

15 april 2021

GGG Congres

Terugvragen helpt bij goede zorg

Gudule Boland PhD

Projectleider Verantwoord medicijngebruik
bij migranten en laaggeletterden

Disclosure belangen spreker

(potentiële) belangenverstrengeling	Geen / Zie hieronder
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Bedrijfsnamen
• Sponsoring of onderzoeksgeld • Honorarium of andere (financiële) vergoeding • Aandeelhouder • Andere relatie, namelijk ...	• • • •

Geen belangen

Missie

Het terugdringen van grote gezondheidsverschillen.

Uitgangspunt

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen in Nederland.



Aanleiding

Publicatie

Publicatie datum: 29-10-2018

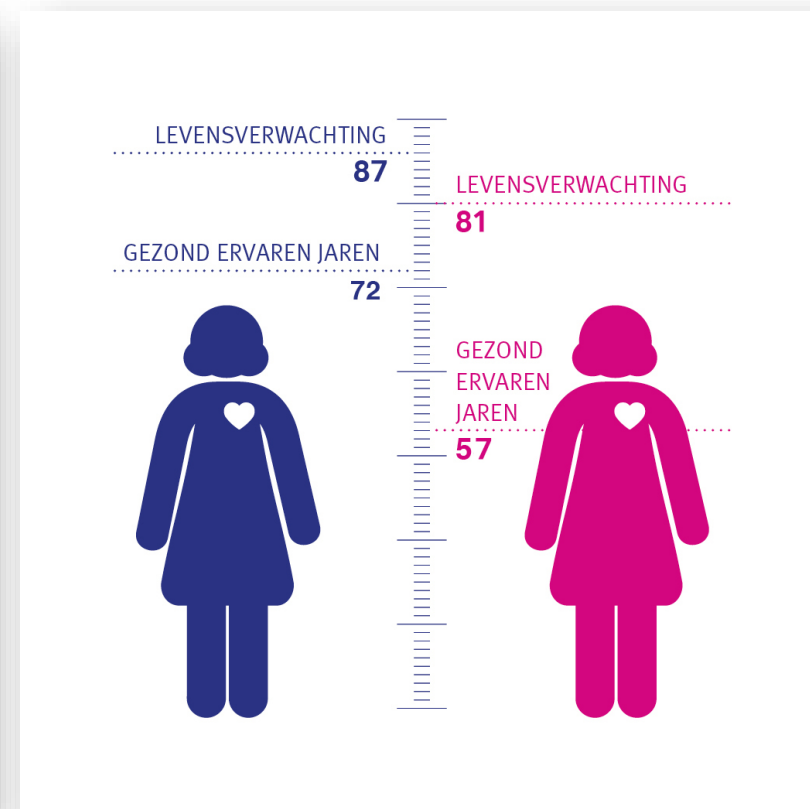
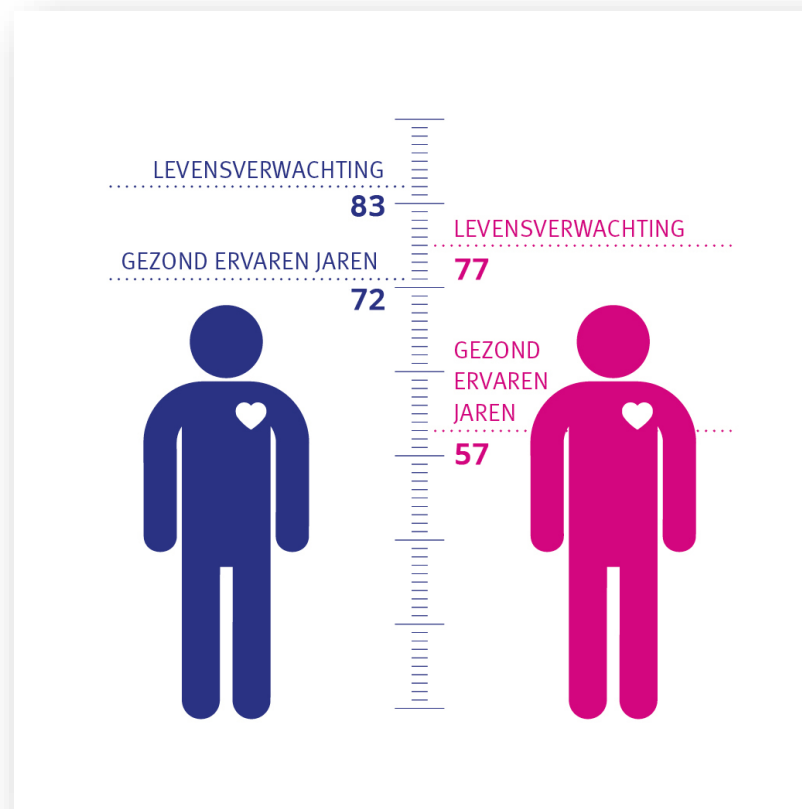
Beter omgaan met beperkte gezondheidsvaardigheden in de curatieve zorg: kennis, methoden en tools.

