



WERKWIJZE

Herkennen van gezondheidsvaardigheden

Doel

Voor bevordering van goede mondverzorging en mondgezondheid is het belangrijk om:

- 1 beperkte gezondheidsvaardigheden bij patiënten te herkennen en dit op een patiëntvriendelijke manier bespreekbaar te maken.
- 2 begrijpelijk te communiceren met alle patiënten in aansluiting op hun niveau van gezondheidsvaardigheden en hen te betrekken bij het gesprek.

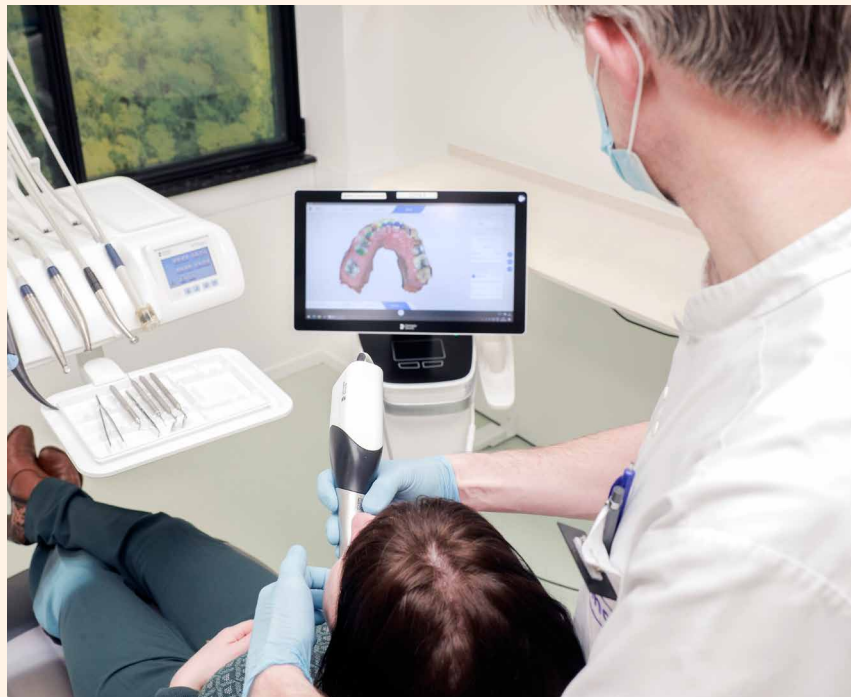
Deze werkwijze is ontwikkeld voor het project 'Samen Beslissen' voor een betere mondgezondheid'. Partners in dit project zijn het UMCG-Centrum voor Tandheelkunde en Mondzorgkunde, de Hanze Hogeschool, het AlfaCollege, GGD Groningen en het Martini ziekenhuis/ Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde. Voor dit project is door het Zorginstituut Nederland, subsidie verleend, in het kader van de subsidieregeling 'Leren gebruikmaken van uitkomsten voor Samen Beslissen 2021 - 2025'.

Algemeen

Gezondheidsvaardigheden zijn: 'de vaardigheden van mensen om informatie over gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen**, te **beoordelen** en te **gebruiken** bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen'.¹ Risicofactoren voor beperkte gezondheidsvaardigheden zijn: lager opleidingsniveau, hogere leeftijd, slechtere ervaren gezondheid.²

Ongeveer 1 op de 3 individuen (35%) in de Nederlandse bevolking heeft beperkte gezondheidsvaardigheden en in de noordelijke provincies is dit aandeel 44%. Patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden ervaren hierdoor:

- vaker problemen met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie, het communiceren met tandartsen en mondhygiënist en het nemen van beslissingen over hun gezondheid;
- een hogere kans op mondgezondheidsproblemen waaronder edentaat zijn, gingivitis, parodontitis en missende elementen.²



Werkwijze

1 Herkennen van beperkte gezondheidsvaardigheden

Herkennen van signalen die kunnen duiden op beperkte gezondheidsvaardigheden bij patiënten (Pharos, 2022)³:

De patiënt:

- heeft moeite met het vertellen van een chronologisch verhaal.
- stelt geen vragen of stelt niet ter zake doende vragen.
- antwoordt niet adequaat.
- lijkt afwezig of ongeïnteresseerd.
- heeft geen of beperkte kennis van het functioneren van het eigen lichaam.
- vult digitale vragenlijsten of formulieren niet of onvolledig in.
- belt altijd voor het maken van een afspraak of komt langs; maakt geen gebruik van de mogelijkheid om online een afspraak te maken.
- laat de afspraak maken door iemand anders.
- verschijnt niet op afspraken of op een onjuist tijdstip en verzint hiervoor eventueel excuses.
- lijkt niet te luisteren naar de adviezen over mondverzorging, voert adviezen niet juist uit of geeft aan dat hij/zij geen behoefte heeft aan advies.
- kent zijn/haar medicijnen niet, weet niet waarvoor de medicijnen gebruikt worden en/of weet de dosering en wijze van gebruik niet.

Patiënten kunnen ook excuses gebruiken vanuit een gevoel van ongemak of schaamte:

- 'sorry, ik ben mijn bril vergeten',
- 'ik heb geen tijd om dit formulier nu in te vullen, ik heb haast',
- 'ik dacht dat de afspraak morgen was',
- 'nee, ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg',
- 'mijn buurvrouw zei dat...'

