

Vertrouwen en informeren in de spreekkamer

Dr. M.A. (Marij) Hillen
Lijn Medische Communicatie (prof. dr. Ellen Smets)
Afdeling Medische Psychologie AMC



Arts-patiëntcommunicatie vroeger



Emanuel & Emanuel, *JAMA*, 1992

Arts-patiënt-communicatie nu?



Drie belangrijke functies van communicatie

1. **Vertrouwen**
2. **Informatie geven**
3. **Beslissingen nemen**

Drie belangrijke functies van communicatie

- 1. Vertrouwen**
- 2. Informatie geven**
- 3. Beslissingen nemen → Prof. Anne Stiggelbout**

Doel

Optimale gezondheid

- **Objectief**
Bijv. therapietrouw
- **Subjectief**
Bijv. kwaliteit van leven



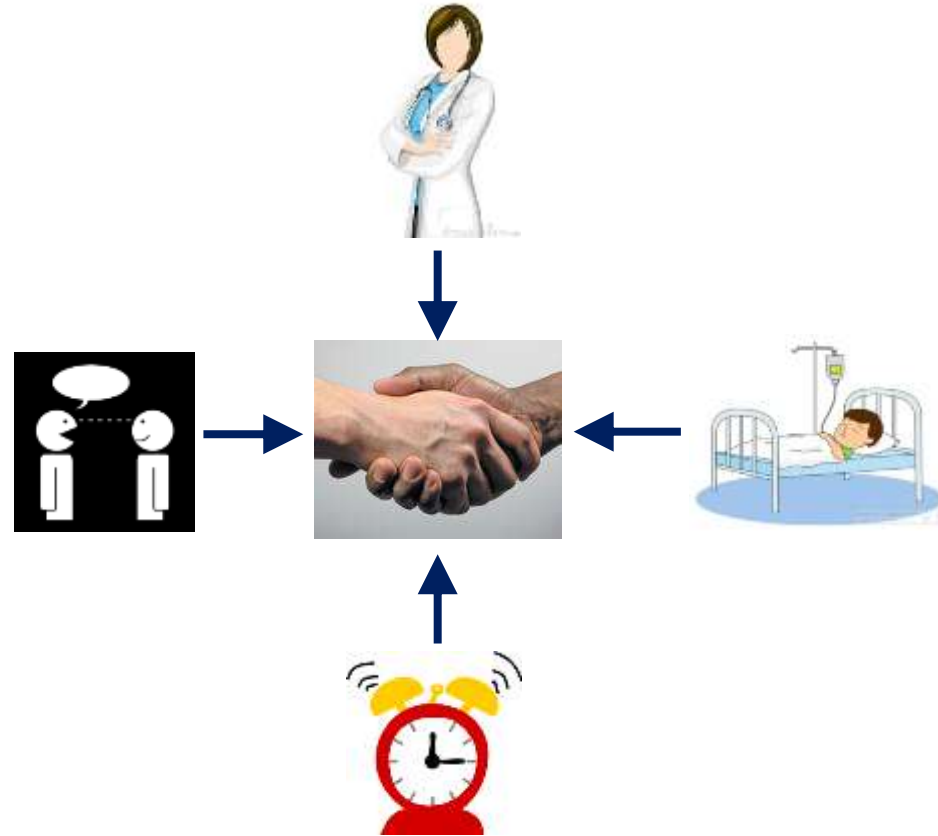
Drie belangrijke functies van communicatie

1. **Vertrouwen**
2. Informatie geven
3. Beslissingen nemen



Wat bepaalt iemands vertrouwen?

AYA
adolescent & young adult



Vertrouwen bij ernstige ziekte



‘Ja, je hebt blind vertrouwen [...], dat moet wel. Omdat de tijd dringt, je kan ook niet zeggen ik wacht even en ik wil hem eerst leren kennen.’

Vertrouwen bij ernstige ziekte



‘Je vertrouwen moet groeien. Hoe? Hij leert je langzamerhand beter kennen. En dan weet hij ook beter wat ik bedoel. Maar daarvoor moet je elkaar vaker zien.’

