



Het andere gesprek bij ELZHA

Sessie 2



14 november 2017
Jeanny Engels, adviseur en onderzoeker
persoonsgerichte zorg, zelfmanagement en
gezondheidsvaardigheden
j.engels@vilans.nl / 06 1518 2894

Wat gaan we doen?

- Terugblik vorige keer en programma vandaag
- Ervaringen met actiepunten
- Gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid
- Pauze met hapje
- Oefenen met ‘het andere ‘gesprek’
- Geleerde lessen vasthouden en uitbreiden
- Terugblik



Nog even terug naar het Persoonsgericht gespreksmodel



Bron: ZO! (2017) Verkenning consultmodellen persoonsgerichte zorg

Ervaringen met actiepunten (in groepjes van 2-3)

- Wat heb je anders gedaan?
- Wat ging er goed? Wat ging minder goed?
- Waar werd je blij van? Wat verraste je?
- Wat leer je hiervan?



Terugkoppeling geleerde lessen



Gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid

Gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid (in groepjes van 2-3)

1. Hoe herken jij of iemand minder gezondheidsvaardigheden heeft of laaggeletterd is?
2. Gebruik je specifieke hulpmiddelen voor een goed gesprek met deze doelgroep?
3. Welke ervaringen heb je hiermee?
4. Wat maakt dat het voor deze doelgroep lastig kan zijn om gezondheidsadviezen op te volgen?



**Wat zijn
gezondheidsvaardigheden?
Wat is laaggeletterdheid?**

Gezondheidsvaardigheden zijn ...

... vaardigheden om mondelinge en schriftelijke informatie over gezondheid te verkrijgen, begrijpen en toe te passen

Drie soorten

1. Functioneel: lezen en schrijven, rekenen, zoeken op internet
2. Interactief of communicatief: begrijpend lezen, abstract denken, hoofd- van bijzaken scheiden, reflecteren
3. Kritisch: toepassen van informatie, ordenen, vooruitdenken, prioriteiten stellen

Laaggeletterdheid is ...

...zoveel moeite met lezen, schrijven en rekenen dat je niet goed kunt functioneren in het dagelijks leven



Google™

Amount Per Serving/Cantidad Por Ración		
Calories/Calorías	40	Fat Cal./Cal. de Grasa 20
% Daily Value*/% Valor Diario*		
Total Fat/Grasa Total	2 g	3%
Sat. Fat/Grasa Sat.	1.5 g	7%
Trans Fat/Grasa Trans	0 g	
Cholesterol/Colesterol	10 mg	3%
Sodium/Sodio	30 mg	1%
Potassium/Potasio	90 mg	3%
Total Carb./Carb. Total	3 g	1%
Sugars/Azúcares	3 g	
Protein/Proteínas	2 g	4%



Wat moet je allemaal kunnen?



