

bias is opgetreden door alleen monsters te selecteren met een M-proteïne op basis van de routineprocedure (Helena split- β procedure). Hierdoor zou de vergelijkbare Hydrasys β 1- β 2 procedure bevoordeeld kunnen zijn. Kwantificering van M-proteïnes is belangrijk als uitgangswaarde voor de behandeling. Voor follow-up is het van groot belang dat de monoklonale banden goed zijn te kwantificeren en van de reguliere banden zijn af te grenzen. In dit onderzoek blijken bij de Hydrigel β 1- β 2 de gevonden M-proteïnes frequenter samen te vallen met de β -banden, vooral met de β 2-band. Dientengevolge lukt het beter een M-proteïne te kwantificeren

met de Hydrigel proteïne en de Hydrigel HR. De concentraties van het M-proteïne gemeten van de Hydrigel HR zijn echter circa 20% lager dan die gemeten met de beide andere gels. Samengevat is een split- β procedure beter voor de detectie van M-proteïne, terwijl voor de kwantificering een 5-bands gel of eventueel een hoge resolutiegel de voorkeur verdient.

Referenties

1. Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO. Monoklonale gammopathie (paraproteïnemie). Utrecht: CBO; 2001.

Ned Tijdschr Klin Chem Labgeneesk 2011; 36: 230-232

Online publieksinformatie van de NVKC: volwassen, betrouwbaar en erkend

D.L. BAKKEREN en C. RUITER*

Sinds 2003 beantwoordt de NVKC-werkgroep Publieksvragen vragen van patiënten, hun familieleden en andere geïnteresseerden. Het doel van deze openbaar toegankelijke en gratis dienstverlening is om de patiënt beter toe te rusten in kwesties rond laboratoriumdiagnostiek. Indirect wordt hiermee meer bekendheid gegeven aan het vakgebied van de klinische chemie en wordt de klinische chemicus geprofileerd met zijn consultfunctie richting de patiënt. Bij de evaluatie van deze service in 2005 bleek er al een redelijk belangstelling voor te zijn, maar met gemiddeld 4 tot 6 vragen per week moet dit toch bescheiden genoemd worden.

In 2006 kreeg het RIVM van het ministerie van VWS de opdracht om burgers breed te informeren over alle zaken rondom de gezondheidszorg - van zorgverzekeringen tot en met ziektebeelden en diagnostiek - opdat zij in deze tot betere keuzes komen: www.kiesbeter.nl. De beschrijving van laboratoriumonderzoek op deze site was inhoudelijk onvolledig en zeer beperkt. Hierop heeft de Commissie PR en Communicatie het RIVM voorgesteld dat klinisch chemici een groot aantal testbeschrijvingen zouden maken. Uit de werkgroep Publieksvragen is daarop de werkgroep Kiesbeter voortgekomen. Ruim 30 klinisch chemici en artsen klinische chemie hebben een eerste set van de 200 meest voorkomende klinisch chemische testen beschreven. De grootste uitdaging daarbij was het zoeken naar de aansluiting bij het publiek: het RIVM stelt als eis dat teksten het VMBO-niveau niet mogen overstijgen. In periode september/oktober 2008 zijn deze testbeschrijvingen geplaatst op www.kiesbeter.nl en één op één

ook op de NVKC-Publiekswebsite www.uwbloedserius.nl. Bij elk van de testbeschrijvingen is vermeld dat de mogelijkheid bestaat om aanvullend een vraag te stellen aan een klinisch chemicus. Wij onderzochten het gebruik van de publiekswebsite. www.uwbloedserius.nl. De uitgebreide informatievoorziening via beide websites gecombineerd met de mogelijkheid om laagdrempelig een (publieks)vraag te stellen aan een klinisch chemicus heeft invloed gehad op het aantal en de aard van de Publieksvragen. De kwaliteit van de beantwoording van de Publieksvragen borgt de werkgroep via het leveren van 'peer comment'. Ook dit commentaar wordt binnen de volledige werkgroep gedeeld. Elke beantwoorde publieksvraag wordt ook naar elk werkgroep lid gemaïld. Zij hebben de gelegenheid om via een soort Post-It commentaar te geven bij het gegeven antwoord; commentaar dat overigens ook weer naar alle deelnemers (maar uiteraard niet naar de vragensteller) wordt gestuurd. Uiteraard verloopt alles elektronisch via een applicatie van eigen ontwerp. Het eerder genoemde kwaliteitsinstrument bij de beantwoording van de Publieksvragen is het 'peer comment'. Met dit onderzoek willen we aantonen dat het breed beschikbaar maken van klinisch chemische informatie in combinatie met de mogelijkheid om direct een deskundige te raadplegen, voorziet in een behoefte.

