

Naar beter gebruik geneesmiddelen door laaggeletterde patiënten

Gudule Boland, Marieke van Gene

Samenwerking tussen zorgverleners en communicatie op maat dragen bij aan goed gebruik van geneesmiddelen door laaggeletterde patiënten. Dat blijkt uit een project van Pharos, waarin een stappenplan voor eerstelijnszorgverleners werd ontwikkeld en getest. Het stappenplan bevat een teamtraining, werkwijze voor registratie en samenwerking, toolkit met hulpmiddelen en FTO-module. Na deelname aan het project herkenden zorgverleners laaggeletterde patiënten beter, hadden zij meer begrip en voelden zij zich beter toegerust om met hen te communiceren. Tevens verbeterde de samenwerking met andere zorgverleners.

Bijna een derde van alle Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden en van hen zijn 2,5 miljoen mensen laaggeletterd. Zij hebben moeite met correct gebruik van geneesmiddelen.^{1,2} Zorgverleners leggen de link tussen therapie-ontrouw en laaggeletterdheid vaak niet. Samenwerking tussen zorgverleners en goede communicatie kunnen hierin verbetering brengen.³ Zo is het van belang dat patiënten bij iedere zorgverlener dezelfde uitleg krijgen. Patiënten krijgen dan meer begrip van de noodzaak van het geneesmiddel, het belang van goede innamen, de dosering, en de manier en tijdstippen van innemen. Registratie van laaggeletterdheid zorgt ervoor dat zorgverleners alert zijn bij contacten. Met dit project wilden we eerstelijnszorgverleners kennis en handvatten

geven waarmee zij het gebruik van geneesmiddelen bij laaggeletterden kunnen verbeteren.⁴

METHODE

Op 4 locaties in achterstandswijken (Amsterdam, Utrecht en Amersfoort) hielden we met huisartsenpraktijken, apotheketeams en wijkverpleegkundigen 3 bijeenkomsten. In de eerste bijeenkomst, vaak tijdens een farmacotherapeutisch overleg (FTO) waarbij nu ook wijkverpleegkundigen aanwezig waren, lichtten we laaggeletterdheid en het doel van het project toe. Na deze bijeenkomst maakte elke locatie een eigen actieplan 'laaggeletterdheid'. Gedurende het jaar daarna kwamen we hierop een aantal keren terug om de vorderingen en geleerde lessen te bespreken en vervolgacties te plannen. Zorgverleners volgden daarnaast een training in herkennen van laaggeletterden, begrijpelijk uitleg geven en terugvragen. Ook interviewden we laaggeletterde patiënten over hun medicijngebruik. Die resultaten zijn teruggekoppeld aan de zorgverleners en gebruikt in de trainingen. De projectleider en de 4 locatieleiders ontwikkelden een werkwijze voor registratie van laaggeletterde patiënten en de uitwisseling daarvan tussen huisartsen, apothekers en wijkverpleegkundigen. Voor de start van het project hielden we kwalitatieve interviews met zorgverleners om te zien of zij bekend waren met laaggeletterdheid en hoe ze daar, individueel of als praktijk, mee omgingen. Om de effecten van de interventie te meten, namen we online een pre- en posttest af bij de zorgverleners.

RESULTATEN

De resultaten van het project staan in de [tabel].



Laaggeletterde mensen hebben vaak moeite met het correcte gebruik van geneesmiddelen.

Foto: iStock

Tabel

De effecten van de interventie.

Activiteit	Aantal respondenten/deelnemers	Resultaat
Online pretest	90	84 van de 90 respondenten noemden 159 signalen van laaggeletterdheid
Online posttest	59	59 respondenten noemden 288 signalen Geleerd: terugvraagmethode en aanpassen woordkeus en taalniveau
Teamtraining 'Effectief communiceren met laaggeletterden'	135 (in 9 trainingen) Voornamelijk huisartsen, apothekers, doktersassistenten, praktijkondersteuners en apothekersassistenten	Herkennen laaggeletterden beter Meer begrip voor deze patiënten 83% gebruikt hulpmiddelen (extra tijd, afbeeldingen, terugvragen, voordoen-na-doen-herhalen) [was 64% voor de training]

