

Terugvraagmethode

Monique Heijmans, Nivel

Geesje Tomassen, Zelfstandig adviseur

Hester van Bommel, Pharos



namens de Alliantie
gezondheid en
geletterdheid



Tweet mee: #3xG

6 december 2018 Geletterd > Gezondheidsvaardig > Gezond (3xG)

Aanleiding:

Beter omgaan met beperkte gezondheidsvaardigheden in de curatieve zorg Kennis, methoden en tools

Laxsini Murugesu Monique Heijmans Mirjam Fransen
Jany Rademakers



Gezondheidsvaardigheden

De vaardigheden om informatie over gezondheid te krijgen, te begrijpen en te kunnen gebruiken bij het nemen van beslissingen over gezondheid.

- Geletterdheid
- Cijfervaardigheid
- Basiskennis lichaam
- Abstractievermogen
- Communicatievaardigheden
- Sociale vaardigheden

Hoe 'gezondheidsvaardig' is NL?

- **2,5 miljoen** laaggeletterden (18%).
- **Ruim drie op de tien** Nederlanders (36%) heeft problemen met het vinden, begrijpen, beoordelen en/of toepassen van informatie.
- **Eén op de twee** Nederlanders (48%) heeft moeite met eigen regie over gezondheid, ziekte en zorg.

Wat betekent het voor zorgverleners?

- Tegen welke uitdagingen lopen zorgverleners aan in hun contact met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?
- Wat voor technieken en hulpmiddelen gebruiken ze nu zelf om met deze uitdagingen om te gaan?
- Wat zouden ze andere zorgverleners aanbevelen?

uit·da·ging

(de; v; meervoud: uitdagingen)