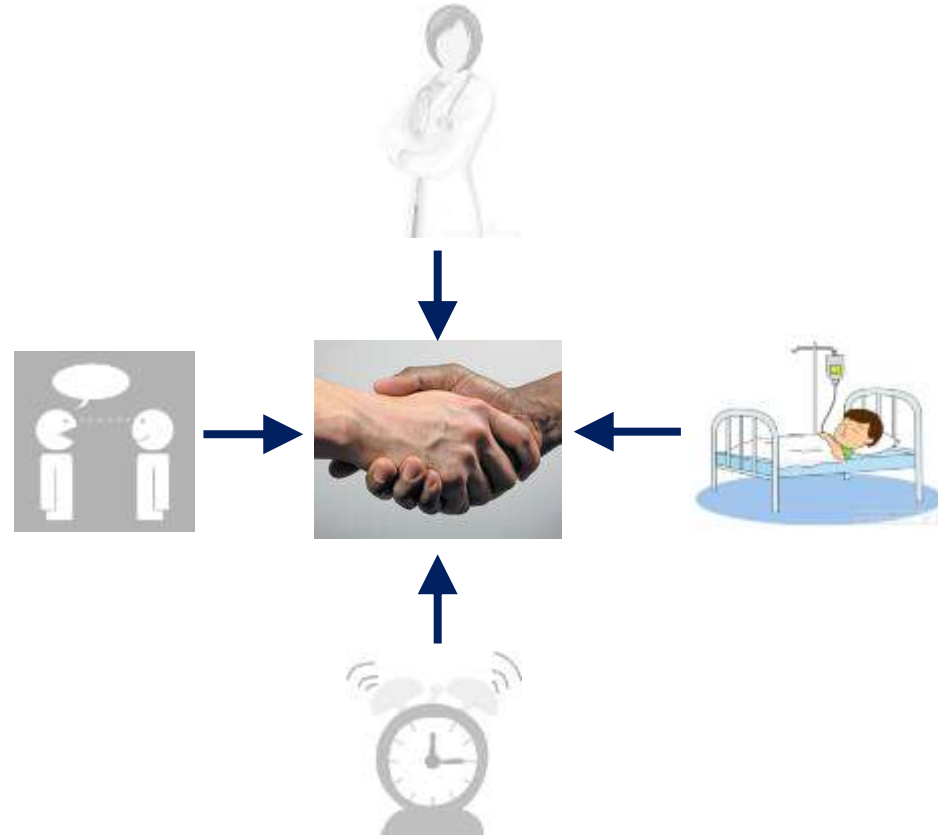
Blind vertrouwen of eerst vertrouwen laten groeien?



Operatie in 1753, geschilderd door Gaspare Traversi.

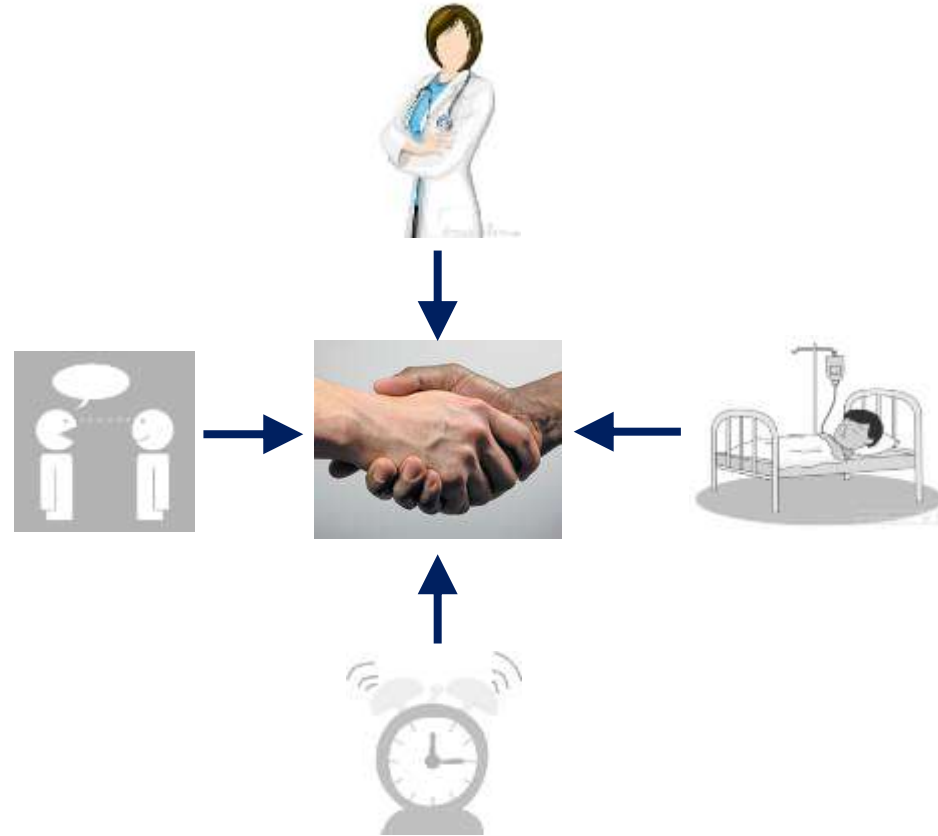
Wat bepaalt iemands vertrouwen?