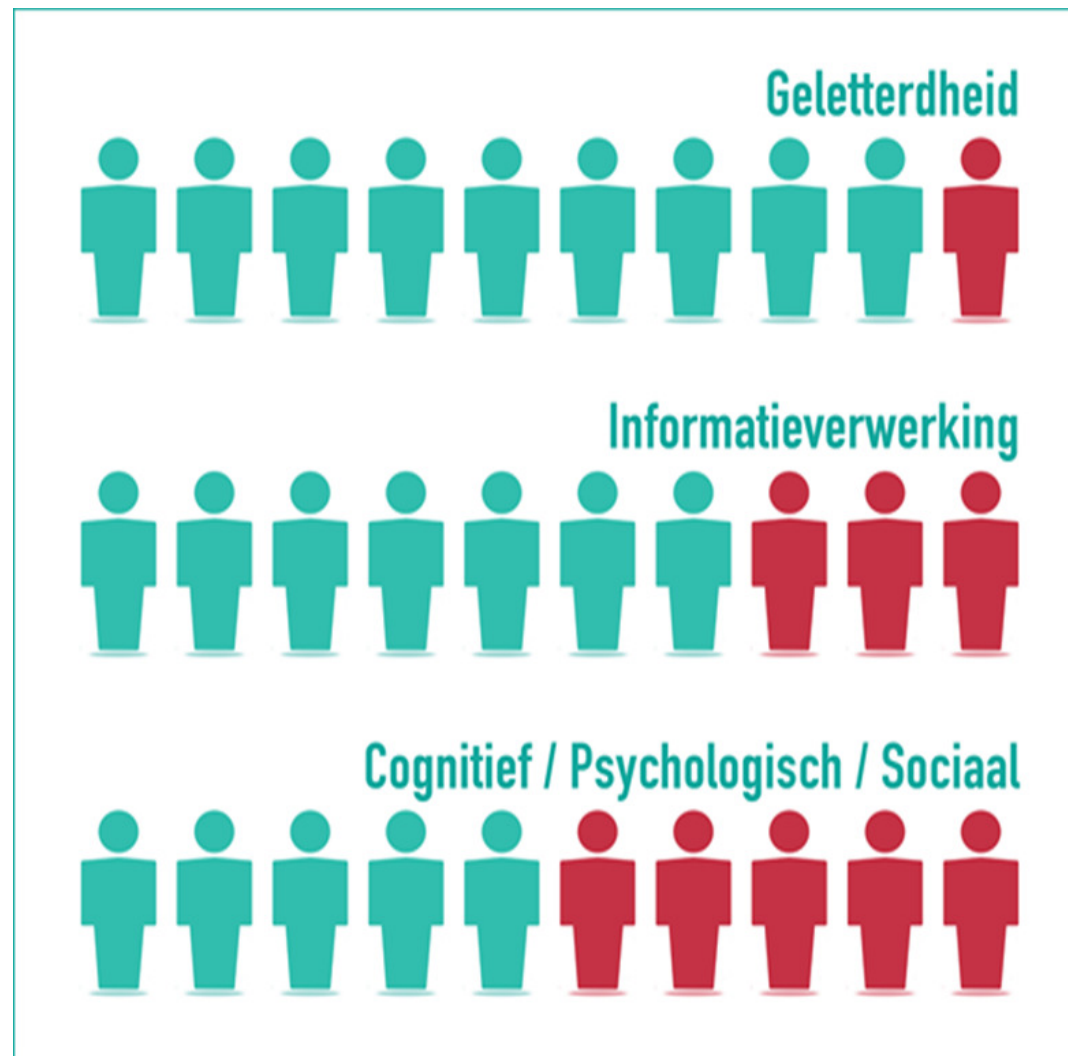
- Je weg vinden in de zorg (letterlijk en figuurlijk)
- (Uitnodigings)brieven en mails begrijpen
- Folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen
- Gesprekken met zorgverleners voeren/vragen stellen
- Klachten adequaat en in chronologische benoemen
- Uitleg en adviezen begrijpen, onthouden en in praktijk brengen
- Afspraken noteren en nakomen
- Medicijnen op de juiste manier innemen
- Eigen doelen stellen, leven (re)organiseren, prioriteren



... heeft moeite om regie te voeren over gezondheid, ziekte en zorg omdat het hen ontbreekt aan kennis, motivatie en zelfvertrouwen !

Kennissynthese gezondheidsvaardigheden, Nivel, 2014

Hoe gezondheidsvaardig is NL?



Gezondheidsvaardigheden, niet voor iedereen vanzelfsprekend. Nivel, 2014

Ervaren barrières in contacten met zorgverleners

Mensen met lagere gezondheidsvaardigheden vinden het lastiger om in het gesprek met een zorgverlener het woord te nemen omdat:

- Ze vaker denken dat er geen tijd is
- Ze niet weten hoe ze het onderwerp het beste kunnen bespreken
- Ze niet lastig willen zijn
- Ze niet weten wat ze moeten vragen
- Ze niet goed weten wat er van hen verwacht wordt

Health Expectations, Henselmans et al., 2015



Hoe herken jij of iemand minder gezondheidsvaardigheden heeft of laaggeletterd is?

Herkennen?



- Stelt zelf geen of weinig vragen
- Heeft een vlotte babbel
- Snel weer weg willen
- Presenteert vraag of klacht in een chaotisch verhaal
- Raakt iets sneller boos of geïrriteerd
- Lijkt niet gemotiveerd of toont geen interesse
- Stelt lezen en invullen van formulieren uit
- Komt te laat of niet op afspraken
- Haalt herhaalmedicatie niet af
- Medicatie slaat niet aan
- Is zijn bril vergeten
- ...

Hoe vaak heeft u hulp nodig bij het invullen van formulieren?

Registreer in HIS Z07.01 (laaggeletterdheid/ analfabetisme) **als patiënt toestemt !**



**Gebruik je specifieke
hulpmiddelen? Welke
ervaringen heb je hiermee?**

Hulpmiddelen voor communicatie

- www.begrijpjelichaam.nl (NHG/Pharos)
- www.gezondheidsvaardigheden.nl
- www.diabeteszelfinدهand.nl
- www.lezenenschrijven.nl
- www.aofamsterdam.nl
- www.sclera.be (gratis pictogrammen)
- www.zorgvoorbeter.nl (diversiteit)



Tips voor een goed gesprek

- Korte zinnen in tegenwoordige tijd
- Maximaal 3 boodschappen in 1 gesprek
- Geen beeldspraak of uitdrukking
- Verwacht geen basiskennis over ziekten
- Veel plaatjes en aanwijzen
- Vragen of patiënt wil navertellen wat je hebt uitgelegd (teach back methode)





Wat maakt dat het voor deze doelgroep lastig kan zijn om gezondheidsadviezen op te volgen?

