

Eindwerkstuk

De communicatie tussen patiënt en arts in e-consult en de invloed van egocentrisme op het formuleren en interpreteren van emotie



Universiteit Utrecht

Ella Sterk

Studentennummer: 5747171

Aantal woorden: 4250

Begeleider: Paul van den Hoven

Datum: 19-01-2018

Communicatie- en informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Samenvatting | 3 |
| 2. Inleiding | 3 |
| 3. Theoretisch kader | 4 |
| 4. Vraagstelling | 5 |
| 5. Methode | 6 |
| 5.1 Proefpersonen | 6 |
| 5.2 Procedure en materiaal | 6 |
| 5.3 Design | 8 |
| 5.4 Data-analyse | 8 |
| 6. Resultaten | 8 |
| 6.1 Boosheid | 9 |
| 6.2 Ongerustheid | 11 |
| 7. Conclusie & discussie | 12 |
| 8. Literatuurlijst | 15 |
| 9. Bijlagen | 16 |
| a. Bijlage 1, scenario's | 16 |
| b. Bijlage 2, patiënten e-consultaties | 18 |
| c. Bijlage 3, vragenlijst | 24 |
| d. Bijlage 4, tabel 4 | 24 |
| e. Bijlage 5, tabel 7 | 26 |

1. Samenvatting

Sinds 2015 kunnen patiënten van het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMC Utrecht) thuis een e-consult versturen. Door middel van het e-consult is het mogelijk om vragen te stellen aan de desbetreffende arts of verpleegkundige. Deze schriftelijke, asynchrone vorm van communicatie, vergelijkbaar met e-mail, verschilt in aantal opzichten van een medium als face-to-face. Zonder de verschillende non-verbale tekensignalen die ontbreken in e-mail, kan er mogelijk miscommunicatie ontstaan tussen patiënt en arts.

In dit onderzoek is er bevonden dat er sprake is van miscommunicatie via e-consult tussen patiënt en arts met betrekking tot emotie. Het bleek dat de artsen de patiënt als emotioneler inschatten, dan de patiënt poogde te zijn. Hierbij zijn er geen sterke effecten van egocentrisme bevonden. Egocentrisme houdt in dat men zijn eigen perspectief, gevoelens en gedachten gebruikt als referentiepunt als men zich probeert te verplaatsen in de gedachten van een ander.

In dit onderzoek wordt er geprobeerd het belang aan te tonen van het trainen van artsen voor asynchrone schriftelijke communicatie. Dit onderzoek richt zich op egocentrisme tijdens het formuleren en interpreteren van emotie bij het gebruik van e-consult. Het onderzoek zal specifiek gericht zijn op de communicatie van patiënt als zender en van arts als ontvanger.

2. Inleiding

Sinds februari 2015 gebruikt het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMC Utrecht) het patiënten portaal 'Mijn UMC Utrecht'. In Mijn UMC Utrecht kunnen patiënten thuis onder andere informatie uit hun medische dossier inzien, uitslagen bekijken, een herhaalrecept voor medicatie aanvragen en een e-consult versturen. Door middel van het e-consult is het mogelijk om vragen te stellen aan de desbetreffende arts of verpleegkundige (Verstraete, Koehorst & Os-Medendorp, 2016). Dit consult is een asynchrone, digitale vorm van communicatie tussen zorgverleners en patiënten, vergelijkbaar met het medium e-mail. Het is voor de arts en de patiënt van groot belang dat de communicatie tussen hen beiden soepel verloopt. Dit geldt voor zowel de communicatie tijdens face-to-face gesprekken in het ziekenhuis, als voor de communicatie via e-consult. Als men weet waar de valkuilen ontstaan in het e-consult, kunnen artsen gericht opgeleid en patiënten beter ingelicht worden. Men kan op deze wijze proberen misverstanden uit de weg te gaan om zo de communicatie te optimaliseren. Dit is maatschappelijk relevant aangezien patiënt en arts baat hebben bij geoptimaliseerde communicatie.

Dit onderzoek maakt deel uit van het 3D3P onderzoek, onder leiding van Charlotte Eijkelboom, in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht. Het doel van dit project is trainingen te ontwikkelen voor artsen voor asynchronische schriftelijke communicatie. Dit onderzoek richt zich op aantoonbaar egocentrisme tijdens het formuleren interpreteren van emotie bij het gebruik van e-consult. Het eerste deel van het onderzoek omvat de zendende patiënt en hoe deze patiënt zijn emoties beschrijft. Hierbij wordt het materiaal geschreven voor het tweede deel van het onderzoek. Het tweede deel betreft de ontvangende arts en hoe deze de emoties van de patiënt interpreteert.

3. Theoretisch kader

Clark en Brennan (1991) beschrijven in hun artikel dat twee sprekers tijdens een conversatie zoeken naar *common ground*. Dit houdt in dat er gezamenlijke betekenis ontstaat tussen de twee gesprekspartners. Tijdens een gesprek zal men regelmatig vaststellen of de ander heeft begrepen wat er gezegd wordt en of common ground bestaat. Hoe common ground ontstaat is sterk afhankelijk van de keuze hoe er gecommuniceerd wordt, bijvoorbeeld face-to-face of door middel van e-mail.

De *Media Richness Theory* van Daft en Lengel (1986) stelt dat verschillende vormen van media kunnen variëren in rijkheid. Met de rijkheid van media wordt de hoeveelheid informatie die wordt over gebracht in een bepaalde tijd bedoeld. Hierbij maakt men onderscheid in media waarbij er wordt gekeken naar de diversiteit in tekensignalen. Face-to-face wordt door de Media Richness Theory ingeschaald als een rijk medium. Communicatie via e-mail heeft daarentegen niet de mogelijkheid om non-verbale tekensignalen over te brengen. Daarnaast kan er door de asynchroniteit van e-mail geen directe feedback gegeven te worden. Daarom wordt e-mail als een arm medium ingeschaald.

De studie van Dennis, Fuller en Valacich (2008) gaat dieper in op de verschillen tussen media. De *Media Synchronicity Theory* legt de focus op de mate waarin synchroniciteit in media voorkomt. Synchroniciteit ontstaat wanneer acties in de communicatie tegelijk plaats vinden en er gedeelde betekenis ontstaat. E-mail is een asynchroon medium aangezien communicatiepartners niet op hetzelfde moment hoeven te zenden en te ontvangen. Om synchroniciteit te laten ontstaan is het noodzakelijk dat communicatie synchroon loopt. Bij e-mailgebruik is er dus geen sprake van synchroniciteit.

Vanuit de literatuur weten we dat er aantoonbare verschillen zijn tussen de communicatie face-to-face en de communicatie via e-mail. Het onderzoek van Kruger, Epley, Parker en Ng (2005) beschrijft hoe de rijkheid van media en synchroniciteit invloed kan

hebben op communicatie via e-mail. Non-verbale tekensignalen zijn een belangrijk onderdeel van communicatie. Zonder de non-verbale tekensignalen die face-to-face wel biedt, kan het moeilijk zijn om bijvoorbeeld emoties af te lezen en over te brengen door het lezen van enkel tekst. Kenmerkend voor face-to-face communicatie is dat er niet alleen wordt overgebracht wat er wordt gezegd, maar ook hoe dit wordt overgebracht. Bij e-mailgebruik is er geen sprake van non-verbale tekensignalen. Deze limitatie kan eenvoudig leiden tot miscommunicatie en gebrek aan het bewust zijn van deze miscommunicatie. Het is namelijk moeilijk om een eigen perspectief te differentiëren van een perspectief van een ander.

