

Terugblik workshop 2 - Hoogspecialistische consultatie met behulp van 123Consultatie

Hoe consultatievraag en -aanbod beter tot elkaar komen met een slimme app. Wat zijn de ervaringen uit de pilot? Welke kansen en risico's zien deelnemers vanuit hun eigen praktijk?

[drs. Anke Lahuis](#), psychiater - [ARQ Centrum'45](#) (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum)

[dr. Ellen Klaassens](#), klinisch psycholoog - [ARQ Centrum'45](#) (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum)

[Magda Langemaire](#), manager - [ARQ Centrum'45](#) (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum)

De workshop van ARQ Centrum'45 over hoogspecialistische consultatie met behulp van het online platform 123Consultatie geniet veel interesse. In de plenaire zaal vertellen psychiater Anke Lahuis, klinisch psycholoog Ellen Klaassens en manager Magda Langemaire over hun ervaringen bij het gebruik van 123Consultatie. Zij vertellen over de voordelen die het werken met 123Consultatie biedt, zoals een duidelijke route voor consultatievragers, het kunnen aanhaken van de juiste expertise en het zelf kunnen kiezen voor een passend medium om te antwoorden. Ook is er meer overzicht en raken mailtjes niet meer 'verloren'. Er kan bijgehouden worden welke doelgroepen vooral worden geholpen en welke minder, hoelang een consultatieproces duurt etc.

Open delen ze ook de lessen die ze geleerd hebben. Zo is het belangrijk om de hele organisatie te betrekken, de instructies te blijven herhalen, de consultatievragen te verdelen binnen de teams en je niet te laten verleiden om terug te vallen in oude patronen (zoals een telefoonuurkje).

De deelnemers van de workshop zijn complimenteaus over de presentatie van het team van ARQ en de wijze waarop ze de consultatie ingericht hebben. Met deze werkwijze kan ARQ veel consultaties bieden, het biedt hen inzicht in de vraag en het proces en consultatievragers vinden, als ze zijn aangesloten op het platform, laagdrempelig toegang tot consulenten.

Tijdens de presentatie wordt met de deelnemers ingegaan op verschillende knelpunten in de praktijk van consultatie, zoals zicht hebben op eigen adviezen (geen dossiervoering, want het gaat om niet ingeschreven patiënten), op de aan consultatie bestede tijd en op de behoefte aan consultatie (dat vraagt zicht op de aard van vragen en op het totaal aan vragen). Dit zijn stuk voor stuk onderwerpen waarbij digitale ondersteuning, zoals in dit geval van 123Consultatie, kan helpen. Aan de kant van de consultatievrager is het belangrijk deze op weg te helpen en goed te kunnen bedienen, bijvoorbeeld door het bieden van helpende vragen om de consultatievraag helder te stellen, duidelijk te zijn in wie waarvoor te raadplegen is en door duidelijk te zijn wat je mag verwachten en wat niet.

De aanwezigen wegen met elkaar in hoeverre het geanonimiseerd beschikbaar stellen van informatie (wat was het advies bij eerdere vergelijkbare vraagstelling?) en op basis daarvan misschien zelfs het gebruik van artificial intelligence (AI) van toegevoegde waarde kan zijn. Dit is misschien op langere termijn iets wat kan helpen, maar niet ter vervanging. Juist het

samen nadenken en verkennen tussen consultatievrager en consultatiegever, de externe blik en de kritische vragen – ook over de vraag achter de vraag - is van grote meerwaarde bij consultatie en leidt tot nieuwe inzichten waar de vrager mee verder kan. Dit is niet te behalen met informatie op een website alleen.

De deelnemers zijn ook benieuwd hoe deze nieuwe werkwijze voor consultatievragers bevalt; zijn zij tevreden? ARQ hoort daarover terug dat de route soms even wennen is (een account aanmaken en digitaal toegang verkrijgen), maar over de bereikbaarheid van consultatiegevers en op inhoud zijn de reacties enthousiast. En hoe zit het met privacy? Het platform is anoniem, bevat geen patiëntgegevens en archiveert na afsluiting van de consultatie over de vrager alleen de discipline, de vraag en het gegeven advies.

Het inzetten van digitale ondersteuning lijkt voor deelnemers een interessante overweging. Het horen van ervaringen van zowel professionals als een manager levert daarvoor nuttige input.