Mijn diabetes is probleem 101 ...





Oefenen met 'het andere gesprek'

Hoe gaat we het doen?

- Voorwaarden: kleine groep, grote groep, rol patiënt/POH/observator ?
- Drie keer oefenen: 5 min voorbereiden, 10 min oefenen, 15 min nabespreken (totaal 30 min)

Nabespreking oefening (15 min)

POH vertelt

1. Hoe tevreden ben je over het gesprek?
2. Zou je het gesprek de volgende anders aanpakken? Zo ja, wat en waarom?

Patiënt vertelt

1. Hoe heb je het gesprek ervaren?
2. Wat heb je aan dit gesprek gehad?
3. Welke tops en tips heb je voor de POH?

Observator vertelt

1. Welke aanvullende tops en tips heb je voor de POH?



**Geleerde lessen vasthouden
en uitbreiden**

Noteer jouw ideeën op post-its: 1 idee per post-it

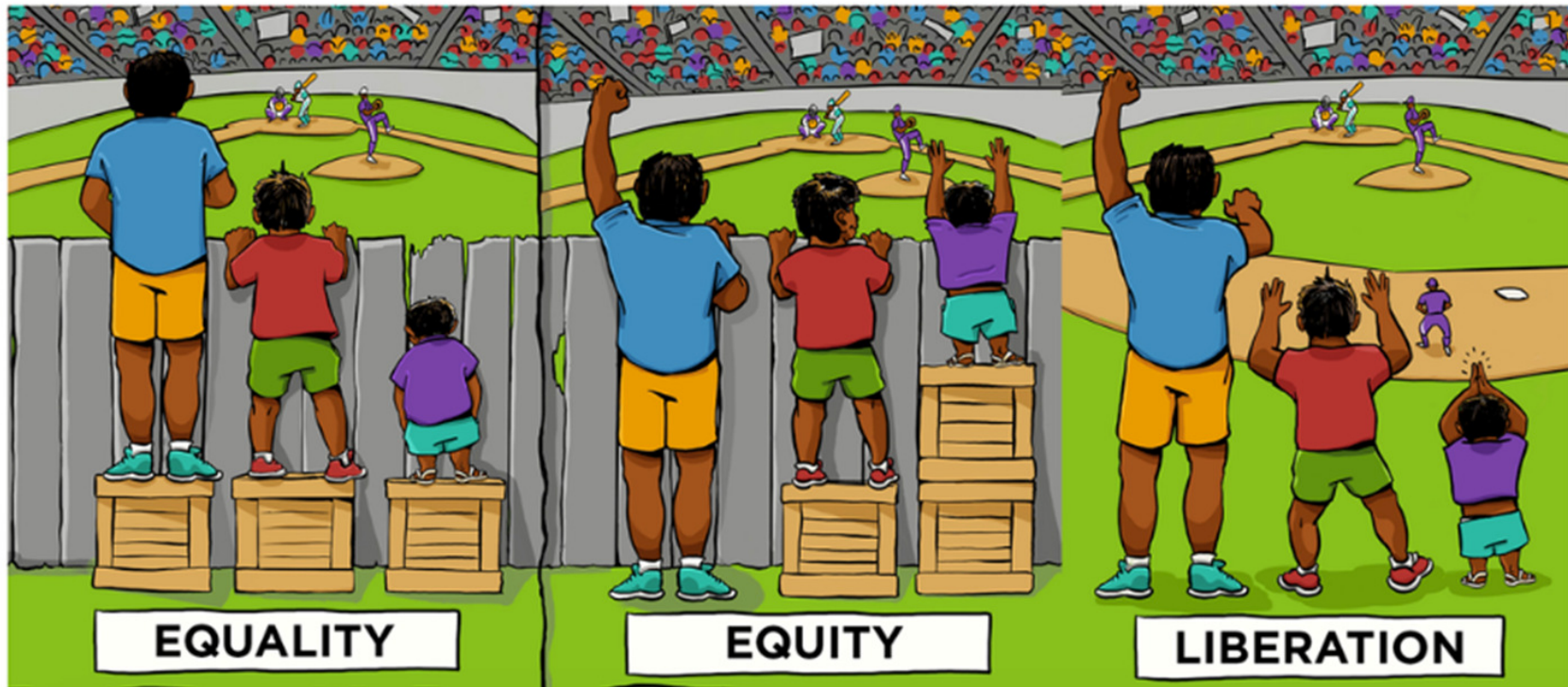
- Wat heb je nodig om de geleerde lessen vast te houden? En hoe wil je nóg meer leren?
- Wat kun je zelf?
- Wat heb je nodig van collega's?
- Wat heb je nodig van ELZHA?



Terugblik sessie 2



Verschil durven maken





Dank voor jullie aandacht !

Succes en maak het verschil



14 november 2017, ELZHA