Dit verschijnsel wordt veroorzaakt door een fenomeen dat Kruger et al. (2005) egocentrisme noemen. Egocentrisme houdt in dat men zijn eigen perspectief, gevoelens en gedachten gebruikt als referentiepunt als men zich probeert te verplaatsen in de gedachten van een ander. In het onderzoek hebben Kruger et al. geconcludeerd dat egocentrisme een belangrijke rol speelt bij communicatie via e-mail. Men gebruikt eigen verwachtingen en stereotypingen om de missende tekensignalen in e-mailcommunicatie op te vullen. In het onderzoek wordt aangetoond dat men de mate waarin het lukt humor over te brengen, overschat. In hoeverre egocentrisme een rol speelt in het communiceren van emotie is echter nog niet onderzocht.

4. Vraagstelling

Uit eerder verschenen literatuur is gebleken dat er valkuilen kunnen ontstaan bij het gebruik van e-mail. Ook kan er aangenomen worden dat egocentrisme een mogelijke rol speelt bij schriftelijke, asynchronische communicatie. Er kan aangenomen worden dat er genoeg redenen zijn om te kijken naar welke invloed egocentrisme van patiënt en arts heeft bij het gebruik van e-consult. Daarnaast is de invloed van egocentrisme op het communiceren van emotie nog niet onderzocht. Dit onderzoek is dus wetenschappelijk relevant aangezien er een kennisleemte bestaat op dit terrein. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre is er aantoonbaar sprake van egocentrisme tijdens het formuleren en interpreteren van emotie bij het gebruik van e-consult?

Het onderzoek zal specifiek gericht zijn op de communicatie van patiënt als zender en van arts als ontvanger.

5. Methode

5.1 Proefpersonen

Voor het onderzoek werden er twee groepen proefpersonen ondervraagd. De eerste groep van 43 participanten, die zich voordeed als patiënt, werd geworven uit de eigen omgeving van de onderzoeker. De tweede groep van 31 participanten, die zich voordeed als arts, waren zesdejaars studenten geneeskunde aan het UMC Utrecht.

5.2 Procedure en materiaal

Het onderzoek bestond uit twee delen. Het eerste deel van het onderzoek omvatte de zendende patiënt en hoe deze patiënt zijn emoties beschrijft. De participant kreeg de opdracht om zich in te leven als patiënt en vanuit een bepaalde emotie via e-consult contact op te nemen met een arts. Men werd gevraagd te proberen deze emotie te tonen zonder dit expliciet te noemen (e.g., “ik ben boos”). De participant kreeg een soortgelijke opdracht als deze:

U heeft uw arts via e-consult gevraagd een brief door te sturen naar de fysiotherapeut met betrekking tot uw situatie. Deze brief is echter veertien dagen nadat u contact heeft gehad met de arts nog steeds niet aangekomen bij uw fysiotherapeut. U heeft ook nog geen reactie van de arts gekregen op uw e-consult terwijl u binnen drie werkdagen reactie zou moeten krijgen. U bent boos. Schrijf een e-consult naar uw arts waarin u deze emotie toont, maar deze niet expliciet benoemd (e.g. 'Ik ben boos').

De vier opdrachten zijn bijgevoegd als bijlage 1 op pagina 16. Er werd op deze wijze gevraagd naar de emoties boosheid en ongerustheid. Aansluitend werd er via een survey gevraagd aan de participant of het opgestelde bericht al dan niet als emotioneel geladen zou kunnen worden beschouwd en hoe zeker de participant was dat de desbetreffende arts de emotie kon aflezen uit het bericht.

Vervolgens werd er aan de proefpersoon gevraagd om een tweede e-consult met dezelfde inhoud neutraal te schrijven. Ook hier werd er gevraagd of het opgestelde bericht al dan niet als emotioneel geladen zou kunnen worden beschouwd en hoe zeker de participant was dat de desbetreffende arts de emotie kon aflezen uit het bericht. Elke participant schreef op deze wijze vier verschillende teksten. Om invloed van volgorde op de resultaten uit te sluiten, werden de twee condities van boosheid en ongerustheid voor de helft van de participanten gewisseld.

Er was een sterk vermoeden dat de participanten de zekerheidsvraag in de neutrale conditie verkeerd hadden begrepen. Dit vermoeden ontstond door het feit dat vele schrijvers bij de emotionele conditie een zeer sterke zekerheid aangaven en deze tijdens de neutrale

conditie als zeer zwak aangaven. Van de zestien schaalvragen over zekerheid in de neutrale conditie zijn er elf van schaal veranderd. Zonder deze schaalveranderingen waren er zeer weinig bruikbare e-consultaties. De originele zekerheid en de veranderde zekerheid zijn aangegeven bij de e-consultaties, te lezen in bijlage 2, op pagina 18.

Het tweede deel van het onderzoek betrof de ontvangende arts en hoe deze de emoties van de patiënt interpreteert. Uit de verschillende e-consultaties die waren opgesteld in het eerste deel van het onderzoek, werden er zestien berichtparen gekozen om aan studenten geneeskunde te tonen. Zo ontstonden er vier pakketjes van elk vier tekstparen, namelijk boosheid onderwerp 1 en 2 en ongerustheid onderwerp 1 en 2. Een tekstpaar bestond uit een geëmotioneerd bericht en een neutraal bericht. Er waren in totaal 32 losse teksten. De paren zijn gekozen op basis van inhoud, inschatting van emotionele sterkte en de zekerheid van de schrijver. De berichten zijn gecontroleerd door een tweede observator. Deze paren zijn te lezen in bijlage 2 op pagina 18. Deze e-consultaties zijn vervolgens in een format van een e-mail gezet om zo realistisch mogelijk over te laten komen. De participanten gaven op een lijst met negen vragen op een 7-punts Likertschaal aan welke emotie ze dachten af te lezen. Drie van deze vragen beoogde de emotie boosheid te meten, drie vragen beoogde de emotie ongerustheid te meten en drie vragen zijn niet verder behandeld in het onderzoek. Bij de verwerking is alleen de relevante emotie verwerkt. De negen vragen zijn toegevoegd in bijlage 3 op pagina 24. Daarnaast gaven de participanten op een 7-punts Likertschaal aan hoe zeker ze ervan waren dat dit de uitgedrukte emotie van de patiënt was. Elke participant beoordeelde op deze wijze 4 berichten; een boos geëmotioneerd bericht, een boos neutraal bericht, een ongerust geëmotioneerd bericht en een ongerust neutraal bericht. De teksten werden door vier artsen beoordeeld. Er waren echter maar 31 participanten voor de 32 teksten, waardoor vier teksten door drie in plaats van vier artsen werden beoordeeld.

Patiënten en artsen met een lagere zekerheid dan vier schaalpunten werden als onzeker beschouwd. Er wordt aangenomen dat men met een onzekerheid lager dan vier schaalpunten minder zeker is over de correcte overdracht van emotie en zorgvuldiger probeert te communiceren.

Er wordt aangenomen dat er sprake is van miscommunicatie wanneer de emotie van de patiënt en de inschatting van de arts van deze emotie tweeënehalf schaalpunten of meer verschilt. Er is in dit onderzoek aangenomen dat men een andere mening heeft wanneer men tweeënehalf schaalpunten of meer verwijderd van elkaar is op een 7-punts Likertschaal.

5.3 Design

Het onderzoek had een 2x2 design. Hierbij werd er onderscheid gemaakt tussen berichten met of zonder emotie en de perceptie van de participant als zendende patiënt of lezende arts.