Murugesu, L., Heijmans, M., Fransen, M., Rademakers, J. **Beter omgaan met beperkte gezondheidsvaardigheden in de curatieve zorg: kennis, methoden en tools.** Utrecht: Nivel, 2018.

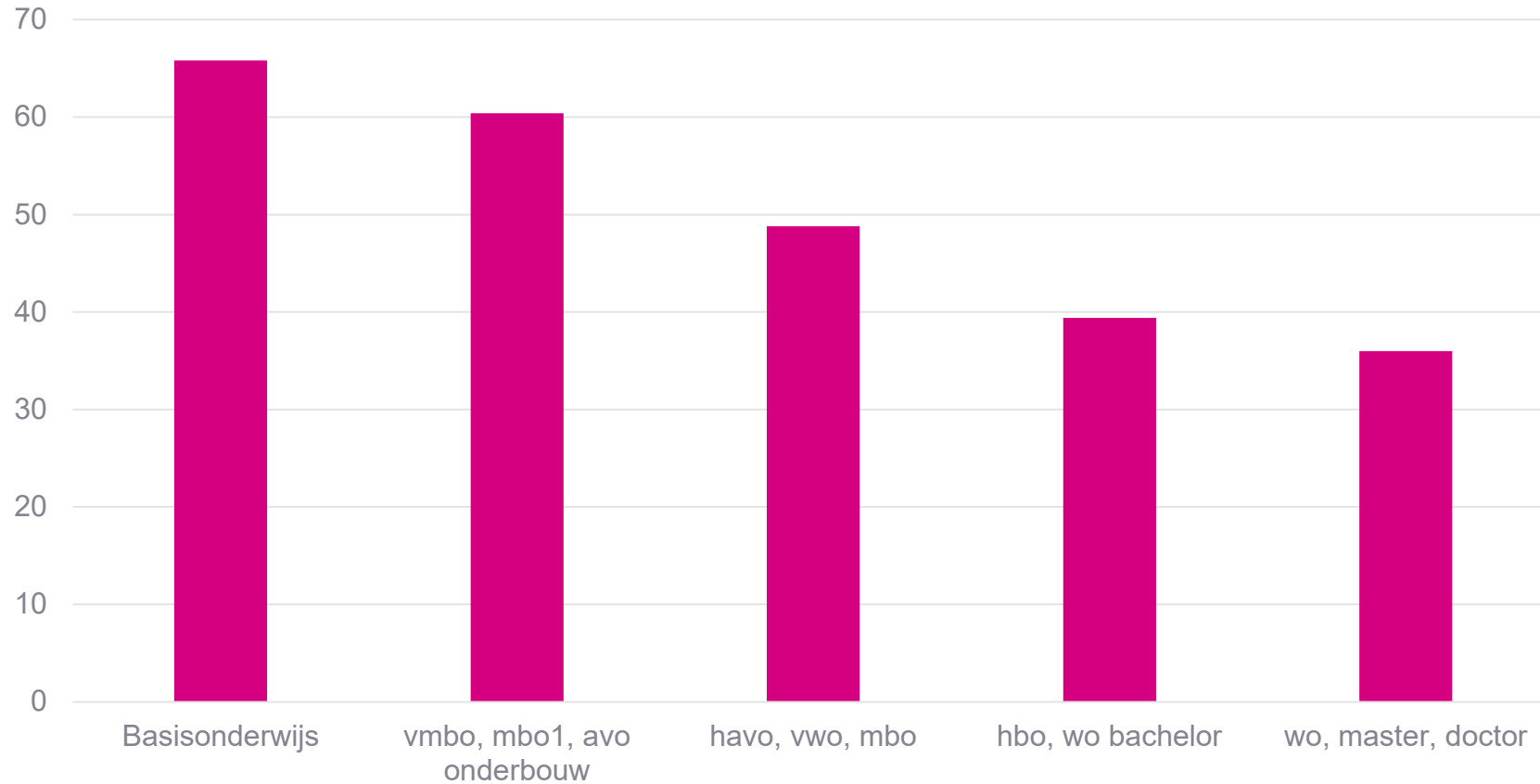
Gezondheidsverschillen

Mensen met een laag onderwijsniveau :

