

WERKWIJZE

'Consultkaart in beeld' in de praktijk

Een hulpmiddel voor een begrijpelijke uitleg en samen beslissen in de spreekkamer.

De **'consultkaart in beeld'** bestaat uit een combinatie van begrijpelijke teksten en afbeeldingen, zodat de patiënt de behandelingen die voor hem/haar mogelijk zijn, beter begrijpt. Hierdoor ondersteunen de **'consultkaarten in beeld'** niet alleen het keuzeproces, maar ook het samen beslissen.

Duidelijke en begrijpelijke informatie is belangrijk om goede keuzes te kunnen maken. Dit geldt niet alleen voor laaggeletterden, mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden¹ en ouderen, maar voor iedereen. Begrijpelijk en toepasbaar informatie-materiaal zorgt ervoor dat de patiënt meer kennis heeft over zijn aandoening en de bijbehorende behandelopties. Meer kennis en begrip bij de patiënt verbeteren de zelfregie en het samen beslissen met de zorgverlener. De uiteindelijk gemaakte keuzes zullen daardoor beter passen bij de persoonlijke situatie van de patiënt.

De 'consultkaart in beeld' bestaat uit twee delen:



1. Een overzichtskaart met daarop de verschillende behandel-mogelijkheden beknopt weergegeven.
2. De verschillende behandel-mogelijkheden worden elk op een afzonderlijke kaart uitgelegd. Hierin staat beschreven wat de behandeling inhoudt, duur van de behandeling, waar de behandeling plaatsvindt en mogelijke gevolgen of bijwerkingen van de behandeling. Op een aantal consultkaarten in beeld staan de mogelijke kosten van de behandeling vermeld.



Doordat de verschillende behandel-mogelijkheden op dezelfde manier worden uitgelegd, kan de patiënt de mogelijke opties goed met elkaar vergelijken en (in overleg met de zorgverlener) een keuze maken.

TIPS VOOR EENVOUDIGE COMMUNICATIE

- Geef niet te veel informatie in één keer, maar doseer en prioriteer.
- Praat rustig en gebruik korte zinnen.
- Vermijd medische terminologie en jargon.
- Gebruik geen abstracte begrippen en beeldspraak.
- Op de consultkaart zijn een aantal woorden dik gedrukt in rood. Vraag expliciet of de patiënt begrijpt wat deze woorden betekenen. Eventueel kun je vragen of de patiënt het woord kan uitleggen.
- Wees duidelijk en concreet; gebruik zo min mogelijk termen als 'regelmatig', 'een beetje', 'drie maal daags', maar sluit in je adviezen aan bij de belevingswereld van de patiënt.
- Stel één vraag tegelijk.
- Vraag niet 'Heeft u nog vragen?' maar 'Welke vragen heeft u nog?'.
- Check met de 'terugvraagmethode' [link] : vraag de patiënt om in zijn eigen woorden te herhalen wat u net heeft verteld. Bijvoorbeeld zo: 'Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd, wilt u mij vertellen wat ik heb gezegd?'

1. Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden die nodig zijn om gezondheidsgerelateerde informatie te verkrijgen, te begrijpen en toe te passen op de eigen situatie. Gezondheidsvaardigheden ondersteunen het maken van weloverwogen keuzes en gezamenlijke besluitvorming versterken zelfmanagement en de regie over de eigen gezondheid. In Nederland heeft 29% beperkte gezondheidsvaardigheden.

WERKWIJZE IN DE PRAKTIJK

Deze 'consultkaarten in beeld' zijn een hulpmiddel om met de patiënt in gesprek te gaan over de behandelmogelijkheden die er voor hem of haar zijn. Naast de afbeeldingen staan op de kaarten eenvoudige en ondersteunende teksten die je kunt gebruiken in de communicatie met patiënten.

01 INTRODUCTIE

Introduceer de consultkaart, bijvoorbeeld: 'Ik wil u graag uitleg geven over... . Daar helpt deze kaart bij. We bekijken de consultkaart samen en u krijgt de kaart na afloop van het gesprek mee naar huis.'

02 VOLGORDE VAN BESPREKEN

Tijdens het consult bespreek je met de patiënt de verschillende behandelingen. Begin altijd met de overzichtskaart. Leg hierbij uit dat er een aantal behandelmogelijkheden is en dat ze één voor één doorlopen worden. Kruis op de overzichtskaart de vakjes aan van de behandelingen die mogelijk zijn voor de patiënt. Leg ook uit aan de patiënt waarom de vakjes zijn aangekruist en andere niet. Vervolgens ga je verder naar de kaart met behandeloptie A, B, C etc. Toon alleen de behandelopties die van toepassing zijn voor de patiënt.

03 BEGRIP VAN WOORDEN

Op de kaart staan een aantal woorden **dik gedrukt in rood**, deze woorden zijn wat moeilijker en/of behoeven extra aandacht. Vraag aan de patiënt of diegene begrijpt wat het woord betekent. Bij twijfel kun je eventueel ook vragen of diegene het woord kan uitleggen.

04 TERUGVRAAGMETHODE

Vraag tijdens het bespreken van de behandelopties aan de patiënt om terug te vertellen wat er zojuist is besproken. Zo kun je nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen.

05 SAMEN KEUZES VERGELIJKEN.

Wanneer alle behandelingen besproken zijn, leg je de verschillende behandelopties naast elkaar op tafel. Zorg ervoor dat gelijke nummering zichtbaar is. Hierdoor wordt het inzichtelijk welke verschillen er tussen de behandelingen zijn en waar de voorkeur van de patiënt naar uit gaat. Bijvoorbeeld: bij behandeloptie A moet je een paar keer per week naar het ziekenhuis, bij B kan de behandeling thuis en voor C is een operatie nodig. Vraag wat de patiënt wil en wat past bij zijn of haar persoonlijke situatie? Vraag ook aan de patiënt wat belangrijk voor hem/haar is.

06 CONSULTKAART MEEGEVEN

We adviseren de consultkaarten na afloop van het gesprek aan de patiënt mee te geven. Hierdoor kan de patiënt het thuis nog eens rustig nalezen en bespreken met partner, familie of vrienden, voordat de definitieve keuze in behandeling gemaakt wordt.

07 VERVOLGSTAPPEN

Bespreek de vervolgstappen die nodig zijn en maak eventueel direct een vervolgspraak met de patiënt waarin de definitieve keuze van behandeling besproken wordt.

TIP: Adviseer de patiënt om de consultkaart ook samen met de familie en naasten te lezen. Veel mensen vinden het lastig om na het gesprek met de zorgverlener, goed na te vertellen welke behandelkeuzes er zijn. Aan de hand van deze kaart met beeld is het gemakkelijker om daarover in gesprek te gaan.

De consultkaarten kunnen worden uitgeprint of digitaal bekeken op: www.consultkaart.nl