- 1 Oproep, uitnodiging
- 2 Iets dat inspireert omdat het moeilijk is



Literatuur



Interviews

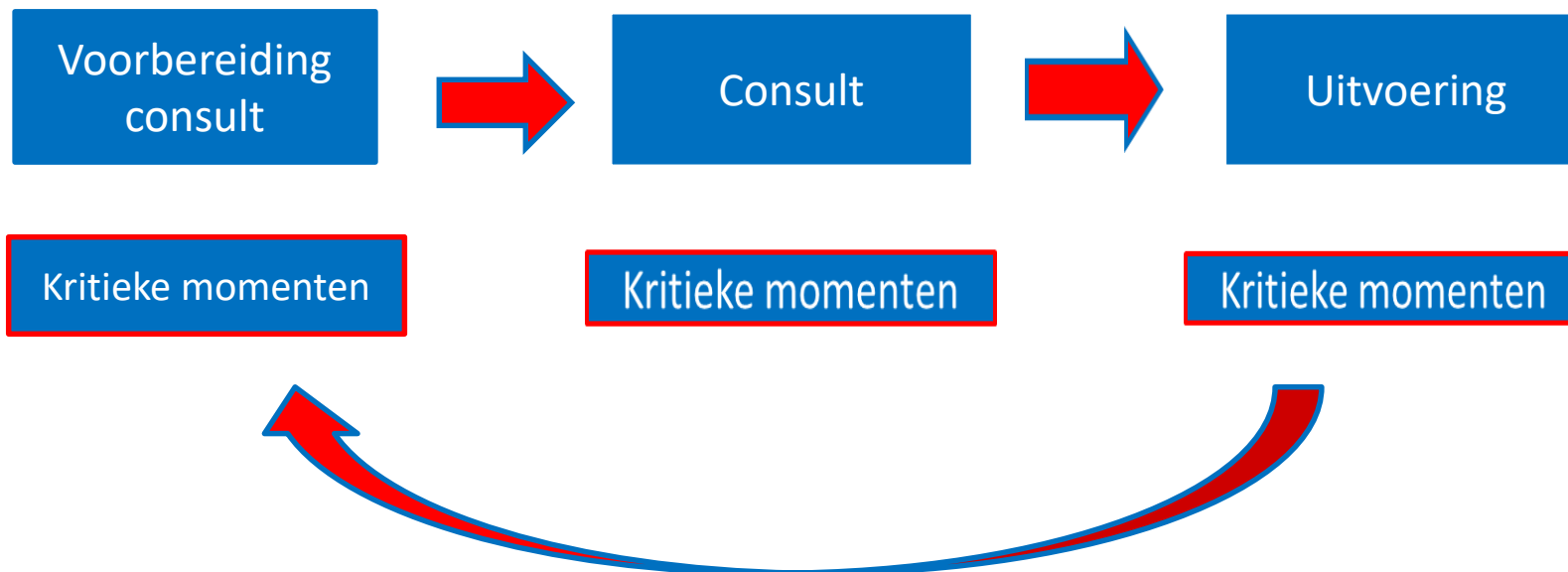


enquête



Focusgroepen

Zorgpad binnen de curatieve zorg