2 Beperkte gezondheidsvaardigheden bespreekbaar maken

Denkt u dat een patiënt moeite heeft met het begrijpen en toepassen van gezondheidsinformatie of met lezen en schrijven?

Vraag dat dan. Zorg voor een vertrouwde sfeer, normaliseer en vraag bijvoorbeeld op een respectvolle manier:

- 'veel mensen hebben moeite met het lezen van folders van de praktijk, hoe is dat voor u?'
- 'veel mensen hebben moeite met het invullen van (digitale) vragenlijsten van de praktijk, hoe is dat voor u?'
- 'helpt iemand u wel eens met het invullen van vragenlijsten of het lezen van brieven?'

Vraag bijvoorbeeld ook naar het aantal jaren school dat iemand heeft gevolgd.

Merkt u dat een patiënt informatie niet goed begrijpt?

Bespreek dan met de patiënt of deze eventueel behoefte heeft aan extra tijd of begrijpelijke uitleg en noteer dit, met toestemming van de patiënt in het dossier.

3 Begrijpelijk communiceren en betrekken van patiënten in het gesprek

In aanvulling op de normale gespreksvaardigheden, zijn begrijpelijk communiceren en het betrekken van patiënten specifiek van belang bij patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Overigens, toegankelijke en begrijpelijke uitleg wordt door alle patiënten gewaardeerd.

Tips om patiënten te betrekken in het gesprek

- Stel patiënten op hun gemak en creëer een veilige omgeving. Patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden kunnen een gevoel van schaamte ervaren en zich hierdoor minder snel open opstellen.
- Stel open vragen over voorkennis, voorkeuren, overtuigingen en zorgen van de patiënt: 'wat vindt u zelf belangrijk voor uw gebit?' of 'waardoor denkt u dat gaatjes ontstaan?'
- Luister actief, maak oogcontact en toon interesse.
- Moedig vragen van de patiënt aan: welke vragen heeft u (nog)?

Tips om begrijpelijk te communiceren en voorlichting te geven

- Presenteer informatie zo dat de belangrijkste punten eerst aan bod komen (max. 1-3 kernpunten) en herhaal deze aan het eind van het gesprek.
- Communiceer duidelijk en spreek rustig.
- Sluit aan bij voorkennis van patiënten.
- Gebruik eenvoudige taal en vermijd jargon: zeg 'tandvleesontsteking' in plaats van 'gingivitis'; zeg 'gaatje' in plaats van 'cariës'. Leg nieuwe begrippen uit: 'tandsteen is ...'
- Gebruik positieve zinnen, vooral bij instructie over mondverzorging: zeg 'poets twee keer per dag', in plaats van, 'één keer per dag poetsen is niet voldoende'.
- Gebruik uitdrukkingen die aansluiten bij de context van patiënten.
- Schrijf de belangrijkste informatie kort op zodat patiënten zich de instructies beter kunnen herinneren als ze thuis zijn en huisgenoten of mantelzorgers kunnen meelesen.
- Gebruik eenvoudige plaatjes of tekeningen om complexe mondzorgkundige concepten duidelijk te maken. Zorg dat mensen zich herkennen in plaatjes of foto's. Vermijd hierbij afbeeldingen die: abstract zijn, angst opwekken of een drukke afleidende achtergrond bevatten.

Gebruik de terugvertelmethode om te checken of patiënten informatie begrijpen

- Normaliseer en houd de vraag bij uzelf, zeg bijvoorbeeld: 'ik wil zeker weten dat ik de informatie goed heb uitgelegd'. Hiermee voorkomt u dat de patiënt het gevoel krijgt dat u hem of haar controleert.
- Terugvragen: 'kunt u mij in eigen woorden vertellen wat we hebben afgesproken?' of 'hoe gaat u dit thuis doen?'
- Leid hieruit af of de patiënt de informatie goed begrijpt. Leg nog een keer uit als dit nodig is.
- Gebruik de terugvertelmethode op verschillende momenten, wacht niet tot het einde van de afspraak.

Wat levert de terugvertelmethode op⁴?

- Als behandelaar kunt u checken of uw uitleg aansloot bij het begripsniveau van de patiënt.
- Door het herhalen onthouden patiënten informatie beter.
- U kunt aanvullen wat niet of verkeerd begrepen is.
- Het geeft u informatie: op welk taalniveau moet ik communiceren?
- De terugvertelmethode vergroot het begrip van instructies, therapietrouw en zelf-effectiviteit van patiënten, vooral bij patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.



Studiemateriaal

- 1 Sørensen K, Van den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J. et al. (HLS-EU). Consortium Health Literacy Project Europe. Health Literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health, 2012; 25: 12:80.
- 2 Heijmans, M., Cariot, L., Brabers, A.E.M., Rademakers, J. Infographic. Eén op de drie Nederlanders heeft onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden – feiten en cijfers 2023. Utrecht: Nivel, 2024. <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/1004587.pdf>
- 3 Kijk voor meer informatie op de website: <https://www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden/>
- 4 Ha Dinh TT, Bonner A, Clark R, Ramsbotham J, Hines S. The effectiveness of the teach-back method on adherence and self-management in health education for people with chronic disease: a systematic review. JBI Database System Rev Implement Rep. 2016 Jan;14(1):210-47. doi: 10.11124/jbisrir-2016-2296. PMID: 26878928.