

TREF PUNT ZELF HULP

Beter praten met je dokter

Annemie Vandermeulen

TREF
PUNT
ZELF
HULP

Trefpunt Zelfhulp Leuven

Missie

ondersteunen en begeleiden van zelfhulpinitiatieven

onderzoek uitvoeren met toegevoegde waarde

zelfhulpgroepen en patiëntenverenigingen versterken

lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid valoriseren

promotie van de zelfhulpgedachte

inwinnen, organiseren, verspreiden van informatie

TREF
PUNT
ZELF
HULP

Waarom dit onderwerp?

Relatie met je dokter is van levensbelang!

Hippocrates (400 voor Christus)

'De patiënt, ofschoon zich ervan bewust dat zijn situatie hachelijk is, kan zijn gezondheid eenvoudig terugvinden door tevreden te zijn over de voortreffelijkheid van zijn arts'

- ! Tevredenheid over informatie, diagnose, behandeling en begeleiding
- ! Invloed op genezing en herstel
 - * Vertrouwen : beter opvolgen van instructies
 - * Therapietrouw
 - * Meer genezing en herstel
 - * Vragen durven stellen
- ! Invloed op kwaliteit van leven
 - * minder medical shopping, minder depressie, minder klachten indienen...
- ! Beschikbare tijd zo optimaal mogelijk gebruiken



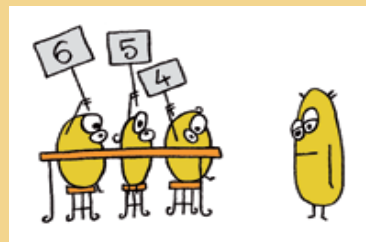
“Hoeveel punten krijgt mijn dokter?”

0 ←————→ 10

Soms zelfde dokter, andere ervaring of beleving...



Grote verschillen; bij dokters én bij patiënten



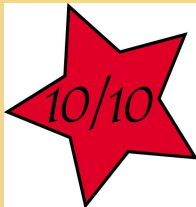
Voor mijn dokter als hij of zij:

- ▶ Voldoende tijd voor mij maakt
- ▶ Naar mij luistert
- ▶ Mijn zorgen ernstig neemt
- ▶ Goede vakkennis heeft en up to date is
- ▶ Een taal spreekt die ik versta
- ▶ Mij informeert over mijn opties
- ▶ Mij aanmoedigt om vragen te stellen
- ▶ Rust uitstraalt
- ▶ Mij respectvol behandelt
- ▶ Mij helpt beslissingen te nemen
- ▶ Beschikbaar en
- ▶ Mij doorverwijst als dat nodig is

“Hoeveel punten krijgt mijn patiënt?”

0 ←————→ 10

Trefpunt Zelfhulp Leuven

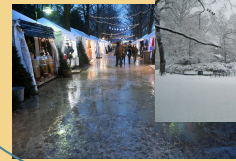
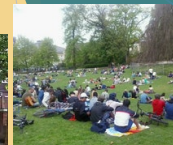


Voor mijn **patiënt** als hij of zij:

- ▶ Duidelijk is (zorgen, klachten en wensen)
- ▶ Mij vertrouwt
- ▶ Actief deelneemt aan zijn of haar gezondheidstraject
- ▶ Ter zake komt
- ▶ Open en oprecht is
- ▶ Veel vragen stelt
- ▶ Met mij samen overlegt of zelf kiest en beslist
- ▶ Mij respectvol behandelt
- ▶ Behandeling goed opvolgt
- ▶ Afspraken nakomt

Dokter en patiënt Professionele kennis en ervaringsdeskundigheid

- ▶ Bijzondere vorm van partnership
- ▶ Verschillende maar elkaar aanvullende kennis
- ▶ Evolutie naar gelijkwaardige relatie
- ▶ Patiënt is expert in de eigen ziekte
- ▶ Dokter is expert in informatie en duiding geven