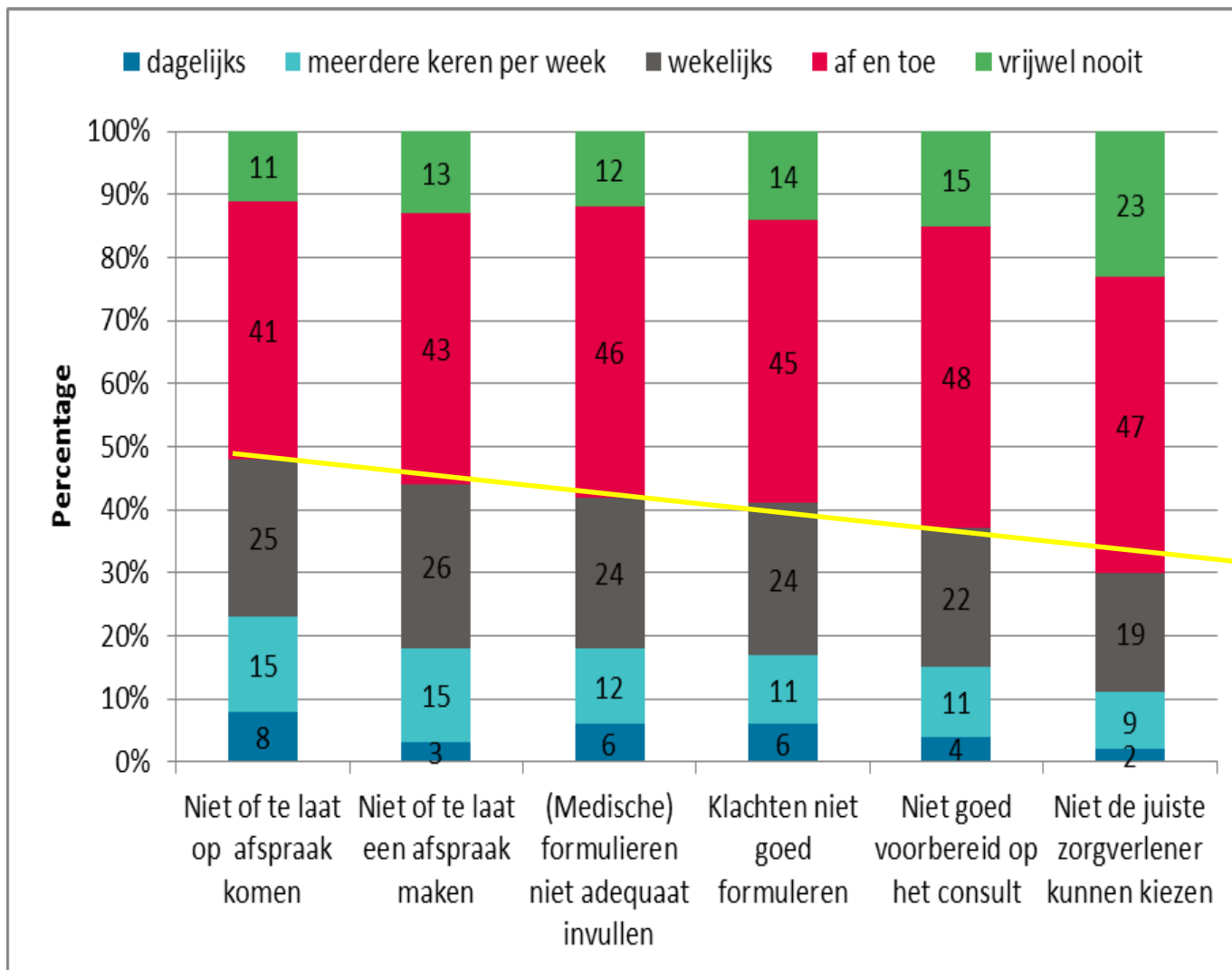


Uitdagingen zorgverleners

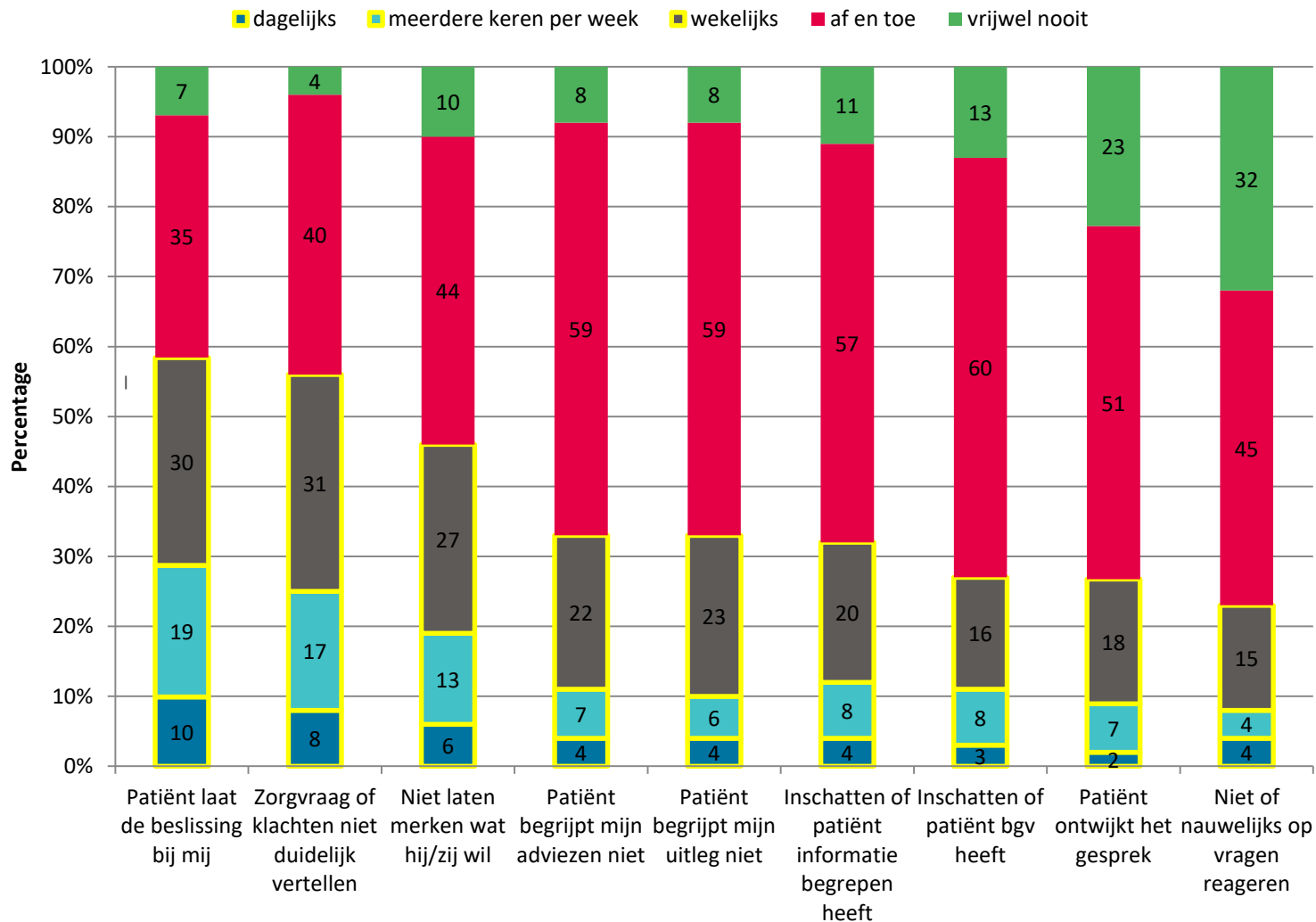
Hoe herken ik iemand met beperkte gezondheidsvaardigheden?