AYA
adolescent & young adult



Wat bepaalt iemands vertrouwen?

AYA
adolescent & young adult

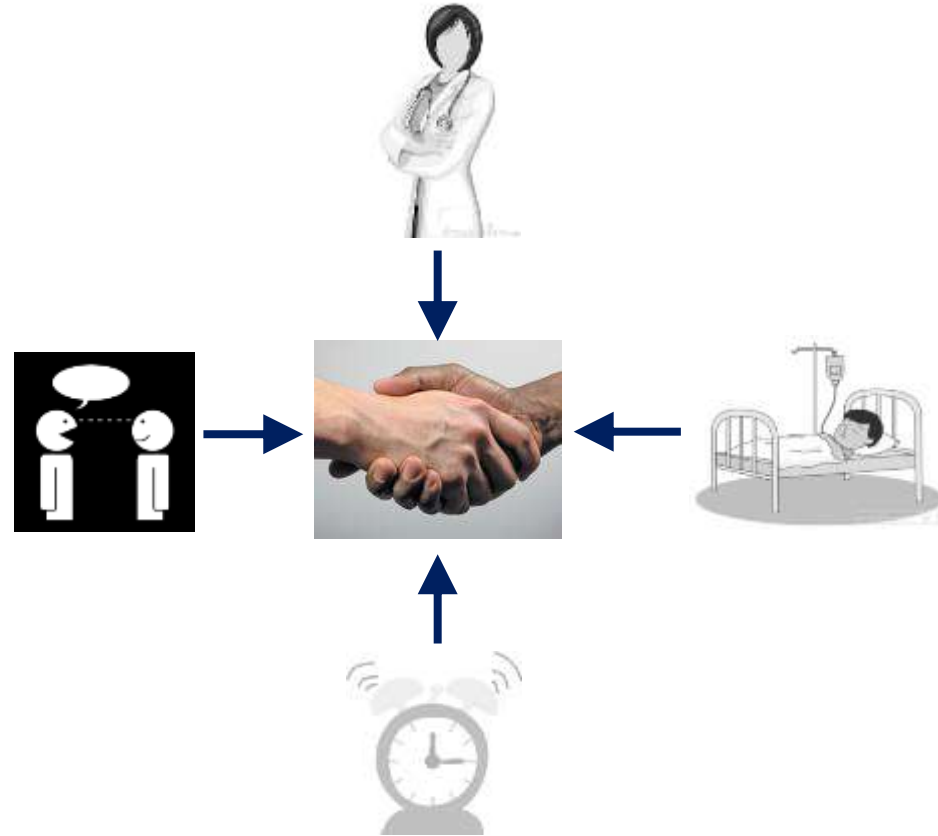


Wat bepaalt iemands vertrouwen?



Wat bepaalt iemands vertrouwen?

AYA
adolescent & young adult



Kenmerken van communicatie



Kenmerken van communicatie

Oké, dan loop ik nu met u mee naar de verpleegkundigen. Met hen zult u in de komende weken vooral contact hebben.



