

Een patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden in de huisartspraktijk

Link naar videofragment

Schrijf voor u zelf op aan welke patiënten in uw praktijk u moet denken bij het zien van deze beelden.



Komt u laaggeletterde patiënten tegen?

- **Wat vindt je moeilijk?**
- **Wat wil je graag leren?**
- **Heb je zelf al manieren om ermee om te gaan?**

Laaggeletterdheid

Zoveel moeite met lezen en schrijven dat
je niet goed kunt functioneren in het
dagelijks leven

Lzeen en
shicrejvn
is neit voor
iereeden
vezlafnek-
sprend.



Google™



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




Trental®
(pentoxifylline)*

400 mg

Caution: Federal law prohibits dispensing without prescription. Do not use if bottle closure seal is broken.

100 Tablets




Het verhaal van Lisa.....

<https://www.youtube.com/watch?v=1R0Ss0HeDw4>



Omvang laaggeletterdheid Nederland

- 1 op de 9 = 1,3 miljoen mensen 16-65 jaar
- 2/3 is autochtoon
- vaker voor bij laag opgeleiden, ouderen en niet-westerse eerste generatie migranten
- 58% laaggeletterden heeft een baan

Beperkte gezondheidsvaardigheden

De vaardigheden van mensen om informatie over gezondheid:

- te krijgen
 - te begrijpen
 - en te gebruiken
- 29% van Nederlandse bevolking**

bij het nemen van beslissingen over gezondheid

Beperkte gezondheidsvaardigheden

- *Functioneel* (lezen en schrijven, rekenen etc.)
- *Interactief of communicatief* (begrijpend lezen, hoofd- van bijzaken scheiden etc.)
- *Kritisch* (toepassen informatie, ordenen, vooruitdenken, prioriteiten stellen etc.)

Weinig of niet naar school geweest?

Op school leer je lezen en schrijven maar ook:

- kennis menselijk lichaam
- abstract denken
- plannen, ordenen en vooruit denken



Migranten en laaggeletterdheid

Taalbarrière + beperkte opleiding



Grote kans op problemen







<http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/laaggeletterdheid-en-gezondheid/eenvoudig-voorlichtingsmateriaal/patienten-vertellen-hun-verhaal-videoclips>





Gevolgen voor gezondheid

- **Vaker naar de huisarts of specialist**
- **Meer chronische ziekten**
- **Ongezondere leefstijl**
- **Minder therapietrouw – onjuist medicatie gebruik**
- **Ouderen 1,5 x zo hoog sterfterisico**

Misverstanden bij medicijngebruik

2 x daags 2 tabletten ?

70% leest het correct

35% past het correct toe





Medicatiegebruik – wat vinden laaggeletterden lastig

- instructie inhalator te ingewikkeld
- uiterlijk van pillen verandert steeds
- baxter is ingewikkeld
- bijsluiter / etiket verkeerd begrepen
- waarschuwingen onduidelijk

Misverstanden bij medicijngebruik

KRING  APOTHEEK
Drs. [REDACTED] mw. [REDACTED] apothekers
Tel. [REDACTED]
06-11-2014 [REDACTED] V/ [REDACTED]-[REDACTED]-[REDACTED] KG [REDACTED]/1AP
Mw. [REDACTED]
Op 2 opeenvolgende dagen van de maand
Zonder kauwen innemen met een glas water
Een half uur voor het ontbijt innemen
Tot 1/2 uur na inname niet gaan liggen
Zittend of staande met water innemen

* * remt afbraak van bot * *
2 ST ACTONEL TABL OMH 75MG

Herkennen van laaggeletterdheid

<https://www.youtube.com/watch?v=8hzEY2b0Dak>



Herkennen van laaggeletterdheid wees alert bij:

Aan de balie

- Vaak niet of te laat komen, of juist heel vroeg
- Liever langskomen dan bellen
- Vragenlijsten komen niet retour (inschrijving)
- Smoezen om zelf niet te hoeven lezen of schrijven



Herkennen van laaggeletterdheid wees alert bij:

In de spreekkamer

- Chaotische klachtenpresentatie
- Patiënt stelt nooit vragen
- Behandeling niet gewenste resultaat zonder duidelijke oorzaak
- Onjuist innemen medicatie
- Controles niet gedaan (bijv. voetscreening)

Vermoeden en dan?