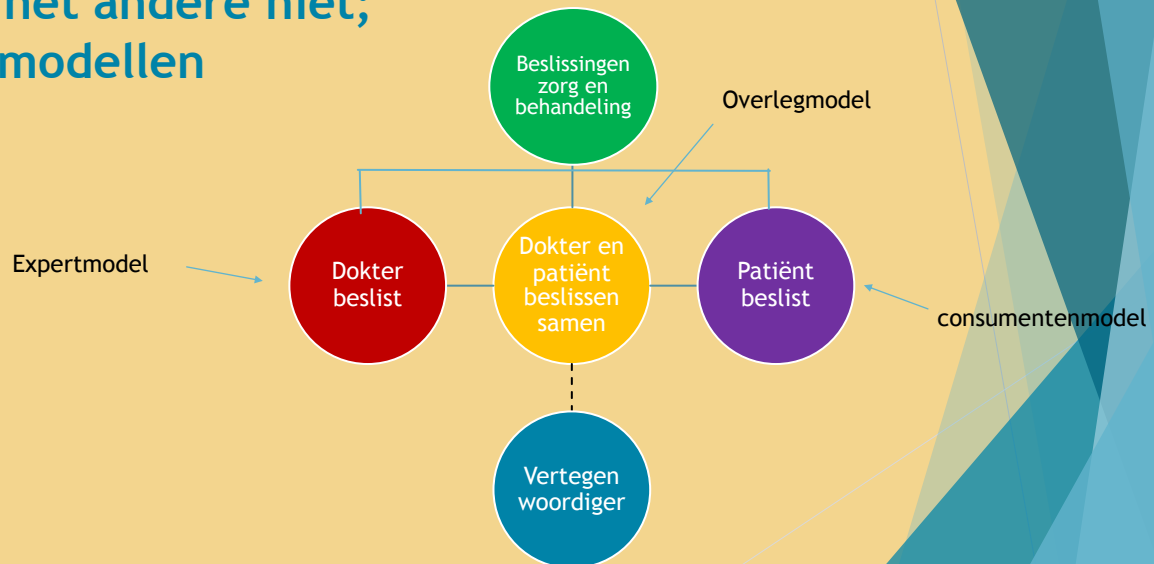


Patiënt

DOKTER



Het ene gesprek is het andere niet; 4 modellen



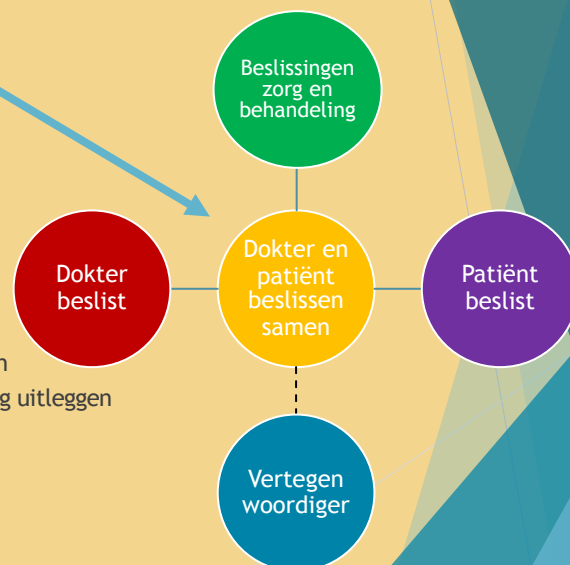
Nadruk op overleg en betrokkenheid

De Patiënt wordt aangemoedigd om:

- ▶ Actief gebruik te maken van de zorg
- ▶ Mee na te denken
- ▶ Keuzes te maken
- ▶ Beslissingen te nemen

De dokter zal daarvoor :

- ▶ Zijn patiënt goed informeren
- ▶ De mogelijkheden van behandeling bespreken
- ▶ De voordelen en nadelen van een behandeling uitleggen
- ▶ Met de patiënt overleggen
- ▶ Hem helpen kiezen en beslissen



Een goed gesprek met je dokter

Praktische tips

Trefpunt Zelfhulp Leuven

Consultatiecontext

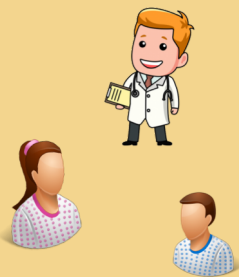
Welkom en waarom ben je hier?