- Overlijden 6 jaar eerder
- Leven 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid
- Vaker chronische aandoeningen
- Slechtere uitkomsten van zorg



Voorgeschreven medicijngebruik in de afgelopen 14 dagen,
naar onderwijsniveau, in 2016 (bron: CBS Statline)



■ Percentage patiënten, van de gehele Nederlandse bevolking, dat in de afgelopen 14 dagen voorgeschreven medicatie heeft gebruikt

Onderzoek UPPER, Health Base, Long Alliantie Nederland, HARM-rapport

UPPERKoster et al (2015):

- 52% van de patiënten in de apotheek heeft moeite om informatie te begrijpen

Health Base Maghroudi (2017):

- 56% patiënten heeft beperkte gezondheidsvaardigheden

Long Alliantie Nederland (2014):

- 70% van de COPD-patiënten maakt fouten met inhalatiemedicatie

HARM 2

- Jaarlijks 50.000 ziekenhuisopnames als gevolg van verkeerd medicijngebruik (Eindrapport vervolgonderzoek medicatieveiligheid 2017)

DEFINITIE

Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden:

Informatie over gezondheid kunnen

- vinden
- begrijpen
- toepassen

bij beslissingen over de gezondheid.

Drie niveaus:

1. Functioneel
2. Interactief of communicatief
3. Kritisch

29%

Belangrijkste obstakels voor contact zorgverlener-patiënt

1. De patiënt laat de beslissing bij mij.
2. De patiënt kan de zorgvraag of de klachten niet duidelijk verwoorden tijdens het consult.
3. De patiënt volgt mijn adviezen, bijvoorbeeld over leefstijl of medicatie, niet of onjuist op.
4. De patiënt komt niet of te laat op de gemaakte afspraak.
5. De patiënt laat niet merken wat hij of zij wil.

Weinig aandacht voor beperkte gezondheidsvaardigheden in de zorg

40-50% zorgverleners houdt geen rekening met gezondheidsvaardigheden

Omdat ze:

- beperkte gezondheidsvaardigheden bij de patiënt niet herkennen
- zich niet bewust zijn van het probleem
- onvoldoende op de hoogte zijn van beschikbare methoden om het probleem aan te pakken
- het gevoel hebben dat ze te weinig tijd hebben

Meest aanbevolen methoden en hulpmiddelen door zorgverleners

1. Terugvraagmethode
2. Visuele hulpmiddelen
3. Tijd nemen
4. Iemand meebrengen / naasten betrekken bij de zorg
5. Begrijpelijk taalgebruik

Terugvraagmethode

- Vraag iemand om in zijn eigen woorden te vertellen wat je hem/haar zojuist hebt uitgelegd
- Blijkt dat iemand het niet heeft begrepen? Vul aan of stel bij
- Geef iemand niet het gevoel dat je hem controleert: houd de vraag bij je zelf



Terugvraagmethode: Hoe?

1. Ik wil weten of **ik** het goed uitgelegd heb
2. Kunt **u** me vertellen...
 - ...wat u nu moet doen
 - ...wat ik verteld heb
 - ...hoe u de medicijnen gaat innemen

Terugvraagmethode: Hoe?

1. Ik wil weten of **ik** het goed uitgelegd heb

2. Kunt **u** me vertellen...

...wat u nu moet doen

...wat ik verteld heb

...hoe u de medicijnen gaat innemen

Bedenk je eigen vraag en zet hem in de chat. Jullie krijgen 2 minuten .

Terugvraagmethode

Waarom, wanneer, bij wie

Waarom?

- Door het herhalen blijft het beter hangen
- Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft jou informatie: op welk niveau kun je communiceren?

Terugvraagmethode

Waarom, wanneer, bij wie

Waarom?

- Door het herhalen blijft het beter hangen
- Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft jou informatie: op welk niveau kun je communiceren?

Wanneer?

- Aan het begin
- Na uitleg of instructie
- Aan het eind van het consult

Terugvraagmethode

Waarom, wanneer, bij wie

Waarom?

- Door het herhalen blijft het beter hangen
- Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft jou informatie: op welk niveau kun je communiceren?

Wanneer?

- Aan het begin
- Na uitleg of instructie
- Aan het eind van het consult

Bij wie?

- Bij iedereen!

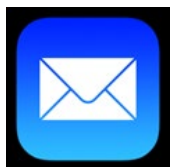
Om je te helpen herinneren: poster en kaart



Terugvragen helpt bij goede zorg!



www.pharos.nl/terugvraagmethode



g.boland@pharos.nl



[@GuduleBoland](https://twitter.com/GuduleBoland)
[@PharosKennis](https://twitter.com/PharosKennis)