

Afgelopen jaren zijn zes apotheken in Nederland – twee in Kanaleneiland, Utrecht en vier in de regio Leiden – intensief bezig geweest met het toepassen van de terugvraagmethode bij een eerste uitgifte. Dit is belangrijk omdat één op de drie mensen in Nederland moeite heeft met informatie over de eigen gezondheid. Deze beperkte gezondheidsvaardigheden (BGV) leiden tot minder goede gezondheidssuitkomsten, hogere zorgkosten en een lagere

kwaliteit van leven. Het aanbieden van informatie in begrijpelijke taal en het nagaan of informatie goed begrepen is, helpt mensen die beperkt gezondheidsvaardig zijn. Maar in feite is het behulpzaam voor alle patiënten om te zorgen dat mensen hun medicijnen goed gebruiken: begrijpelijke communicatie is goed voor iedereen.

De terugvraagmethode is een manier om na te gaan of de patiënt de informatie

goed heeft begrepen. Het houdt in dat je na het geven van uitleg – tegen de patiënt zegt dat je wilt weten of jij de informatie goed hebt uitgelegd en vraagt of de patiënt in eigen woorden de informatie wil herhalen. Je gebruikt hiervoor een formulering die bij jou past. In de praktijk bleek dit niet optimaal te werken. Uit gesprekken met apothekemedewerkers bleek dat zij het stellen van deze vraag soms als ongemakkelijk en onnatuurlijk ervaren. Patiënten waren meestal ook niet positief en reageerden met woorden als “betuttelend” of “controlerend”. Kortom: de manier waarop de terugvraag werd toegepast, werkte niet zoals bedoeld.

Duidelijke taal in de apotheek: terugvragen én begrijpelijke etiketten

Door Mandy van Beek, Irene van der Roest, Esther Huijgens Tukker en Sander Borgsteede

De informatie die in de apotheek over medicijnen moet worden overgebracht, is soms best ingewikkeld. Natuurlijk wil je dat de patiënt de informatie goed begrijpt, want dit voorkomt misverstanden over medicatie en verhoogt de therapietrouw. Maar hoe ga je op een handige manier na of de patiënt het gebruik van een medicijn goed begrijpt? In dit artikel gaan we in op wat we geleerd hebben over de terugvraagmethode bij de eerste uitgifte.

Begin met ‘Wat heeft de dokter u al verteld?’

Gelukkig zochten de assistenten naar een alternatief dat als natuurlijker werd ervaren. De open vraag “Wat heeft de dokter u al verteld?”, bleek een goede oplossing te zijn. Deze vraag sluit veel meer aan op de werkwijze van de apotheek en wordt als prettiger ervaren door de apothekersassistenten. Verder geeft het hen inzicht hoe de patiënt het medicijn van plan is te gebruiken. In veel gevallen bleek dat de patiënt al op de hoogte was van het gebruik van het medicijn, en waren verdere instructies niet nodig. Als het gebruik nog niet (geheel) duidelijk was, dan gaf de assistent in de volgende stap informatie/instructies. Wanneer het gesprek daarna werd afgesloten met de vraag om de informatie in eigen woorden te herhalen, voelde dit veel natuurlijker aan.

Verder gaven apothekersassistenten aan dat deze manier van informeren niet voor alle medicijnen en alle gebruiksinstructies nuttig was. Vooral bij eenvoudige medicijnen en eenvoudige toediening vonden ze dit nogal overdreven. Ook bij hoge

werkdruk was het moeilijker uit te voeren dan wanneer het rustig was. Patiënten hadden soortgelijke ervaringen: in het algemeen werd de vraag wat de dokter al verteld heeft goed ontvangen, vooral wanneer er voldoende rust en privacy in de apotheek was. Ook was het prettig voor patiënten wanneer ze vooraf geïnformeerd werden over de terugvraagmethode, bijvoorbeeld door posters in de apotheek.