5.4 Data-analyse

Er is gewerkt met het statistische programma SPSS om vergelijkingen te kunnen maken. Met verschillende toetsen zijn er op deze wijze conclusies getrokken over de verkregen data. Hierbij is de patiënt emotie vergeleken met de arts inschatting van de emotie boosheid en ongerustheid. Ook zijn er vergelijkingen gedaan tussen onzekere patiënt-arts koppels en zekere patiënt-arts koppels. Dit onderzoek is in de kern gericht op de vraag in hoeverre er aantoonbaar sprake is van egocentrisme tijdens het formuleren en interpreteren van emotie bij het gebruik van e-consult. Om deze vraag te beantwoorden is er, naast een statistische analyse, inzicht verkregen in de data doormiddel van beschrijvende statistiek. Hierbij werden de patiënt-arts koppels tegenover elkaar gezet om deze te vergelijken.

6. Resultaten

De emoties boosheid en ongerustheid hadden beide twee verschillende versies. Om verschillen tussen deze versies uit te sluiten is er een onafhankelijke t-toets gedaan. Uit vergelijking van beide versies bleek dat geschatte boosheid ($t(60) = -.05, p=.96$) en de geschatte ongerustheid ($t(60) = .42, p=.68$) niet werden beïnvloed door versie. De resultaten van onderwerp 1 en 2 worden samengevoegd als resultaten van de emotie boosheid, de resultaten van onderwerp 3 en 4 worden samengevoegd als resultaten van de emotie onzekerheid.

Er zijn drie schaalvragen geconstrueerd die hetzelfde construct beogende te meten. Wanneer de correlaties tussen deze vragen hoog genoeg zijn, kunnen deze samen genomen worden als construct. Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat de drie schaalvragen over de emotie boosheid (boos, woedend en kwaad) hetzelfde construct meten ($\alpha = .94$). Daarom is er besloten voor dit construct een gemiddelde score te berekenen van de drie schaalvragen. Hierbij stond 1 voor boos, 7 stond voor niet boos. De drie bijbehorende schaalvragen over zekerheid bleken eveneens hetzelfde construct te meten ($\alpha = .81$) en zullen als construct behandeld worden.

Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat de drie schaalvragen over de emotie ongerustheid (bang, ongerust en bezorgd) hetzelfde construct meten ($\alpha = .93$). Daarom is er

besloten voor dit construct een gemiddelde score te berekenen van de drie schaalvragen. Hierbij stond 1 voor ongerust, 7 stond voor niet ongerust. De drie bijbehorende schaalvragen over zekerheid bleken eveneens hetzelfde construct te meten ($\alpha=.88$) en zullen als construct behandeld worden.

Uit vergelijking bleek dat er een significant verschil is tussen patiënt emotie en de inschatting die de arts hiervan maakt ($t(123) = 6.08, p < .001$). Hierbij dacht de arts dat de patiënt sterker geëmotioneerd was, dan dat de patiënt poogde te zijn. Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 1.

Tabel 1

Gemiddelden (en Standaarddeviaties) van Patiënt emotie en de Arts inschatting emotie in Totaal en uitgesplitst naar Boosheid en Ongerustheid.

| | Totaal (N=124) | Boosheid (N=62) | Ongerustheid (N=62) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|------------------------|
| Patiënt emotie | 4.18 (2.17) | 4.18 (2.10) | 4.18 (2.25) |
| Arts inschatting emotie | 3.10 (1.65) | 3.75 (1.61) | 2.44 (1.42) |

6.1 Boosheid

Uit vergelijking bleek dat er een significant verschil is tussen patiënt emotie en de inschatting die de arts hiervan maakt op de emotie boosheid ($t(61) = 2.15, p=.04$). Hierbij dacht de arts dat de patiënt sterker geëmotioneerd was, dan dat de patiënt poogde te zijn. Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 1.

De emotievolle berichten werden gescheiden van de neutrale berichten. Hieruit bleken patiënt en arts niet significant te verschillen van elkaar in de conditie met emotie ($t(31) = -1.94, p=.06$). Er was echter wel een significant verschil in de conditie zonder emotie ($t(31) = 5.00, p < .001$). Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 2.

Tabel 2

Gemiddelden (en Standaarddeviaties) van Patiënt emotie en de Arts inschatting emotie uitgesplitst naar Boosheid en Ongerustheid en Emotie en Neutraal.

| | Boosheid | | Ongerustheid | |
|-------------------------|--------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Emotie(N=31) | Neutraal (N=31) | Emotie (N=31) | Neutraal (N=31) |
| Patiënt emotie | 2.29 (.64) | 6.06 (1.09) | 2.23 (.85) | 6.13 (1.31) |
| Arts inschatting emotie | 2.70 (1.12) | 4.79 (1.34) | 1.82 (1.45) | 3.06 (1.40) |

Patiënten en artsen met een zekerheid van lager dan vier werden als onzeker beschouwd. Koppels met een lage en een hoge zekerheid werden met elkaar vergeleken. Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 3. Er bleek geen significant verschil tussen patiënt emotie en arts inschatting voor onzekere koppels ($t(8) = 1.26, p=.24$) en voor zekere koppels ($t(52) = 1.82, p=.08$). Er bleek geen significant verschil tussen zekere en onzekere koppels voor patiënt emotie ($t(60) = 1.64, p=.11$) en arts inschatting ($t(60) = 1.80, p=.08$).

Tabel 3

Gemiddelden (en Standaarddeviaties) van Patiënt emotie en de Arts inschatting emotie uitgesplitst naar Onzekere en Zekere koppels van de emotie Boosheid.

| | Patiënt emotie | Arts inschatting emotie |
|------------------------|----------------|-------------------------|
| Onzekere koppels (N=9) | 5.22 (2.78) | 4.63 (1.38) |
| Zekere koppels (N=53) | 4.00 (2.04) | 3.60 (1.61) |

Er wordt aangenomen dat er sprake is van een verkeerde inschatting tussen patiënt en arts bij tweeënehalf schaalpunten verschil. In tabel 4, bijlage 4 op pagina 24, zijn patiënten en artsen voor de emotie boosheid met een lage zekerheid rood gearceerd, koppels met een verkeerde inschatting zijn geel gearceerd. Er waren negen koppels met een verkeerde inschatting. Dit is 14,5% van de 62 koppels. Er waren negen koppels waarin een arts onzeker was, wat neer komt op 14,5%.

De koppels kunnen gecategoriseerd worden in vier groepen: 1) patiënten en artsen met een goede inschatting en een hoge zekerheid, 2) patiënten en artsen met een verkeerde inschatting en een lage onzekerheid, 3) patiënten en artsen met een goede inschatting en een

lage onzekerheid en 4) patiënten en artsen met een verkeerde inschatting en een hoge zekerheid. De patiënt-arts koppels zijn in tabel 5 op deze wijze ingedeeld.

Tabel 5

Inschatting en Zekerheid van Patiënt-Arts koppels van de emotie Boosheid (N=62)

| Inschatting en zekerheid patiënt-arts koppels | Patiënt-arts koppels |
|--|-----------------------------|
| Goede inschatting, hoge zekerheid | 72.5% |
| Verkeerde inschatting, lage zekerheid | 1.7% |
| Goede inschatting, lage zekerheid | 12.9% |
| Verkeerde inschatting, hoge zekerheid | 12.9% |

6.2 Ongerustheid

Uit vergelijking bleek dat er een significant verschil is tussen patiënt emotie en de inschatting die de arts hiervan maakt op de emotie ongerustheid ($t(61) = 6.37, p < .001$). Hierbij dacht de arts dat de patiënt sterker geëmotioneerd was, dan dat de patiënt poogde te zijn. Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 1.

De geëmotioneerde berichten werden gescheiden van de neutrale berichten. Hieruit bleek patiënt en arts niet significant te verschillen van elkaar in de conditie met emotie ($t(31) = 1.40, p = .17$). Er was echter wel een significant verschil in de conditie zonder emotie ($t(31) = 9.67, p < .001$). Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 2.

