoel hierbij. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener luisterde naar wat ik te zeggen had. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener kwam vriendelijk op mij over. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Ik heb alle informatie gekregen van mijn zorgverlener die ik nodig had. (schaal: sterk mee oneens –

sterk mee eens)

Mijn vragen zijn beantwoord door mijn zorgverlener. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Ik miste bepaalde informatie in het gesprek. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener is betrokken met mij en mijn zorgtraject. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Waaruit blijkt volgens u dat uw zorgverlener wel/niet betrokken is met u en uw zorgtraject? (open veld)

Ik ben tevreden over de manier waarop mijn zorgverlener zijn of haar werk doet. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener beschikt over voldoende kennis om mij zorg te bieden. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener heeft mij op de best mogelijke manier onderzocht. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Waaruit blijkt volgens u dat uw zorgverlener wel/niet bekwaam is om zorg te bieden? (open veld)

Ik vertrouw mijn zorgverlener. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener heeft genoeg tijd voor mij. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener is bereid om mij te helpen. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Mijn zorgverlener heeft mij van tevoren voorbereid op het maken van keuzes. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens + niet van toepassing)

Bij het maken van keuzes heeft mijn zorgverlener naar mijn behoeften geluisterd. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens + niet van toepassing)

Mijn zorgverlener heeft me de verschillende mogelijke keuzes duidelijk gemaakt. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens + niet van toepassing)

Mijn zorgverlener en ik zijn gezamenlijk tot een beslissing gekomen. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens + niet van toepassing)

U bent bij het einde van de vragenlijst aangekomen. Bedankt voor uw medewerking bij het onderzoek!

5.5 Vragenlijst 2

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek. U krijgt hierna een aantal (open) vragen en stellingen voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op uw afspraak met uw zorgverlener van twee weken geleden.

Wat is uw geboortedatum? (open veld)

Onder welk specialisme valt u ziekte of aandoening? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Allergologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diabetologie
- Geriatrie
- Gynaecologie
- Verloskunde
- Heelkunde
- Hematologie
- Interne geneeskunde
- Kaakchirurgie
- Kindergeneeskunde
- KNO
- Longgeneeskunde
- Maag-, darm- en leverziekten
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oncologie
- Oogheelkunde
- Pijnbestrijding/anesthesiologie
- Plastische chirurgie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Reumatologie
- Revalidatiegeneeskunde
- Sportgeneeskunde
- Thoraxchirurgie
- Urologie
- Anders, namelijk: (open veld)

Heeft u vooraf bij uw zorgverlener aangegeven dat u in het kader van dit onderzoek het gesprek graag wilde opnemen? (meerkeuze)

- Ja, omdat: (open veld)
- Nee

Waarmee heeft u het gesprek opgenomen? (meerkeuze)

- Telefoon
- Losse dictafoon

Hoe vaak heeft u de opname afgeluisterd? (meerkeuze)

- Niet
- 1-3 keer
- 4-6 keer
- 7-9 keer
- 10 keer of meer

Met wie heeft u de opname afgeluisterd/gedeeld? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Familie

- Vrienden
- Zorgverleners/huisarts
- Collega's
- Anders: (open veld)
- Ik heb de opname met niemand afgeluisterd/gedeeld

Waarom heeft u de opname met uw [antwoord van vorige vraag] gedeeld? (open veld)

Waar heeft u de geluidsopname opgeslagen of bewaard? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Telefoon
- Dictafoon
- Tablet
- iCloud/Dropbox/OneDrive/etc.
- Computer
- E-mail
- Externe harde schijf
- USB-stick
- CD-rom
- Anders: (open veld)

Door het maken van de geluidsopname heb ik de informatie uit het gesprek beter onthouden.
(schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Door het maken van de geluidsopname begrijp ik de informatie uit het gesprek beter. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Door het maken van de geluidsopname ben ik beter in staat me te beslissen over mijn behandeling. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Ik beoordeel de zorginstelling waar ik de afspraak had positiever als zij de mogelijkheid om geluidsopnames te maken stimuleren. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Ik ben me bewust van de voordelen die patiënten kunnen hebben bij het maken van geluidsopnames. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Ik wist voorafgaand aan dit onderzoek niet af van de mogelijkheid om geluidsopnames van gesprekken met mijn zorgverlener te maken. (schaal: sterk mee oneens – sterk mee eens)

Bent u van plan vaker een geluidsopname te maken van gesprekken met uw zorgverlener?
(meerkeuze)

- Ja, omdat: (open veld)
- Nee, omdat: (open veld)
- Weet ik (nog) niet

Bedankt voor uw medewerking aan dit onderzoek. U bent bij het einde gekomen van deze vragenlijst. Binnen een aantal maanden worden de resultaten van dit onderzoek terug gekoppeld aan u.