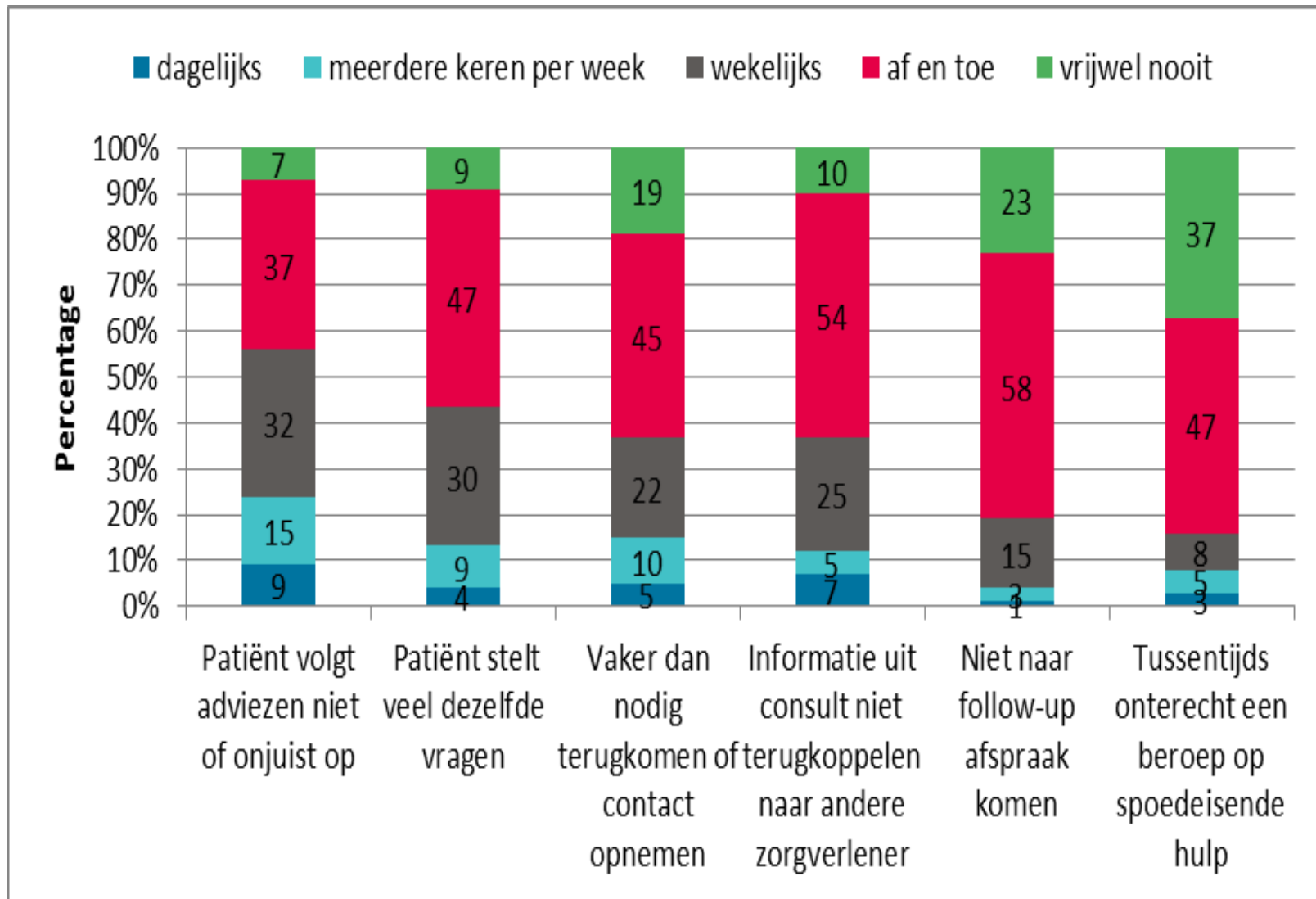
Uitdagingen zorgverleners – vóór het consult