Koppels met een lage en een hoge zekerheid werden met elkaar vergeleken. Gemiddelden en standaarddeviaties zijn af te lezen in tabel 6. Er bleek een significant verschil tussen patiënt emotie en arts inschatting voor onzekere koppels ($t(8) = 7.01, p < .001$) en voor zeker koppels ($t(52) = 5.16, p < .001$). Er bleek geen significant verschil tussen zekere en onzekere koppels voor patiënt emotie ($t(12.63) = 1.01, p = .39$) en voor arts inschatting ($t(60) = -.50, p = .62$).

Tabel 6

Gemiddelden (en Standaarddeviaties) van Patiënt emotie en de Arts inschatting emotie uitgesplitst naar Onzekere en Zekere koppels van de emotie Ongerustheid.

| | Patiënt emotie | Arts inschatting emotie |
|------------------------|----------------|-------------------------|
| Onzekere koppels (N=9) | 4.78 (1.86) | 2.22 (1.48) |
| Zekere koppels (N=53) | 4.08 (2.31) | 2.48 (1.42) |

Er wordt aangenomen dat er sprake is van een verkeerde inschatting tussen patiënt en arts bij tweeënehalf schaalpunten verschil. In tabel 7, bijlage 5 op pagina 26, zijn patiënten en artsen voor de emotie onzekerheid met een lage zekerheid rood gearceerd, koppels met een verkeerde inschatting zijn geel gearceerd. Er waren 22 koppels met een verkeerde inschatting. Dit is 35,5% van de 62 koppels. Er waren negen koppels waarin een patiënt of arts onzeker was, wat neer komt op 14,5%.

De patiënt-arts koppels van de emotie zekerheid zijn in tabel 8 onderverdeeld in vier categorieën.

Tabel 8

Inschatting en Zekerheid van Patiënt-Arts koppels van de emotie Ongerustheid (N=62)

| Inschatting en zekerheid patiënt-arts koppels | Patiënt-arts koppels |
|--|-----------------------------|
| Goede inschatting, hoge zekerheid | 54.8% |
| Verkeerde inschatting, lage zekerheid | 4.8% |
| Goede inschatting, lage zekerheid | 9.7% |
| Verkeerde inschatting, hoge zekerheid | 30.7% |

7. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is er geprobeerd een antwoord te vinden op de vraag in hoeverre er aantoonbaar sprake is van egocentrisme tijdens het formuleren en interpreteren van emotie bij het gebruik van e-consult.

Uit de verkregen resultaten kan geconcludeerd worden dat er in dit onderzoek sprake is geweest van een verkeerde inschatting van de arts van de patiënt emotie. Het verschil tussen patiënt emotie en arts inschatting was significant bij zowel de emotie boosheid en ongerustheid. Hierbij dacht de arts dat de patiënt sterker geëmotioneerd was, dan dat de patiënt poogde te zijn.

Er was geen significant verschil tussen zekere en onzekere patiënt-arts koppels op patiënt emotie en arts inschatting. Dit bleek voor zowel de emotie boosheid als ongerustheid het geval. Hieruit kan geconcludeerd worden dat zekere en onzekere artsen dezelfde inschatting maken van de patiënt emotie.

14,5% van de artsen maakten een verkeerde inschatting van de patiënt emotie boosheid. Bij de emotie ongerustheid was dit maar liefst 35,5%. Vervolgens is er gekeken of deze koppels een hoge of een lage zekerheid hadden en hoe dit tot verhouding staat met de koppels met een juiste inschatting. Hier konden de koppels in vier groepen gecategoriseerd

worden: 1) patiënten en artsen met een goede inschatting en een hoge zekerheid, 2) patiënten en artsen met een verkeerde inschatting en een lage onzekerheid, 3) patiënten en artsen met een goede inschatting en een lage onzekerheid en 4) patiënten en artsen met een verkeerde inschatting en een hoge zekerheid. Groep 1 kan men zien als de optimale situatie. De patiënt en arts begrijpen elkaar en hebben een hoge zekerheid. Groep 2 en 3 zijn beide niet optimaal, maar niet problematisch. De arts is onzeker en gaat waarschijnlijk voorzichtig te werk waardoor een verkeerde inschatting niet direct zal leiden tot problemen. Groep 4 is daarentegen wel problematisch. Hierbij is er een verkeerde inschatting gemaakt van de patiënt emotie, maar is de arts hier zich niet bewust van. Bij de emotie boosheid waren er 12,9% van de patiënt-arts koppels met een verkeerde inschatting en een hoge zekerheid. Hierbij was er bij vier koppels sprake van onderschatting en bij vier koppels sprake van overschatting van de emotie van de patiënt. Bij de emotie ongerust was dit percentage patiënt-arts koppels zelfs nog hoger; hierbij waren er 30,7% van de patiënt-arts koppels met een verkeerde inschatting en een hoge zekerheid. Hierbij was er bij twee koppels sprake van onderschatting en bij zeventien koppels sprake van overschatting van de emotie van de patiënt.

Het bleek dat de arts de patiënt als emotioneler inschatten, dan de patiënt poogde te zijn. Deze overschatting van emotie vraagt om een verklaring. Wanneer deze bevindingen worden bekeken in het licht van de theorie van Kruger, Epley, Parker en Ng (2005), zou het mogelijk kunnen zijn dat de arts de ontbrekende informatie invult met zijn eigen stereotypes. Wellicht is de arts in de vooronderstelling dat de patiënt snel boos of ongerust zal zijn wanneer het probleem hun eigen lichaam betreft. Daarnaast kreeg de arts een sterk geëmotioneerd scenario voorgelegd, waarbij men mogelijk al verwacht dat een patiënt emotioneel zal gaan reageren.

Dit onderzoek heeft geen sterke effecten gevonden van egocentrisme bij de zender en ontvanger van emotionele berichten via e-consult. Wel is er bevonden dat er in een groot deel van de gevallen een verkeerde inschatting wordt gemaakt van de arts op patiënt emotie. Dit onderzoek heeft aangetoond dat er daadwerkelijk mogelijke valkuilen zijn in de communicatie tussen patiënt en arts in e-consult met betrekking tot emotie. Dit onderzoek belicht het belang voor verder onderzoek voor de communicatie tussen patiënt en arts via e-consult.

Tijdens het onderzoek zijn er enkele problemen ontstaan bij het meten van de zekerheid van de eerste groep participanten. Hierbij gaven vele schrijvers bij de emotionele conditie een zeer sterke zekerheid aan, maar gaven deze tijdens de neutrale conditie als zeer zwak aan. Waarschijnlijk hebben de participanten de vraag verkeerd gelezen en gaven ze hier

de zekerheid van de mate waarin de emotie afleesbaar is aan en niet de zekerheid van de neutraliteit. Van de zestien schaalvragen over zekerheid in de neutrale conditie zijn er elf van schaal veranderd. Zonder deze schaalveranderingen waren er zeer weinig bruikbare e-consultaties.

Voor het eerste deel van het onderzoek zijn er participanten uit de omgeving van de onderzoeker gebruikt. De steekproef die genomen is, is een diverse groep. Echter is deze groep wel enigszins beïnvloed doordat deze uit de omgeving van de onderzoeker komt. De steekgroep was waarschijnlijk jonger en hoge opgeleid dan de gemiddelde Nederlander. Het is geen volledig correcte afspiegeling van de Nederlandse populatie die in contact kan komen met e-consultatie in het UMC Utrecht. Er wordt echter aangenomen dat dit geen sterke directe gevolgen voor het onderzoek heeft gehad.