Kenmerken van communicatie

Okee, dan loop ik nu met u mee naar de verpleegkundigen. Met hen zult u in de komende weken vooral contact hebben. **Maar het is belangrijk dat u weet dat u bij vragen altijd contact met me kunt opnemen. Dit is ons nummer. Ik ben misschien niet altijd zelf beschikbaar, maar als dat nodig is bel ik u terug wanneer ik wel tijd heb.**



Kenmerken van communicatie

Vertrouwen



Meer:

- Zorgzaamheid
- Deskundigheid
- Openheid

Kenmerken van communicatie



Samengevat: vertrouwen

- Vertrouwen lijkt voor jonge patiënten minder vanzelfsprekend
- Communicatie door de arts doet er dus meer toe
- Arts kan via communicatie het vertrouwen versterken
- Vooral door betrokkenheid en zorgzaamheid te benadrukken



Drie belangrijke functies van communicatie

1. Vertrouwen
2. Informatie geven
3. Beslissingen nemen

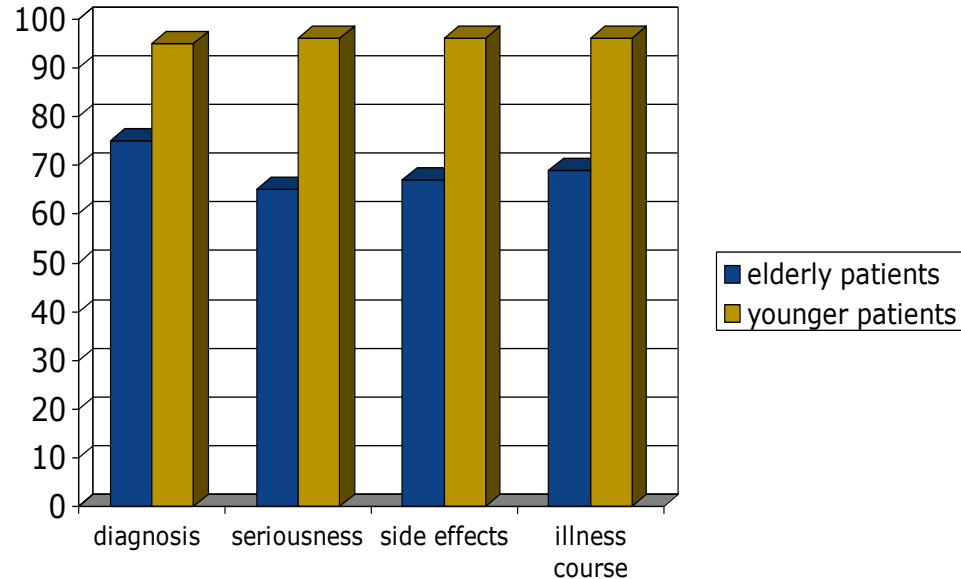


Hoeveel informatie?

Wel/geen kanker hebben	98%
Kans op genezing	98%
Mogelijke behandelingen	97%
Mogelijke bijwerkingen	99%

Hoeveel informatie?