Ook werd aangegeven dat het gesprek met de patiënt makkelijker verliep wanneer gekozen werd voor begrijpelijke etiketten op de verpakkingen. Begrijpelijke etiketten zijn eenvoudig geformuleerde etiketteksten die ervoor zorgen dat patiënten beter begrijpen hoe en wanneer ze hun medicatie moeten innemen. Bijvoorbeeld “2 keer per dag 2 tabletten” wordt omgezet naar “ochtend 2 tabletten en avond 2 tabletten” of “zo nodig 4 keer per dag 1 inhalatie” wordt gespecificeerd in “bij benauwd zijn 1 inhalatie, niet meer dan 4 inhalaties per dag”. Figuur 1 [online] is een infografiek die schematisch aangeeft welke stappen deel uitmaken van een gesprek waarin je nagaat of de patiënt de instructies goed heeft begrepen.

Hoe begin je met terugvragen in jouw apotheek?

Toepassen van terugvragen geeft meer interactie met patiënten en verhoogt het werkplezier. Ook duurt een gesprek met terugvragen niet langer. Om apotheekteams te helpen bij het toepassen, zijn er naast de infographic diverse materialen, waaronder een presentatie voor het apotheekteam, een video met een patiënt bij wie terugvragen wordt toegepast en een document met achtergrondinformatie. Ook Pharos heeft diverse materialen; het biedt ook een training aan voor apotheekteams.

Scholing is een belangrijk element, zeker omdat de terugvraagmethode gedragsverandering vraagt van medewerkers. Rollenspellen en het werken met acteurs in de scholing vergroten het leereffect aanzienlijk.

Wanneer je er als apotheekteam voor kiest om aan de slag te gaan met terugvragen, is het essentieel om iemand aan te wijzen die aanspreekpunt is en zorgt dat het onderwerp op de radar blijft. Belangrijk is om ervaringen met elkaar te delen. Je leert als persoon en als team van ervaringen waarin het gesprek moeizaam verloopt, maar ook van positieve ervaringen waarin je door het gesprek betere informatie hebt kunnen geven of een bijzondere ervaring hebt.

Blijvende verandering: houd terugvragen onder de aandacht en deel ervaringen

In het begin doe je ervaring op: je leert hoe je moet terugvragen en hoe je vragen van patiënten het beste beantwoordt. In deze periode gaat iedereen vaak met enthousiasme aan de gang. Maar na verloop van tijd merk je dat het soms moeilijk is dit vol te houden omdat het een gedragsverandering vereist. We hebben gezien dat het belangrijk is positieve ervaringen te blijven delen. Het werkt ook wanneer af en toe in het nieuws komt hoe belangrijk het is goed gebruik van medicijnen mét de patiënt te bespreken. Bijvoorbeeld door terugvragen.

Binnen het team kun je hiervoor zorgen door het regelmatig met elkaar te bespreken, bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg of de dagstart. Daarnaast helpt het wanneer in nieuwsberichten of publicaties in vakbladen nieuwe inzichten van collega's elders in het land gedeeld worden. De organisaties die betrokken

zijn bij het toepassen van terugvragen, zullen ook de komende jaren aandacht aan het onderwerp blijven besteden. En met meer ervaringen zijn er vast ook nieuwe inzichten om de terugvraagmethode nog verder te verbeteren en aan te passen aan de praktijk. Al deze kennis én (positieve) ervaringen van andere teams delen we graag in de (sociale) media. <

Mandy van Beek is apothekersassistent en werkte ten tijde van de implementatie van de interventies in Apotheek Kanaleneiland. Irene van der Roest, apothekersassistent, heeft als kwaliteitsconsulent/implementatiemanager vanuit Rijn en Duin het toepassen van de interventies in de regio Leiden begeleid. Esther Huijgens Tukker (apotheker/promovendus bij LUMC en NeLL) en Sander Borgsteede (apotheker/onderzoeker bij Stichting Health Base) zijn projectleiders van dit project dat gerealiseerd is met ondersteuning van Zorginstituut Nederland en ZonMw.

De infografiek is te bekijken op:
www.healthbase.nl/terugvraagmethode