De participanten waren geen echte patiënten en kregen een fictieve ziekte/klacht toegediend. Hierdoor was de emotie die men moest tonen ook fictief. Dit heeft de resultaten mogelijk negatief beïnvloed. Voor het tweede deel van het onderzoek zijn er participanten verkregen van de opleiding geneeskunde van Universiteit Utrecht. Deze studenten zijn in opleiding om arts te worden, maar hebben nog niet de werkcontext en werkdruk die een arts ervaart. Dit kan het onderzoek enigszins beïnvloed hebben. We nemen echter aan dat de resultaten niet zwaar zijn beïnvloed door deze tekortkomingen.

Ondanks de tekortkomingen van dit onderzoek kan er aangenomen worden dat er daadwerkelijk sprake is van miscommunicatie tussen patiënt en arts met betrekking tot emotie. Het is noodzakelijk dat er meer onderzoek gedaan gaat worden naar de communicatie tussen patiënt en arts. Hierbij moet er onderzocht worden wat de mogelijke gevolgen zijn van de aangetoonde miscommunicatie tussen patiënt en arts met betrekking tot emotie. Er zal onderzocht moeten worden of miscommunicatie met betrekking tot emotie zorgt voor problematiek in begrip en waardering. Daarnaast zal er grootschalig onderzoek gedaan moeten worden om generaliseerbare conclusies te kunnen trekken over de gehele bevolking.

8. Literatuurlijst

Clark, H., & Brennan, S. (1991). Grounding in communication. In L. Resnick, J. Levine, & S. Teasley, *Perspectives on socially shared cognition* (pp. 127-149). Washington: DC: APA.

Daft, R., & Lengel, R. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32 (5), 554-571.

Dennis, A., Fuller, R., & Valacich, J. (2008). Media, tasks, and communication processes. A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32 (3), 575-600.

Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. (2005). Egocentrism Over E-Mail: Can We Communicate as Well as We Think? *Journal of Personality and Social Psychology*, 89 (6), pp. 925-936.

Verstraete, E., Koehorst, A., & Os-Medendorp, H. (2016). Is patiënt gebaat bij directe inzage in zijn dossier? Evaluatie van het patiëntenportaal in het UMC Utrecht. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 1-6.

9. Bijlagen

a. Bijlage 1, scenario's

Boosheid 1

Patiënt

Deel 1

Uw heeft uw arts via e-consult gevraagd een brief door te sturen naar de fysiotherapeut met betrekking tot uw situatie. Deze brief is echter veertien dagen nadat u contact heeft gehad met de arts nog steeds niet aangekomen bij uw fysiotherapeut. U heeft ook nog geen reactie van de arts gekregen op uw e-consult terwijl u binnen drie werkdagen reactie zou moeten krijgen. U bent boos. Schijf een e-consult naar uw arts waarin u deze emotie toont, maar deze niet expliciet benoemd (e.g. 'Ik ben boos').

Deel 2

U kunt zich misschien ook wel voorstellen dat een arts erg druk is. Daarnaast heeft de brief geen spoed. U bent niet boos over omstandigheden. Schijf een nieuw e-consult aan uw arts waarin u neutraal bent over de situatie.

Arts

U heeft 14 dagen geleden een e-consult ontvangen van een patiënt waarbij er werd gevraagd of u een brief door zou kunnen sturen naar de desbetreffende fysiotherapeut. U bent vergeten deze brief op te sturen en u heeft ook niet geantwoord op het e-consult. De patiënt is beloofd binnen 3 werkdagen reactie te krijgen. Lees het volgende e-consult van de patiënt.

Boosheid 2

Patiënt

Deel 1

Uw kind is ernstig ziek. Van de arts hebben jullie al meerdere malen medicijnen naar huis gekregen die niet goed aanslaan. Gister heeft uw kind een nieuw medicijn gekregen dat zeker zou moeten helpen. U herkent het medicijn bij thuiskomst echter als een medicijn dat al eerder is gegeven. Blijkbaar heeft de arts niet goed opgelet. U bent boos. Schrijf een e-consult naar de arts waarin u niet expliciet meldt dat u boos bent, maar wel duidelijk deze emotie toont (e.g. 'Ik ben boos').

Deel 2

U kunt zich misschien ook voorstellen dat een arts verstrikt raakt in het aantal patiënten en de verschillende medicatie. U bent niet boos over de omstandigheden. Schrijf een nieuw e-consult aan uw arts waarin u neutraal over bent over de situatie.

Arts

U behandelt een ernstig ziek kind waarbij al meerdere malen medicatie niet goed is aangeslagen. U heeft nieuwe medicatie mee naar huis gegeven, maar nu blijkt dit medicijn al een keer eerder voorgeschreven te zijn. Het kind reageerde destijds niet goed op deze medicatie. Lees het volgende e-consult van de patiënt. Beantwoord daarna de vragen op het bijgeleverde papier.

Ongerustheid 1

Patiënt

Deel 1

U bent al een tijd onder behandeling van een arts voor klachten aan uw maag. U heeft nieuwe medicatie gekregen. U krijgt echter sinds een aantal dagen last van steken in de maag. U bent erg ongerust. Schrijf een e-consult naar de arts waarin u niet expliciet meldt dat u ongerust bent, maar wel duidelijk deze emotie toont (e.g. ‘Ik ben ongerust’).

Deel 2

U kunt zich misschien ook voorstellen dat er wat bijwerkingen ontstaan bij het gebruiken van medicatie. U bent niet meer ongerust. U wilt nog wel informatie over de steken in uw maag en de nieuwe medicatie. Schrijf een nieuw e-consult aan uw arts waarin u neutraal bent over de situatie.

Arts

U behandelt een patiënt met maagklachten. U heeft een nieuw medicijn voorgeschreven. Lees het volgende e-consult van de patiënt. Beantwoord daarna de vragen op het bijgeleverde papier.

Ongerustheid 2

Patiënt

Deel 1

U slikt medicatie voor uw bloeddruk. U heeft gister per ongeluk een dubbele dosis binnengekregen. U krijgt hier een naar gevoel van en u bent hierdoor erg ongerust. Schrijf een e-consult naar de arts waarin u niet expliciet meldt dat u ongerust bent, maar wel duidelijk deze emotie toont (e.g. ‘Ik ben ongerust’).

Deel 2

De medicatie die u slikt, slikt u al jaren. U kunt zich misschien wel voorstellen dat u erg bekend bent met het middel en een dubbele dosis niet erg veel zorgen oplevert. U bent niet meer ongerust. U wilt nog wel informatie over het medicijngebruik met betrekking tot dubbele inname. Schrijf een nieuw e-consult aan uw arts waarin u neutraal bent over de situatie.

Arts

U behandelt een patiënt met bloeddrukklachten, waarvoor u medicatie heeft voorgeschreven. Lees het volgende e-consult van de patiënt. Beantwoord daarna de vragen op het bijgeleverde papier.