- Aantal jaar onderwijs
- Eigen naam opschrijven

Maak het bespreekbaar:

- zorg voor een vertrouwde veilige sfeer
- Ik hoor van veel mensen dat ze moeite hebben met het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?

Vermoeden en dan?



- ICPC codering
 - Z07.01 analfabetisme / laaggeletterdheid
 - Z04 taalbarrière
- Communiceer (met toestemming pt) met andere hulpverleners; bv. apotheek



Tips voor begrijpelijke communicatie 1

- afspraken op hele / halve uren
- neem de tijd!!
- korte zinnen
- spreek langzaam en duidelijk (niet hard!)
- verwacht geen basiskennis over ziekten
- gebruik beeldmateriaal
- gebruik dezelfde woorden als de patiënt



Tips voor begrijpelijke communicatie 2

- geen beeldspraak / uitdrukkingen
- maximaal 3 boodschappen
- wees concreet, herhaal kernpunten
- tav medicatie: zoek naar voor patiënt herkenbare momenten op de dag



Tips voor begrijpelijke communicatie 3

**Ga na of de patiënt het heeft begrepen:
terugvraagmethode**

Op een respectvolle manier vragen of de patiënt in eigen woorden kan vertellen hoe hij/zij de medicatie gaat gebruiken.

Een voorbeeld.....

<https://www.youtube.com/watch?v=Qg78NzjLcrQ>



Een patiënt uit de praktijk

- Meneer Ibrahimov is 55 jaar. Hij heeft diabetes en gebruikt insuline. Hij woont met zijn vrouw en twee kinderen (dochter van 13 en zoon van 15 jaar) in een flat op 3 hoog. Meneer durft niet met de lift en hij loopt daarom iedere keer met de trap naar boven of beneden.
- Meneer heeft als schoonmaker gewerkt, maar hij is ontslagen
- De suikerspiegel van meneer is iedere keer te hoog. Vaak vergeet hij ook, voordat hij naar de POH gaat, om vooraf zijn bloed te laten prikken.
- U wilt meneer zijn insuline beter laten gebruiken en hij moet, voordat hij naar de POH gaat, zijn bloedsuiker laten prikken. Hoe doe je dat?



Mogelijke nadelen bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden:

- Het doet een groot beroep op het abstractievermogen van mensen.
- Ze kunnen heel andere dingen aan hun hoofd hebben waardoor ze er geen ruimte voor hebben.
- Bij patiënten met een migratieachtergrond kan taal een probleem zijn.
- Verschillen in verwachting. Patiënt verwacht dat de hulpverlener hem praktisch helpt, de hulpverlener verwacht dat de patiënt begrijpt dat hij het vooral zelf moet doen.
-



Coachende vaardigheden op maat; weet wie je patiënt is

- **Wat weet je van de achtergrond van de patiënt (sociaal, financieel, kinderen, cultureel, in welke wijk woont hij, lichamelijke en geestelijke klachten (depressie) scholing, werk etc.).**
- **Waar loopt de patiënt in zijn zelfzorg thuis tegen aan.**
- **Hoe zien de dagen van de patiënt er uit.**
- **Laat de patiënt vertellen en luister vooral, schrijf ook op.**
- **Als er heel praktische problemen zijn, verwijs naar de juiste instantie of schakel die zelf in.**
- **Vul af en toe een formulier in, als de patiënt daar mee komt, je wint zijn vertrouwen en je scheidt een band.**



Take home messages

- **Wees alert en bewust**
- **Pas je communicatie aan op het niveau van de patiënt**
- **Terugvragen**
- **Gebruik bestaande hulpmiddelen**



Afsluiting

- **Wat heb je geleerd?**
- **Waar ga je morgen mee aan de slag?**