REGISTRATIESYSTEEM

De afspraken over registratie en uitwisselen van informatie over laaggeletterde patiënten tussen huisartsen en apothekers wisselden per locatie. Een aantal locaties gebruikte een extra regel op het recept met de code ETT (extra therapietrouw). Andere locaties gaven nieuw geregistreerde laaggeletterde patiënten schriftelijk of telefonisch aan elkaar door, of wisselden de informatie uit tijdens een regulier overleg. Op alle locaties vermeldde de huisartsen laaggeletterdheid in het HIS met de ICPC-code (Z07.01 laaggeletterdheid; Z04 taalbarrière). In de interviews gaf men aan dat het belangrijk is dat de manier van uitwisselen past bij de gebruikelijke momenten waarop huisartsen en apothekers elkaar treffen.

SAMENWERKING

Na afloop van het project ervoeren zorgprofessionals een betere samenwerking in het algemeen en voor laaggeletterden in het bijzonder. Er is meer lokale samenwerking ontstaan tussen

huisartsenpraktijk, apotheekteam en wijkverpleegkundige. Laaggeletterdheid is nu explicieter een bespreekpunt tijdens FTO's en bij medicatiereviews.

CONCLUSIE

Na deelname aan het project herkenden zorgverleners laaggeletterde patiënten beter, hadden zij meer begrip en voelden zij zich beter toegerust om met hen te communiceren. Ook verbeterde de samenwerking met andere zorgverleners. Met de in dit project vergaarde kennis hebben we een draaiboek ontwikkeld. Dat bevat een digitaal stappenplan voor eerstelijnszorgverleners, een teamtraining 'Effectief communiceren met laaggeletterden', een werkwijze voor registratie en samenwerking, en een toolkit met praktische hulpmiddelen.⁵ Bovendien is er een FTO-module beschikbaar gekomen met informatie en concrete adviezen over acties rond laaggeletterde patiënten. ■

LITERATUUR

1. Van Dijk L, Huis A, De Groot K, et al. Bevorderen van medicatietrouw door verpleegkundigen en verzorgenden: knelpuntenanalyse. Utrecht: Nivel, 2017.
2. Koster ES, Philbert D, Bouvy ML. Health literacy among pharmacy visitors in the Netherlands. *Pharmacoepidemiol Drug Saf* 2015;24:716-21.
3. Boland GM, Van der Velden JJC. Samenwerken aan veilig medicijngebruik bij laaggeletterde patiënten in de eerste lijn. *Bijblijven* 2018;uitgave 3-4:299-308.
4. Mulkens D. Niets is vanzelfsprekend voor de laaggeletterde. Pilot-project Pharos: multidisciplinaire aanpak veilig medicijngebruik, *Pharm Weekbl* 2016;15:151-5.
5. Nationale Ombudsman. 8 tips om helder te communiceren met laaggeletterde patiënten. Nationale Ombudsman, 22 december 2020. www.nationaleombudsman.nl.

WAT IS BEKEND?

- Bijna een derde van alle Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Daarvan zijn 2,5 miljoen mensen laaggeletterd.
- Laaggeletterde patiënten hebben moeite met goed gebruik van geneesmiddelen.

WAT IS NIEUW?

- Door training herkennen zorgverleners laaggeletterde patiënten beter, hebben ze meer begrip voor de problemen waar deze patiënten tegenaan lopen en voelen ze zich beter toegerust om goed met hen te communiceren.
- Voor huisartsen: bespreek laaggeletterdheid/beperkte gezondheidsvaardigheden regelmatig in het werkoverleg, FTO of ander samenwerkingsverband. Besteed hieraan expliciet aandacht bij medicatiereviews of patiëntbesprekingen. Werk samen met andere zorgverleners rond laaggeletterde patiënten.

Boland G, Van Gene M. Naar beter gebruik van geneesmiddelen door laaggeletterde patiënten. *Huisarts Wet* 2021;64(5):S22-3. Pharos, Expertisecentrum Gezondheidsverschillen, Utrecht: dr. G. Boland, strategisch projectleider en adviseur verantwoord medicijngebruik bij migranten en laaggeletterden en [interculturele] palliatieve zorg, g.boland@pharos.nl; M. van Gene, communicatieadviseur. Mogelijke belangenverstrengeling: dit onderzoek werd gefinancierd door ZonMw, projectnummer 836044010 [afgerond].