b. Bijlage 2, patiënten e-consultaties

* = miscommunicatie tussen één patiënt-arts koppel

! = onzekerheid bij patiënt of arts

Pakketje 1

| | Emotioneel geladen | Neutraal |
|------------|---|--|
| Boosheid 1 | Inmiddels is het al veertien dagen geleden dat u heeft beloofd om mijn verwijsbrief door te sturen naar mijn fysiotherapeut. De brief is daar nog steeds niet aangekomen, waardoor ik nu enorme vertraging oploop in mijn herstelproces. Ik vind het echt belachelijk dat het zo lang duurt en dat u notabene als arts met zorgplicht (!) hierdoor mijn herstel belemmert. ! | Veertien dagen geleden was ik bij u op consult. U heeft mij toen verteld dat u de verwijsbrief naar mijn fysiotherapeut zou doorsturen. Mijn fysiotherapeut vertelde dat hij de brief nog niet heeft ontvangen. Ondanks dat het geen haast heeft, wilt u toch zo vriendelijk zijn om de brief spoedig door te sturen? ! |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--------|-----------|---|---|---|--------|-----------|---|-------|
| | <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>3</td><td>6</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 6 | <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>7</td><td>2 → 6</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 2 → 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 2 → 6 | | | | | | | | | |
| Boosheid 2 | <p>Goedemiddag, Mijn kind heeft de medicijnen die u heeft gegeven al eerder gehad. Het heeft toen geen effect gehad en dat gaat het deze keer ook zeker niet doen. Ik vind het niet normaal dat u niet goed naar de voorgaande behandelingen kijkt. Ik krijg het gevoel dat u ons niet serieus neemt en maar gewoon medicijnen geeft om er vanaf te komen. Als dit nog een keer gebeurt, klaag ik u aan en kom ik hier niet meer terug.</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 4 | <p>Goedemiddag, Mijn kind heeft medicijnen gekregen van u die ze al eerder heeft gehad. Ik snap dat dit kan gebeuren, omdat er natuurlijk veel patienten zijn en veel verschillende medicijnen. Ik hoop wel dat dit opgelost kan worden, want deze medicijnen hebben helaas geen effect gehad.</p> <p>! **</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>7</td><td>6</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 4 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 6 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 1 | <p>Enkele weken geleden schreef u mij medicijn X voor tegen mijn maagklachten. Sinds enkele dagen heb ik last van ernstige duizeligheid. Het belemmert me enorm in mijn dagelijkse bezigheden, omdat ik eigenlijk alleen maar kan liggen. Ik ben echt radeloos en weet niet meer wat ik er tegen kan doen.</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>1</td><td>6</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 1 | 6 | <p>Sinds enkele weken gebruik ik medicijn x. Ik heb last van enkele beschreven bijwerkingen, maar die treden niet in dusdanige ernstige vormen op dat ik me er zorgen over maak. Kunt u mij wel wat meer informatie geven over de steken in mijn maag? En waar die mogelijk door worden veroorzaakt.</p> <p>!! *</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>7</td><td>3 → 5</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 3 → 5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 1 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 3 → 5 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 2 | <p>Ik heb een dubbele dosis ingenomen voor mijn bloeddruk. Wat moet ik doen? Is dit gevaarlijk voor mij? Moet ik nu gelijk naar het ziekenhuis? Wat gebeurt er met mijn lichaam? Moet ik nu bang zijn? Ik weet niet wat ik moet doen. Kunt u me alstublieft zo snel mogelijk helpen?</p> <p>!</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 3 | <p>Ik heb zojuist een dubbele dosis ingenomen. Wat is belangrijk voor mij om te weten met betrekking tot een dubbele inname?</p> <p>! ****</p> <table border="1"> <tr><td>Emotie</td><td>Zekerheid</td></tr> <tr><td>7</td><td>3 → 5</td></tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 3 → 5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 3 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 3 → 5 | | | | | | | | | |

Pakketje 2

| | Emotioneel geladen | Neutraal | | | | | | | | |
|----------------|--|---|-----------|---|---|---|--------|-----------|---|-------|
| Boosheid 1 | <p>Ik vind het heel vervelend dat ik na veertien dagen nog steeds geen reactie heb gehad van mijn fysiotherapeut. Ik verwacht dat u zich aan de afspraken houdt en ik vertrouwen kan hebben in mijn huisarts. Ik moet nu zelf contact opzoeken en irriteer me hier heel erg aan.</p> <p>! *</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 6 | <p>Mijn vraag aan u was hoe het komt dat mijn fysiotherapeut geen brief heeft ontvangen. Ik begrijp dat u het druk heeft en stuur u bij deze een bericht om u te helpen herinneren. Het zou namelijk fijn zijn als de brief terecht komt bij mijn fysiotherapeut.</p> <p>!</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>2 → 6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 2 → 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 2 → 6 | | | | | | | | | |
| Boosheid 2 | <p>Geachte Bij thuiskomst blijkt dat wij weer medicijn X hebben gekregen. Dit medicijn werkt dus niet! Dat hebben we al geprobeerd!! Graag ontvangen wij met spoed het juiste medicijn zodat onze .. geholpen wordt. Groet</p> <p>! *</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 5 | <p>Geachte Helaas hebt u ons niet het medicijn meegegeven waarover wij het hebben gesproken tijdens het consult vanmiddag. Het medicijn wat wij hebben gekregen is X dat hebben wij al geprobeerd zonder resultaat. Hoe krijgen wij zo snel mogelijk het juiste door ons besproken medicijn? Met vriendelijke groet,</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3 → 5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 5 | 3 → 5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 5 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 5 | 3 → 5 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 1 | <p>Sinds een paar dagen voel ik me niet goed. Ik heb steken in de maag. De stekende pijn is erg pijnlijk en ik vraag me af of dit wel goed is. Ik weet niet goed wat ik nu moet doen.</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 6 | <p>Ik heb steken in de maag. Ik kan me voorstellen dat er wat bijwerkingen kunnen ontstaan. Graag zou ik willen weten hoelang de steken nog kunnen duren en waar ik op moet letten.</p> <p>**</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2 → 6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 6 | 2 → 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 6 | 2 → 6 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 2 | <p>Ik heb per ongeluk dubbele dosis medicijnen genomen, en heb nu een naar gevoel. Ik voel mij niet fijn hierbij, en maak mij zorgen. Wat kan ik doen?</p> | <p>Wat gebeurt er bij een dubbele inname?</p> <p>!! *</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--------|-----------|--|--------|-----------|--|
| | Emotie | Zekerheid | | Emotie | Zekerheid | |
| | 3 | 4 | | 5 | 2 → 6 | |

Pakketje 3

| | Emotioneel geladen | Neutraal | | | | | | | | |
|----------------|---|---|-----------|---|---|--|--------|-----------|---|-------|
| Boosheid 1 | <p>Beste meneer/mevrouw,</p> <p>Ik vind de manier waarop de afhandeling van mijn klacht is verlopen heel erg vervelend. Precies 14 dagen geleden heb ik contact met u gehad en de verwijsbrief zou verstuurd worden helaas heeft de fysiotherapeut nog niks vernomen. Daarbij zou ik na 3 dagen ook nog een reactie op het e-consult krijgen wat ik ook niet heb gehad. Mag ik vragen wat hier de reden voor is? Ik krijg hier namelijk geen fijn gevoel bij.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 4 | <p>Beste meneer/mevrouw,</p> <p>Ik heb na 14 dagen helaas nog niks van u vernomen. Zou u deze brieven alsnog naar mij kunnen versturen? Alvast bedankt voor uw medewerking.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2 → 6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 6 | 2 → 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 6 | 2 → 6 | | | | | | | | | |
| Boosheid 2 | <p>Geachte arts, na thuiskomst ben ik er achter gekomen dat u een verkeerd medicijn voorgeschreven heeft. Dit medicijn hebben wij al een keer gehad en dit slaat zeker niet aan. Ik heb u dit laten weten en ik vind het onbegrijpelijk hoe de zaken nu lopen. Ik hoor graag, mvg</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 7 | <p>Beste arts, ik ben zojuist een medicijn tegengekomen dat ons kind al een keer heeft gehad en niet aansloeg. Zou u naar een nieuw medicijn kunnen kijken? Mvg</p> <p>!!</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>1 → 7</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 1 → 7 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 7 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 1 → 7 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 1 | <p>Beste meneer...</p> <p>Ik heb een aantal dagen geleden nieuwe medicatie gekregen met betrekking tot mijn maagklachten. Ik heb sinds een aantal dagen echter erg veel last van steken in mijn maag, en vraag me af of het nog</p> | <p>Een poosje geleden heb ik medicatie gekregen voor maagklachten die ik had. Ik heb echter sinds een paar dagen last van steken in mijn maag. Nu vraag ik me af of dit een bijwerking van het medicijn kan zijn. Ik hoop dat u mij wat informatie kunt verstrekken</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--------|-----------|---|---|--|--------|-----------|---|-----|
| | <p>wel verstandig is om deze pillen te blijven gebruiken. Ik hoop dat u mij kunt verzekeren dat deze pillen veilig te gebruiken zijn, of dat u me op tijd kunt laten stoppen met het gebruik van deze pillen.</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 2 | 7 | <p>over de steken in mijn maag, en mijn nieuwe medicatie.</p> <p>****</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 2 | 7 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 5 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 2 | <p>Beste arts, aangezien ik gisteren een dubbelde dosis heb genomen van mijn medicatie voor mijn bloeddruk wilde ik informeren naar de gevolgen hiervan. Ik voel mij vandaag al de hele dag niet lekker en ben bang dat het door de dubbele dosis komt.</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 5 | <p>Beste arts, aangezien ik gister een dubbele dosis van mijn bloeddruk medicatie heb genomen vroeg ik mij af wat de bijwerkingen waren van zo'n dubbele dosis.</p> <p>****</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2→6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 6 | 2→6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 5 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 6 | 2→6 | | | | | | | | | |

