

NFK: kankerpatiënten waarderen mogelijkheid videobellen

22 december 2020



Dat blijkt [uit een peiling](#) van de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties (NFK), SONCOS, V&VN Oncologie en Netwerk Verpleegkundig Specialisten Oncologie onder 2412 mensen die kanker hebben (gehad) en tussen 1 juli en 3 november 2020 een afspraak hadden met hun ziekenhuis voor diagnose, behandeling of (na)controle van kanker. Verder vulden 484 zorgverleners werkzaam in de oncologie (180 medisch specialisten en 304 verpleegkundig specialisten en gespecialiseerd verpleegkundigen de online vragenlijst in.

Met de peiling is nagegaan hoe de kankerzorg in de anderhalvemetersamenleving wordt ervaren en wat de voorkeuren van patiënten en zorgverleners zijn. Deze ervaringen en voorkeuren worden ingebracht bij het inrichten van de toekomstige kankerzorg, aldus de initiatiefnemers.

Uit [eerder onderzoek](#) bij het Helen Dowling Instituut (HDI) kwam naar voren dat 71 procent van de cliënten ook na de coronacrisis de mogelijkheid wil behouden om te video- of beeldbellen met hun therapeuten. Het HDI biedt GGZ-gerelateerde zorg aan mensen met kanker en hun naasten.

Voorkeur fysieke afspraak

Veruit de meeste kankerpatiënten geven de voorkeur aan een fysieke afspraak bij de intake (78%), het slechtnieuwsgesprek (83%) en het bespreken van de behandelopties (81%). “Als je

in de beginfase van een behandeling bent, wil ik de arts graag in de ogen kijken en zijn lichaamshouding zien. Dat kan soms meer zeggen dan duizend woorden”, licht een van de respondenten toe. Bij controleafspraken heeft nog altijd bijna twee derde de voorkeur voor een fysieke afspraak. Patiënten geven fysieke afspraken een gemiddeld rapportcijfer van 8,7, zorgverleners een 7,5.

Ook medisch specialisten geven aan een fysieke afspraak de voorkeur: de intake (90%), het slechtnieuwsgesprek (89%) en het bespreken van de behandelopties (80%). Een derde van de medisch specialisten doet ook de controleafspraken het liefst fysiek. Bij verpleegkundigen is dat ongeveer vier op de tien.

Weinig ervaring met videobellen

Ruim een derde van de medisch specialisten doet controleafspraken het liefst telefonisch, bij verpleegkundigen is dat zo'n 20 procent. Een controleafspraak via videobellen heeft voor ruim op de 7 medisch specialisten en verpleegkundigen de voorkeur. Dit komt waarschijnlijk mede omdat nog maar weinig zorgverleners ten tijde van de peiling ervaring hadden met videobelafspraken.

Hoewel patiënten bij controles minder vaak (1 op de 7) de voorkeur geven aan telefonische afspraken dan zorgverleners, waarderen ze dit type afspraken met een 8. Zorgverleners geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,6. Veel zorgverleners stellen dat ze via de telefoon niet altijd een goed klinisch beeld van de patiënt kunnen vormen of empathie kunnen tonen.

Van de mensen met kanker geeft 1 op 20 bij controleafspraken de voorkeur aan videobellen. Bij telefonische afspraken is het wel belangrijk dat patiënten een tijdsvenster van niet langer dan 2 uur krijgen waarbinnen ze gebeld worden. Zo'n tijdsvenster is voor ruim 80 procent van de respondenten geen probleem. Bij langere tijdsvensters geldt dit voor de helft of minder van de respondenten.

Vaker voorkeur videobellen na ervaring

Patiënten die tussen 1 juli en 3 november een videobelafspraak hadden met hun behandelend arts en/of verpleegkundige, geven bij het gesprek over de behandelopties en het behandelplan - en de controleafspraak tijdens en na behandeling - vaker de voorkeur aan videobellen dan respondenten die geen videobelafspraak hebben gehad.

Ook zorgverleners die de afgelopen maanden videobelafspraken hadden, geven vaker de voorkeur aan videobellen dan zorgverleners die dat niet hadden. De vorm waarin een afspraak plaatsvindt, zou volgens NFK maatwerk moeten zijn. De geschikte vorm is afhankelijk van de medische situatie van de patiënt, maar ook van de voorkeur van de patiënt en zorgverlener. Uit de peiling blijkt dat patiënten meestal niet naar de voorkeur voor het type afspraak wordt gevraagd. NFK adviseert ziekenhuizen dit meer te gaan doen.

Klein aandeel video-afspraken

Een klein deel van de respondenten (5%) had tussen juli en november een videobelafspraak met hun behandelend arts of verpleegkundige uit het ziekenhuis. Voor een op de tien mensen was dat (technisch) moeilijk, vooral bij 66-plussers. Toch kregen ook die afspraken ruim een 8

als rapportcijfer.

Een derde van de medisch specialisten en een vijfde van de verpleegkundigen had in die periode een videobelafsprak. Zij geven die manier van communiceren gemiddeld een 7,1. Eén van de voordelen van videobellen is volgen zorgverleners dat zij een beter beeld van de patiënt krijgen dan bij een telefonische afspraak. Een nadeel is dat de techniek soms hapert.

Veel potentie

Hoewel videobellen nog in de kinderschoenen staat en weinig wordt toegepast, ziet NFK er veel potentie in. “Los van deze coronatijd en kijkend naar de toekomst van de kankerzorg, kan deze manier van communiceren reistijd en kosten besparen voor patiënten”, aldus Arja Broenland, directeur-bestuurder NFK. “Een ander voordeel is dat het de patiënt de mogelijkheid biedt om gemakkelijk (meerdere) naaste(n) te laten deelnemen aan een afspraak. Belangrijk is wel dat videobellen moet passen bij de patiënt én het type afspraak. We moedigen ziekenhuizen dan ook aan te investeren in de techniek en het gebruiksgemak van videobellen.”

Ook SONCOS, V&VN Oncologie en Netwerk Verpleegkundig Specialisten Oncologie verwachten dat videobellen voor bepaalde afspraakvormen een goede optie is. Daarbij is wel de juiste (facilitaire) ondersteuning van belang. Daarnaast moeten zorgverleners in de gelegenheid worden gesteld de vaardigheden te verkrijgen om contact via videobellen goed te kunnen laten verlopen.

NFK zal de resultaten de komende jaren inbrengen in de maatschappelijke discussies over het vormgeven van de kankerzorg en de eventuele digitalisering van onderdelen hiervan.