Uitdagingen zorgverleners – tijdens het consult



Uitdagingen zorgverleners – na het consult



Uitdagingen samengevat

- Driekwart zorgverleners wekelijks geconfronteerd met één of meerdere uitdagingen ten gevolge van beperkte gezondheidsvaardigheden

Top 5 van uitdagingen over alle fasen

1. Hoe herken ik mensen met BGV

2. Patiënt laat de beslissing bij mij

3. Patiënt kan zorgvraag of klachten niet duidelijk vertellen tijdens het consult

4. Patiënt volgt mijn adviezen (bijvoorbeeld over leefstijl of medicatie) niet of onjuist op

5. Patiënt komt niet of te laat op de gemaakte afspraak

Gebruik van methoden en tools

- 41% zorgverleners stemt communicatie niet specifiek af
- 50% zorgverleners stemt informatie (schriftelijk, mondeling, online) niet specifiek af

Waarom niet?

- Geen tijd
- Onbekendheid met beperkte gezondheidsvaardigheden
- Men voelt zich niet persoonlijk verantwoordelijk
- Men ziet het probleem niet
- Men is niet op de hoogte van methoden en tools
- Geschikte methoden en tools ontbreken
- Men weet niet hoe/ vindt het te ingewikkeld

Mate waarin tools worden ingezet bij gesignaleerde uitdagingen (Top 5)

| Uitdaging | % |
|---|----|
| Ondersteunen in het maken en onthouden van een afspraak | 76 |
| Nagaan of patiënt de informatie begrepen heeft | 66 |
| Samen met patiënt beslissen over behandelopties | 57 |
| Communicatie en informatie afstemmen | 54 |
| Motiveren tot het plannen van gedragsverandering | 53 |

Meest aanbevolen methoden en tools onder gebruikers

Aanbevolen methoden en tools aan andere zorgverleners*

1. Terugvraagmethode

2. Visuele hulpmiddelen

3. Tijd nemen

4. Iemand meebrengen en naasten betrekken bij de zorg

5. Eenvoudig taalgebruik

Meest gewenste methoden onder niet-gebruikers (Top 5)

| Methoden en tools voor | % |
|---|----|
| Het afstemmen van communicatie en informatie | 61 |
| Herkennen van beperkte gezondheidsvaardigheden in de praktijk | 59 |
| Nagaan of patiënt informatie begrepen heeft | 57 |
| Het bespreekbaar maken van beperkte gezondheidsvaardigheden | 56 |
| Het motiveren tot gedragsverandering | 56 |

TOOL

- Gericht op herkenning
- Gericht op duidelijke communicatie
- Gericht op toetsen begrip patiënten
- Gericht op actievere betrokkenheid patiënt
- Gericht op betere follow-up



Teach back / terugvraagmethode



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

-> Verzin je eigen vraag!

Terugvraagmethode

Waarom?

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

Wanneer?

- Begin
- Na uitleg
- Einde consult

Bij wie?

- Iedereen

Show me



Om niet te vergeten, handig kaartje en poster



Neem het voortouw en vraag de patiënt:
'Ik wil weten of ik het goed uitgelegd heb. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb?'

Varianten:

- Ik wil weten of ik duidelijk was. Vertel eens in uw eigen woorden wat we hebben afgesproken?
- Ik heb veel nieuwe informatie gegeven. Kunt u me vertellen wat u nu gaat doen?
- Kunt u mij vertellen wanneer u de tabletten gaat gebruiken?
- Kunt u het voordoen?

Tips

1. Beperk uw informatie
2. Vermijd jargon
3. Wees concreet



Check ieder gesprek of uw informatie overkomt!
Eén op de drie patiënten heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Zij begrijpen informatie over gezondheid en zorg niet goed. Gemiddeld zijn zij ongezonder en gaan zij eerder dood.
Eenvoudig communiceren helpt.

Kijk op pharos.nl/terugvraagmethode voor meer informatie.



Poster teamkamer, koffiekamer etc

Achterkant kaart voor op het bureau/ tafel etc

Welke vragen hebben jullie nog?



Bedankt!