Pakketje 4

| | | | | | | | | | | |
|------------|--|---|-----------|---|---|--|--------|-----------|---|-----|
| | Emotioneel geladen | Neutraal | | | | | | | | |
| Boosheid 1 | <p>Geachte dokter Jansen,</p> <p>Al twee weken geleden heb ik U gevraagd mijn gegevens door te sturen naar mijn Fysiotherapeut. Volgens afspraak zou dit al binnen drie werkdagen gebeuren moeten zijn. Zoveel tijd verstreken en de afspraak niet nakomen, dat is zeer teleurstellend. Ik ben genoodzaakt dit aan de kaak te stellen via andere kanalen,</p> <p>Met vriendelijke groet, Mevr. Patiënt</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 4 | <p>Geachte dokter Jansen,</p> <p>Alweer twee weken geleden deed ik een aanvraag voor het doorsturen van mijn medische gegevens naar mijn Fysiotherapeut. Naar verwachting zou dit al na drie werkdagen beschikbaar moeten zijn. Nu is er inmiddels 5x de toegestane tijd verstreken en ik heb nog geen enkele reactie ontvangen. Gaat dit nog uitgevoerd worden? Of is het sturen van vragen via e-consult niet van toepassing?</p> <p>Groet, Mevr. Patient</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3→5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 4 | 3→5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 4 | 3→5 | | | | | | | | | |
| Boosheid 2 | <p>Tot onze ontzetting heeft onze dochter hetzelfde medicijn gekregen als een paar weken geleden, heeft toen ook niks geholpen!!! Graag wil ik vandaag</p> | <p>Toch even een vraag: u heeft mijn dochter dezelfde medicatie gegeven als enkele weken geleden, wat toen ook niet heeft geholpen. Wilt u dit nogmaals even bekijken of deze</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--------|-----------|---|---|--|--------|-----------|---|---|
| | <p>nog contact hierover en andere medicatie. Want zo kan het niet langer.</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 1 | 6 | <p>medicatie juist is. Graag wil ik weten of we hier echt mee moeten beginnen of toch andere medicatie.</p> <p>!</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 5 | 5 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 1 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 5 | 5 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 1 | <p>Beste Arts, Al enige tijd ben ik bij onder behandeling voor maagklachten. Omdat de gebruikte medicijnen niet genoeg hebben geholpen, heb ik een nieuw medicijn voorgeschreven gekregen van u. Sinds enige dagen heb ik echter last van steken in mijn maag. Ik voel mij hier verre van prettig bij en zou graag van u willen weten of dit met het gebruik van het medicijn te maken heeft. Ik hoop snel een antwoord van u te ontvangen zodat ik niet langer medicijnen gebruik, die ik beter niet kan innemen.</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>7</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 1 | 7 | <p>Beste Arts, Ik gebruik sedert enige tijd door u voorgeschreven medicijnen voor mijn maag. Hierbij heb ik vaak last van steken in mijn maag. In de de bijsluiter heb ik gelezen, dat dit bijwerkingen kunnen zijn. Dit stelt mij enigszins gerust maar zou dit toch nog graag even door u bevestigd zien. In welke mate mogen deze steken voorkomen?</p> <p>*</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 6 | 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 1 | 7 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 6 | 6 | | | | | | | | | |
| Ongerustheid 2 | <p>Goedemorgen dokter, ik wil u vragen mij te laten weten of het kwaad kan dat ik twee keer zoveel medicijnen dan het recept voorschrijft in heb genomen. Ik zou het erg op prijs stellen als u me dit snel laat weten</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 3 | 6 | <p>Hallo dokter, ik zou graag willen weten hoe het zit met dubbele inname van het medicijn dat ik voor mijn bloeddruk heb voorgeschreven, wat dit met mijn bloeddruk doet en hoe mijn lichaam hierop reageert, ik hoor graag van u</p> <p>**</p> <table border="1"> <tr> <td>Emotie</td> <td>Zekerheid</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>6</td> </tr> </table> | Emotie | Zekerheid | 7 | 6 |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 3 | 6 | | | | | | | | | |
| Emotie | Zekerheid | | | | | | | | | |
| 7 | 6 | | | | | | | | | |

c. Bijlage 3, vragenlijst artsen

| Hoe denkt u dat de patiënt zich voelt? | | Hoe zeker bent u ervan dat deze inschatting goed is? | |
|--|---|--|---|
| 1 2 3 4 5 6 7 | | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| Boos | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet boos | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Niet blij | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Blij | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Woedend | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet woedend | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Bang | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet bang | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Niet gelukkig | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Gelukkig | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Ongerust | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet ongerust | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Niet tevreden | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Tevreden | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Kwaad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet kwaad | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |
| Bezorgd | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | Niet bezorgd | Erg onzeker <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Erg zeker |

d. Bijlage 4, tabel 4

Tabel 4: Arts nummer, Patiënt emotie, Arts inschatting emotie, het Verschil tussen beide, de Zekerheid van patiënt en arts van de emotie Boosheid.

| Arts nummer | Patiënt emotie | Arts inschatting emotie | Verschil | Zekerheid patiënt | Zekerheid arts |
|-------------|----------------|-------------------------|----------|-------------------|----------------|
| 1 | 3 | 3,33 | -0,33 | 6 | 3,67 |
| 1 | 7 | 5 | 2 | 6 | 3,67 |
| 2 | 7 | 4,67 | 2,33 | 6 | 5,33 |
| 2 | 2 | 2 | 0 | 4 | 6 |
| 3 | 2 | 2,67 | -0,67 | 6 | 2,67 |
| 3 | 5 | 6 | -1 | 5 | 4,33 |
| 4 | 7 | 6,67 | 0,33 | 6 | 2,33 |
| 4 | 2 | 3,67 | -1,67 | 5 | 2,67 |
| 5 | 3 | 2,67 | 0,33 | 4 | 5 |
| 5 | 7 | 5 | 2 | 7 | 4,67 |
| 6 | 6 | 3,67 | 2,33 | 6 | 4 |
| 6 | 2 | 3,33 | -1,33 | 7 | 4,33 |
| 7 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4,67 |
| 7 | 5 | 6,67 | -1,67 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 3,67 | 0,33 | 5 | 4,67 |
| 8 | 1 | 1,33 | -0,33 | 6 | 7 |