Bevraging en onderzoek

Resultaten en bespreking

Afronding

Aanpak of behandeling



Wees zelf het actiefste lid van je eigen zorgteam!

- ▶ Vragen stellen bevordert de kwaliteit, de veiligheid en de doeltreffendheid van je zorg!
- ▶ Schrijf je vragen op rond je diagnose, behandeling, medicatie!
- ▶ Een goede voorbereiding helpt je om de beperkte tijd bij je dokter zo goed mogelijk te benutten
- ▶ Denk goed na waarover je wil praten:
 - ▶ Een gezondheidsprobleem of een klacht?
 - ▶ Aanpassing medicatie?
 - ▶ Onderzoeken en testen?
 - ▶ Operaties of behandelopties?

TIPS bij de voorbereiding



1, Maak lijstjes!

- ▶ Lijstje van klachten, problemen of zorgen
- ▶ Lijstje van huidige medicatie
- ▶ Lijstje van wat je zelf al hebt gedaan
- ▶ Lijstje van vragen

Een goede voorbereiding!



2, informeer je vooraf!

- ▶ Bij een patiëntenvereniging
- ▶ Bij lotgenoten
- ▶ Via internet
- ▶ Vat samen wat je gevonden hebt!

3, neem iemand mee

4, kom afspraken na of verwittig tijdig

Mag u het gesprek opnemen?

Mag u geluidsopnames maken van het gesprek met uw arts?

Ja, dit mag, maar alleen voor privégebruik.*

Het is beter voor de verstandhouding als u vooraf aan uw arts meldt dat u het gesprek opneemt. Zo kan hij u ook beter helpen.

Openbaarmaking van de opname, bijvoorbeeld via social media, mag alleen na toestemming van de arts.

* Dit volgt uit de wet

Een geluidsopname kan ondersteunend zijn

Door verschillende redenen, bijvoorbeeld door emoties, onthoudt u vaak niet alle informatie uit een gesprek met uw arts.

Het is voor u prettig om het gesprek te kunnen terugluisteren samen met naasten en andere betrokken zorgverleners.

Een beter gesprek zorgt ervoor dat u de juiste beslissing kunt nemen over uw gezondheid.

Maak het opnemen bespreekbaar

Waarom wilt u het gesprek opnemen? Geef uw wensen door aan uw arts. Zo kan hij u beter helpen.

Bekijk samen hoe de arts u informatie geeft

U kunt uw arts vragen aan het einde van het consult een samenvatting te geven zodat u die kunt opnemen.

Andere mogelijkheden:

- Neem iemand mee naar het consult. Twee horen meer dan één.
- Vraag de arts de situatie duidelijk te maken op papier, bijvoorbeeld met een tekening.
- Vat zelf het gesprek samen om te kijken of u het goed heeft begrepen.

Welke vragen stellen?



Welke vragen stellen?

Bij de dokter?

3 goede vragen

- Wat zijn mijn mogelijkheden?
- Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?
- Wat betekent dat in mijn situatie?

Wat als ik niets doe?

Operatie? Andere opties? Ervaring? Beleving?

Informatie? Brochure? Patiëntenvereniging?

Wat is er met mij aan de hand? (Diagnose)

Onderzoeken en testen? Waarvoor? Resultaten?

Impact op mijn dagelijks leven?

Medicatie? Hoe gebruiken? Welke (neven)effecten?

Questions are the answer!

- ▶ Leg je lijstje(s) zichtbaar op tafel
- ▶ Begin met de vragen die voor jou het belangrijkste zijn
- ▶ Zorg dat je de antwoorden begrijpt: Vat samen in je eigen woorden wat je denkt begrepen te hebben
- ▶ Noteer de antwoorden.
- ▶ Neem iemand mee
- ▶ Is de informatie onduidelijk of ben je in de war? Vraag aan de dokter om het nogmaals uit te leggen
- ▶ Zorg dat je de volgende stappen goed begrijpt. Stel vragen en vat samen om zeker te zijn dat je het goed begrepen hebt.

Bij de dokter?

3 goede vragen

Wat zijn mijn mogelijkheden?

Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?

Wat betekent dat in mijn situatie?

Tips bij de afronding

- ▶ Geef een samenvatting van de afspraken rond behandeling en opvolging
- ▶ Wat is de eerstvolgende stap?
- ▶ Vraag naar geschreven informatie, website, brochure, lotgenoten
- ▶ Vraag extra bedenktijd indien nodig
- ▶ Vraag waar of bij wie je terecht kan voor bijkomende vragen
- ▶ Wees correct en vertel hoe je het gesprek hebt ervaren
- ▶ Je hebt altijd recht op een second opinion
- ▶ Bel je dokter bij onduidelijkheid en twijfel

Keuzehulp/beslissingshulp Consultkaart

- ▶ Instrument dat dokter en patiënt samen gebruiken
- ▶ Samen overlopen welke opties de patiënt heeft
- ▶ Patiënt kan vragen stellen en bespreken wat hij of zij belangrijk vindt
- ▶ Option Grid mag mee naar huis genomen worden om alles nog eens na te lezen
- ▶ Nadien nieuwe afspraak maken en samen een besluit nemen



Vragen stellen helpt:

- Om jouw dokter om je beter te leren kennen
- Om betere beslissingen te nemen of een keuze te maken
- Om meer kwaliteit van zorg te ontvangen
- Vergissingen en medische fouten te vermijden
- Om meer vertrouwen te krijgen in de gezondheidszorg
- Om beter te genezen en te herstellen



Als patiënt ontmoet je verschillende dokters in verschillende omstandigheden. Een bezoek aan de huisarts verloopt anders dan een consultatie bij een specialist. Met deze tips benut je de beschikbare tijd zo optimaal mogelijk.

|  | VOORBEREIDING |  | TIJDENS HET GESPREK |  | AFRONDING |
|---|--|---|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> — Bereid een gesprek met de dokter goed voor: waar maak je je zorgen over en op welke vragen wil je zeker een antwoord krijgen? <ul style="list-style-type: none"> • Maak een lijstje van je klachten, symptomen (wat, waar, wanneer) en belangrijke informatie. • Maak een lijstje van de medicatie die je momenteel neemt. • Wat heb je zelf al ondernomen: dieet, alternatieve therapie...? Welke artsen en zorgverstrekkers heb je geraadpleegd? Wat waren hun bevindingen en advies? • Maak een lijstje van de vragen die je wil stellen en duid de meest prioritaire vragen aan. — Informeer je vooraf: bij een patiëntenvereniging, via internet... Maak een samenvatting van wat je gevonden hebt. — Kies indien mogelijk voor een vaste (huis)arts: een vertrouwensband en een totaalbeeld van je persoon zijn belangrijk voor jou en je dokter. — Vraag een familielid of vriend mee als je onzeker voelt of liever niet alleen gaat. — Kom je afspraken na of verzwijgt tijdig wanneer je verhinderd bent. | | <ul style="list-style-type: none"> — Wees kort en bondig in je verhaal en kom meteen ter zake. Vertel de reden van je bezorgdheid en wat je verwacht van de dokter. — Leg je lijstje met klachten, medicatie en vragen duidelijk voor je op tafel. — Geef een samenvatting van de informatie die je zelf hebt gevonden en vraag of dit correct of betrouwbaar is. — Luister aandachtig en vat in eigen woorden samen wat je meent begrepen te hebben. — Aarzel niet om de vragen te stellen die je hebt opgeschreven. Vraag verheldering als je iets niet begrijpt. — Bespreek samen met de dokter je opties en neem actief deel aan de beslissing. | | <ul style="list-style-type: none"> — Geef een samenvatting van de gemaakte afspraken inzake behandeling en opvolging. — Vraag naar geschreven informatie over de diagnose en behandelopties om later rustig na te lezen. — Vraag indien nodig extra (bedenk-)tijd of maak een bijkomende afspraak. — Je hebt recht op een <i>second opinion</i>. — Wees correct en geïnteresseerd en vertel je dokter hoe je het gesprek hebt ervaren. |
| | | | |  |  |
| | | | | www.azsintblaus.be | www.zelfhulp.be |

