

# Aan de slag met de terugvraagmethode

Terugvragen helpt bij goede zorg en heeft een bewezen gunstig effect op uitkomsten van zorg. Waarom?

Omdat de helft van de mensen na een bezoek aan de apotheek niet kan vertellen waar de medicijnen voor zijn en hoe ze gebruikt moeten worden.

Of omdat maar 40% van wat een arts of verpleegkundige vertelt in de spreekkamer correct wordt onthouden.

Terugvragen is bovendien erg eenvoudig, dus je kunt er meteen morgen mee beginnen.

## We geven vijf tips:

- 1 Spreek met een aantal collega's af om een terugvraagdag te houden. Bijvoorbeeld terugvraagmaandag. Als je het iedere week op dezelfde dag doet, wordt het een gewoonte en wordt het steeds makkelijker om het te doen.
- 2 Maak 'reclame' voor de terugvraagdag. Bijvoorbeeld door een kort artikel in de nieuwsbrief of op intranet, door een kort praatje in een werkoverleg of door deze korte [video](#) over de terugvraagmethode te laten zien. Zo maak je het aantrekkelijker voor je collega's om mee te doen.
- 3 Zijn je collega's nog niet overtuigd, en zijn ze gevoelig voor cijfers? In de [factsheet](#) 'Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden' vind je feiten en cijfers en beknopte achtergrondinformatie over deze onderwerpen. Print deze factsheet voor alle zorgverleners in de praktijk en bespreek het op een werkoverleg.
- 4 Maak duidelijke afspraken met je team en kom er tijdens regelmatige (team)overleggen op terug. Zo voel je dat je het niet alleen doet en kun je elkaar steunen in deze nieuwe manier van werken. Bijvoorbeeld:
  - Op de terugvraagdag gebruiken we allemaal minstens twee keer de terugvraagmethode.
  - We bespreken onze ervaringen in het werkoverleg (of bij de koffie).
  - We zetten allemaal een [tentkaart](#) op ons bureau, om ons te herinneren aan het gebruik van de terugvraagmethode.
- 5 Bespreek met collega's of er behoefte is aan aanvullende training (zie [www.pharos.nl/training](http://www.pharos.nl/training) voor trainingen op locatie; e-learning 'Effectief communiceren in de zorg', accreditatie 2 punten: <https://pharosleerplatform.nl/>)

## Hoe werk ik met de terugvraagmethode?

- Bedenk van tevoren met welke zin je aan de patiënten gaat vragen of jouw uitleg begrijpelijk genoeg was. Bijvoorbeeld: 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij in eigen woorden vertellen wat we hebben afgesproken?'
- Probeer de terugvraagmethode eerst eens bij de eerste patiënt van elke dag. Zodra je de methode onder de knie hebt kun je het bij iedereen gebruiken.
- Als je door middel van de terugvraagmethode ziet dat jouw uitleg niet begrijpelijk genoeg was voor je patiënt, leg het dan nog een keer uit maar op een andere manier dan de eerste keer.
- Door vaak te oefenen wordt de methode deel van je routine, zonder dat dit het consult verlengt of ongemakkelijk overkomt.
- Wacht niet tot het einde van het consult om de terugvraagmethode toe te passen, maar doe dit al in de loop van het consult of aan het begin. In dat laatste geval zeg je: 'Wat heeft de dokter al verteld?' Dat geeft al veel informatie over wat er onthouden is. Daarna kun je gericht ingaan op belangrijke dingen die nog ontbreken of verkeerd onthouden zijn.
- Pas de methode eventueel op meerdere momenten in het consult toe.
- Gebruik ook de "show-me"-methode om na te gaan of je een bepaalde handeling goed hebt uitgelegd, bijvoorbeeld het gebruik van (inhalatie)medicatie. Hierbij doe je het eerst voor, daarna laat je het de patiënt nadoen. Dat helpt goed om het medicijn daarna ook thuis correct te gebruiken.
- Schrijf de belangrijkste informatie kort op zodat patiënten zich de instructies beter kunnen herinneren als ze thuis zijn.

(Uit: Health Literacy Universal Precautions Toolkit, AHRQ)

**Nog meer lezen:**

[www.pharos.nl/terugvraagmethode](http://www.pharos.nl/terugvraagmethode)