| | | | | | |
|----|---|------|-------|---|------|
| 9 | 3 | 2,33 | 0,67 | 6 | 6 |
| 9 | 7 | 4 | 3 | 6 | 5 |
| 10 | 7 | 5,67 | 1,33 | 6 | 3 |
| 10 | 2 | 2,33 | -0,33 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 5 | -3 | 6 | 5 |
| 11 | 5 | 5,33 | -0,33 | 5 | 5 |
| 12 | 7 | 6 | 1 | 6 | 5 |
| 12 | 2 | 3 | -1 | 5 | 5,33 |
| 13 | 3 | 3,33 | -0,33 | 4 | 4,67 |
| 13 | 7 | 4 | 3 | 7 | 3 |
| 14 | 6 | 2,33 | 3,67 | 6 | 5,67 |
| 14 | 2 | 1,33 | 0,67 | 7 | 6,33 |
| 15 | 3 | 5,67 | -2,67 | 4 | 5,33 |
| 15 | 5 | 7 | -2 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4,67 |
| 16 | 1 | 1,67 | -0,67 | 6 | 5 |
| 17 | 3 | 1,33 | 1,67 | 6 | 6,33 |
| 17 | 7 | 3,67 | 3,33 | 6 | 5 |
| 18 | 7 | 6,67 | 0,33 | 6 | 5 |
| 18 | 2 | 1,67 | 0,33 | 4 | 5 |
| 19 | 2 | 2,67 | -0,67 | 6 | 5,33 |
| 19 | 5 | 6 | -1 | 5 | 6 |
| 20 | 7 | 5 | 2 | 6 | 4 |
| 20 | 2 | 5,33 | -3,33 | 5 | 5,33 |
| 21 | 3 | 2,67 | 0,33 | 4 | 6 |
| 21 | 7 | 5 | 2 | 7 | 6 |
| 22 | 6 | 4,33 | 1,67 | 6 | 7 |
| 22 | 2 | 2,67 | -0,67 | 7 | 5,67 |
| 23 | 3 | 2,33 | 0,67 | 4 | 5,33 |
| 23 | 5 | 4,33 | 0,67 | 5 | 3,67 |
| 24 | 4 | 2,33 | 1,67 | 5 | 5 |
| 24 | 1 | 3,67 | -2,67 | 6 | 4,67 |
| 25 | 3 | 2,67 | 0,33 | 6 | 5,67 |
| 25 | 7 | 5,33 | 1,67 | 6 | 5,67 |
| 26 | 7 | 6 | 1 | 6 | 6 |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 4 | 7 |
| 27 | 2 | 2,33 | -0,33 | 6 | 6 |
| 27 | 5 | 3,67 | 1,33 | 5 | 6 |
| 28 | 7 | 4,67 | 2,33 | 6 | 5 |
| 28 | 2 | 2,33 | -0,33 | 5 | 5,67 |
| 29 | 3 | 3 | 0 | 4 | 4,67 |
| 29 | 7 | 6,33 | 0,67 | 7 | 2 |
| 30 | 6 | 4,33 | 1,67 | 6 | 5,33 |
| 30 | 2 | 1,67 | 0,33 | 7 | 6,33 |
| 31 | 3 | 3 | 0 | 4 | 5 |
| 31 | 5 | 2,33 | 2,67 | 5 | 5 |

e. Bijlage 5, tabel 7

Tabel 6: Arts nummer, Patiënt emotie, Arts inschatting emotie, het Verschil tussen beide, de Zekerheid van patiënt en arts van de emotie Ongerustheid.

| Arts nummer | Patiënt emotie | Arts inschatting emotie | Verschil | Zekerheid patiënt | Zekerheid arts |
|-------------|----------------|-------------------------|----------|-------------------|----------------|
| 1 | 1 | 1,33 | -0,33 | 6 | 6 |
| 1 | 7 | 2 | 5 | 5 | 3,67 |
| 2 | 7 | 4,67 | 2,33 | 5 | 6 |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 3 | 2 | 1,33 | 0,67 | 6 | 6,67 |
| 3 | 5 | 2,33 | 2,67 | 6 | 2,67 |
| 4 | 6 | 3,67 | 2,33 | 6 | 4 |
| 4 | 3 | 1,33 | 1,67 | 4 | 6 |
| 5 | 2 | 1,67 | 0,33 | 7 | 6,33 |
| 5 | 6 | 2 | 4 | 6 | 5,33 |
| 6 | 7 | 2,33 | 4,67 | 5 | 5,33 |
| 6 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5,67 |
| 7 | 1 | 2 | -1 | 7 | 5,67 |
| 7 | 7 | 3,67 | 3,33 | 6 | 4,33 |
| 8 | 6 | 1,67 | 4,33 | 6 | 5,57 |
| 8 | 3 | 2 | 1 | 6 | 6 |
| 9 | 1 | 1,33 | -0,33 | 6 | 6 |
| 9 | 7 | 1,67 | 5,33 | 5 | 6 |
| 10 | 7 | 3,33 | 3,67 | 5 | 2 |
| 10 | 3 | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 11 | 2 | 5,33 | -3,33 | 6 | 5 |
| 11 | 5 | 6 | -1 | 6 | 5 |
| 12 | 6 | 3,67 | 2,33 | 6 | 5 |
| 12 | 3 | 1,33 | 1,67 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 7 | 6,33 |
| 13 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 |
| 14 | 7 | 2 | 5 | 5 | 7 |
| 14 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4,67 |
| 15 | 1 | 2,33 | -1,33 | 7 | 6 |
| 15 | 7 | 3 | 4 | 6 | 6 |
| 16 | 2 | 1,67 | 0,33 | 6 | 6 |
| 16 | 3 | 1,67 | 1,33 | 6 | 6,33 |
| 17 | 1 | 1 | 0 | 6 | 6 |
| 17 | 7 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 7 | 3,33 | 3,67 | 5 | 5 |
| 18 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 19 | 2 | 1,33 | 0,67 | 6 | 6,33 |
| 19 | 5 | 3 | 2 | 6 | 3 |
| 20 | 6 | 1,33 | 4,67 | 6 | 6,33 |
| 20 | 3 | 1,67 | 1,33 | 4 | 6,67 |

| | | | | | |
|----|---|------|-------|---|------|
| 21 | 2 | 3 | -1 | 7 | 6 |
| 21 | 6 | 3,33 | 2,67 | 6 | 6 |
| 22 | 7 | 3,33 | 3,67 | 5 | 5,67 |
| 22 | 3 | 1,33 | 1,67 | 5 | 6,33 |
| 23 | 1 | 2 | -1 | 7 | 5,33 |
| 23 | 7 | 6,67 | 0,33 | 6 | 4 |
| 24 | 2 | 2,33 | -0,33 | 6 | 6,33 |
| 24 | 3 | 2,33 | 0,67 | 6 | 5,33 |
| 25 | 1 | 1,33 | -0,33 | 6 | 6,67 |
| 25 | 7 | 1,33 | 5,67 | 5 | 6 |
| 26 | 7 | 5,33 | 1,67 | 5 | 3 |
| 26 | 3 | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 27 | 2 | 2 | 0 | 6 | 6 |
| 27 | 5 | 3,67 | 1,33 | 6 | 6 |
| 28 | 6 | 3 | 3 | 6 | 6,33 |
| 28 | 3 | 1,67 | 1,33 | 4 | 6,67 |
| 29 | 2 | 2 | 0 | 7 | 6,33 |
| 29 | 6 | 2,67 | 3,33 | 6 | 5 |
| 30 | 7 | 1,33 | 5,67 | 5 | 6,33 |
| 30 | 3 | 1 | 2 | 5 | 7 |
| 31 | 1 | 6 | -5 | 7 | 5 |
| 31 | 7 | 5,67 | 1,33 | 6 | 5 |