Methoden

Sinds de start van de publieksvragenservice wordt statistiek van het aantal vragen en de onderwerpen bijgehouden. Sinds de start van www.uwbloedserius.nl in maart 2008 worden de bezoekersaantallen, o.a. op herkomst en zoekgedrag, gevolgd via Google Analytics. Google Analytics (GA) registreert de geografische herkomst van bezoekers van website op basis van het IP-adres van de internet-serviceprovider in combinatie

*namens de werkgroep Publieksvragen en de werkgroep UwBloedserius/Kiesbeter NVKC

E-mail: D.Bakkeren@mmc.nl

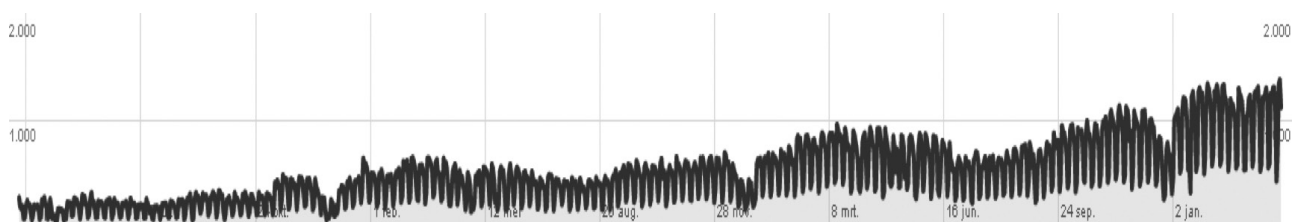
met data van derden. Dit geeft een grove indruk van de herkomst van bezoekers. Verder registreert GA via welke methode de bezoeker bij de website komt, een rechtstreeks gekozen URL, via een zoekmachine, of na doorlinken vanaf een andere website. Het aantal Publieksvragen is geregistreerd middels eigen statistieken van de website van www.uwbloedserieus.nl. De ervaringen van de leden van de werkgroep Publieksvragen zijn niet middels een enquête uitgevraagd, maar het is een interpretatie van de reacties geïnventariseerd binnen Publieksvragenforum en de peer comments. De statistieken gaan over de periode Q4 2008 tot en met Q1 2011, tenzij ander vermeld.

Zowel van uwbloedserieus.nl als van de Publieksvragen is een analyse gemaakt van de meest voorkomende zoektermen. De zoektermen voor www.uwbloedserieus.nl zijn de zoektermen welke door Google Analytics rechtstreeks van de verwijzende zoekmachine worden overgenomen, terwijl bij de Publieksvragen de zoektermen/onderwerpen primair worden geregistreerd van de pagina via welke de vragsteller zijn vraag instuurt. Deze zoektermen zijn waar relevant gecorrigeerd door de beantwoordend klinisch chemicus (zie discussie). De uitkomsten van de Publieksvragen zijn bestudeerd over de periode Q4 2008 tot en met Q1 2011.

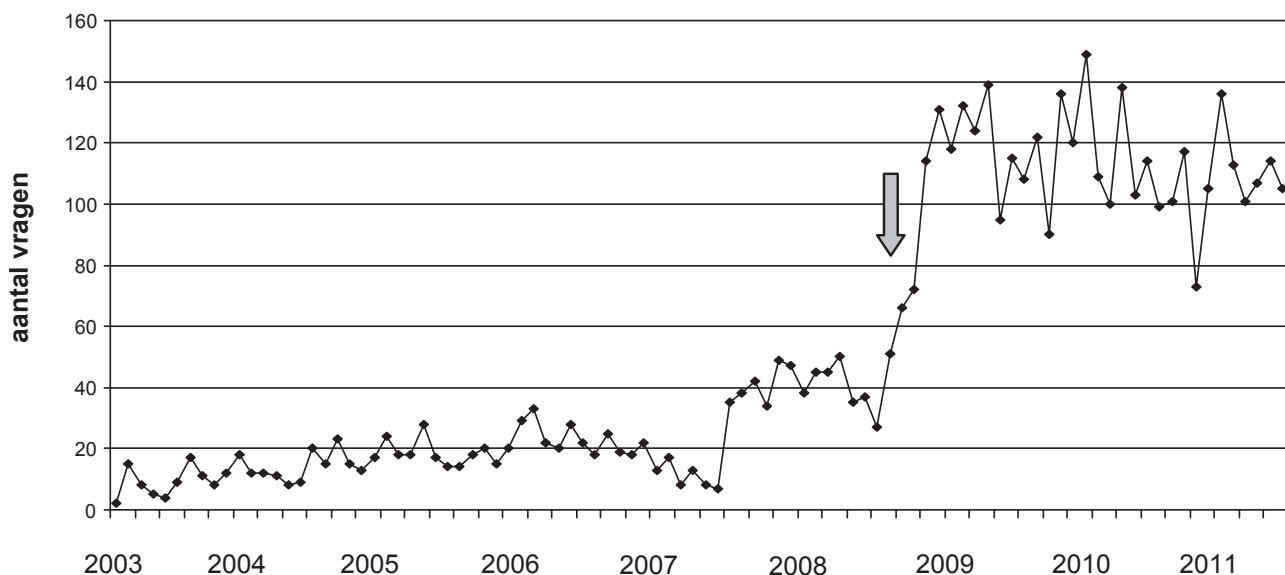
Resultaten

De toename in het aantal publieksvragen ging tot het 4e kwartaal van 2008 gelijk op met de bezoekers-

aantallen op www.uwbloedserieus.nl. In 2008 werd uwbloedserieus.nl gemiddeld 188 maal per dag bezocht, in 2009 gemiddeld 400 en in 2010 gemiddeld 640 maal. Sinds het begin van 2011 komt het aantal bezoekers op uwbloedserieus.nl op doordeweekse dagen niet meer onder de 1300 per dag (figuur 1). Nadat eind 2008 de 200 testbeschrijvingen op beide websites werden gepubliceerd, steeg het dagelijks aantal bezoekers op de publiekswebsite tot ruim 300 per dag en bedroeg het aantal publieksvragen meer dan 40 per week; teveel voor de enkele 'klinisch chemicus van dienst' (figuur 2). De herkomst van de bezoekers op www.uwbloedserieus.nl en de Publieksvragen lijken ongeveer gelijk op te gaan. In beide gevallen is een opmerkelijke toename te zien van het aantal bezoekers/vragenstellers uit België, maar ook van Nederlanders 'in den vreemde'. Uit de statistieken blijkt dat ongeveer 15% van de bezoekers uit België afkomstig is (figuur 3a en 3b). In 2010 werden meer dan 35000 pageviews uit België geteld, een stijging van 70% ten opzichte van 2009. Dit moet worden afgezet tegen bijna 224.600 pageviews uit Nederland in 2010 en 141.000 in 2009 (toename 59%). De geografische mapping van de bezoekers toont daarbij fraai het Vlaamse taalgebied (figuur 3b). Bij het beantwoorden van de Publieksvragen wordt geregeld gebruik gemaakt van de mogelijkheid van het geven van 'peer comment'. In 2009 werd op 1439 antwoorden 51 keer met een 'peer comment' op gereageerd, in 2010 was dat 57 keer op 1300 antwoorden, een tendens dus tot het geven van meer commentaar.



Figuur 1. Het aantal bezoekers van www.uwbloedserieus.nl, 4^e-kwartaal 2008 t/m 1^e-kwartaal 2011.



Figuur 2. Beantwoording van Publieksvragen en de introductie van 200 klinisch chemische testbeschrijvingen (tijdstip aangeven met de pijl).

De belangrijkste redenen om commentaar te geven zijn: een aanvulling op het gegeven antwoord, een andere interpretatie van de gestelde vraag, of een verwijzing naar een artikel, norm of consensus. Het is niet bekend in hoeveel gevallen dit leidt tot een aanvullend antwoord aan de vragensteller, omdat pas sinds kort de mogelijkheid bestaat om via de Publieksvragen-module een aanvullend antwoord te versturen.

De geregistreerde zoektermen op www.uwbloedserieus.nl en bij de Publieksvragen blijken duidelijk van elkaar te verschillen. Bij uwbloedserieus.nl komen in de top 10 van zoektermen de zoektermen 'bloedonderzoek' (op plaats één), CRP, alleen of in combinatie met termen 'verhoogd', 'bloedonderzoek', en termen hemoglobine-/gehalte het meeste voor. Het zijn dus vooral zeer algemene zoektermen. Bij de Publieksvragen zijn de termen veel specifiek, namelijk: Eenheden, Referentiewaarden, Algemeen, TSH (en overige schildklierparameters), CDT, Ferritine, CRP, Compleet bloedonderzoek, ALAT, Bloedbezinking en CK.



Figuur 3a en b. Geografische herkomst in 2010 van bezoekers op www.uwbloedserieus.nl uit Nederland en België zoals geregistreerd door Google Analytics of basis van het IP-adres van de gebruiker.

Discussie

Het is evident dat de publicatie van de 200 testbeschrijvingen op www.uwbloedserieus.nl en www.kiesbeter.nl hebben geleid tot een sterke toename van het aantal Publieksvragen. Om aan deze zorgvraag te beantwoorden werd binnen de werkgroep een dubbel 'dienstrooster' ingevoerd. Daarnaast werd een 'navigatiesluis' gecreëerd waarbij potentiële vragenstellers eerst langs alle beschikbare informatie (FAQs) worden geleid, in de verwachting dat daarmee een deel van de geïnteresseerden daar al een bevredigend antwoord zal vinden. Wanneer men daar geen bevredigend antwoord vindt, kan men alsnog een vraag stellen. Dit leidde tot een stabilisering van het aantal vragen tot gemiddeld 27 per week in 2010. Sinds 2009 zijn de vragen duidelijk meer gericht en doen ze een serieuzer beroep op de expertise van de beroepsgroep. Dit laatste is meer een ervaringskwestie dan dat dit in maat en getal kan worden uitgedrukt. Het aantal testbeschrijvingen is in 2011 verder uitgebreid tot 270.

Bij de Publieksvragen wordt vaak door de vragenstellers een aantal laboratoriumuitslagen opgesomd. Voor een juiste beantwoording is het dan belangrijk te weten in welke land het laboratoriumonderzoek is uitgevoerd, omdat in verschillende landen conventionele in plaats van SI-eenheden worden gebruikt. Om die reden is in 2010 aan het vragenformulier voor de Publieksvragen een aantal extra vragen toegevoegd, waaronder het land waar het onderzoek is uitgevoerd, maar ook of de vraag over de vragensteller zelf gaat of over een andere persoon. In dat laatste geval wordt er nog gevraagd naar het geslacht en leeftijd.

De verschillen tussen de zeer algemene zoektermen bij uwbloedserieus.nl en de specifieke zoektermen bij de Publieksvragen kunnen worden verklaard door aan te nemen dat de grote groep bezoekers van www.uwbloedserieus.nl slechts op zoek is naar algemene informatie, terwijl de vragenstellers die vervolgens een Publieksvraag stellen vaak een directe en veel gerichte vraag hebben over hun eigen uitslagen, of die van een naaste. Uiteraard is ook de duiding van de klinisch chemicus van invloed op de geregistreerde termen.

In november 2010 werd de NVKC benaderd door HON (Health on the Net), een non-profit organisatie die wereldwijd websites traceert die betrouwbare gezondheidsinformatie verstrekken. Indien aan alle voorwaarden (HONcode) wordt voldaan, komt een website in aanmerking om het HONcode-logo te voeren, zodat de bezoekers weten dat de geboden gezondheidsinformatie onafhankelijk en betrouwbaar is. Eind december 2010 heeft www.uwbloedserieus.nl daadwerkelijk het HON-certificaat verworven: ook in de ogen van kritische buitenstaanders geeft de NVKC dus betrouwbare, deskundige en onafhankelijke gezondheidsinformatie. Er is slechts een beperkt aantal Nederlandse websites dat het HON-certificaat mag voeren.

Conclusie

Bij het publiek is behoefte aan informatie over laboratoriumonderzoek. Door het gericht ontsluiten van deze informatie voorziet de beroepsgroep daar in. Alleen al door het plaatsen van een 200-tal testbeschrijvingen op twee websites en het consequent en vlot beantwoorden van Publieksvragen is het aantal vragen in periode van 2005 tot 2010 vertienvoudigd tot gemiddeld 110 per maand.