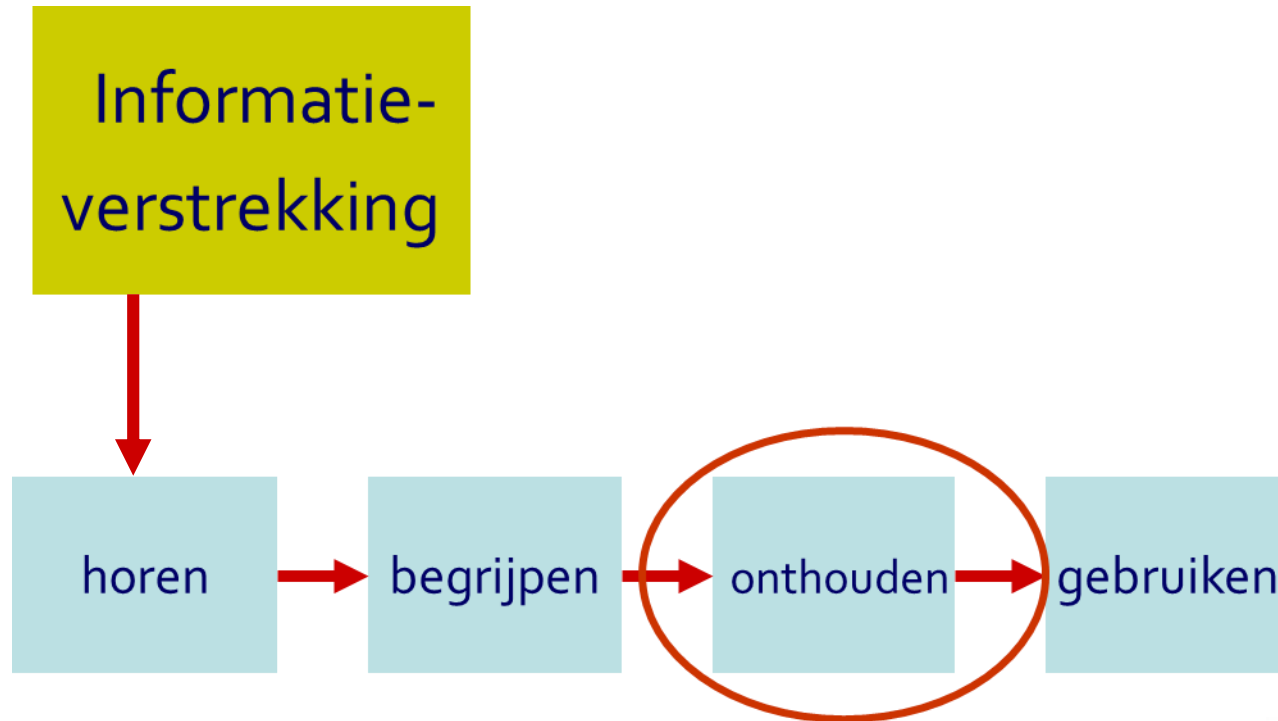
Maar ... verschillen tussen mensen



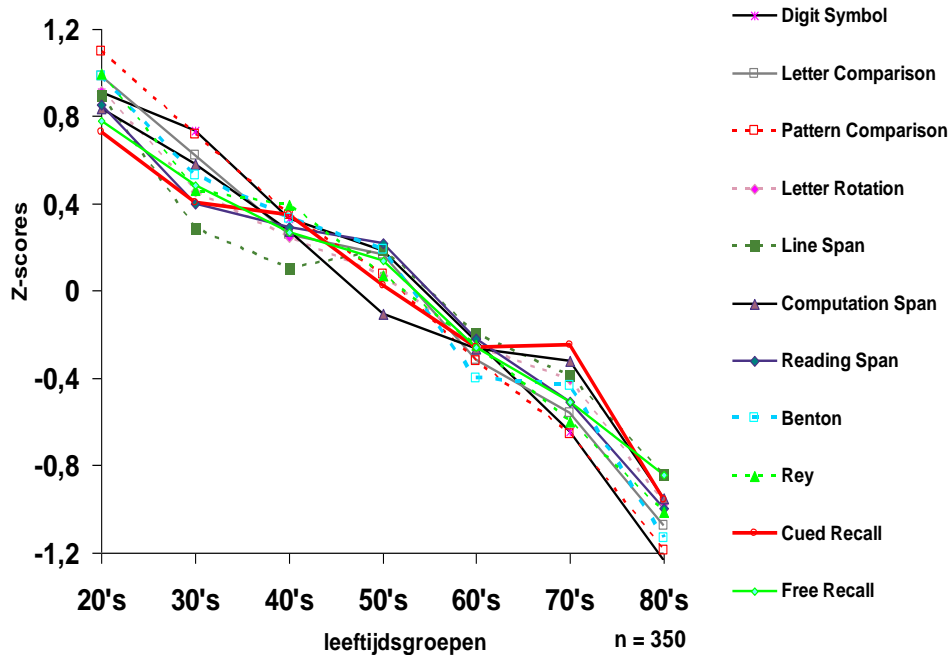
Informatieoverdracht



Informatie



Geheugen en leeftijd



Informatie onthouden



Informatie onthouden



Verbeteren informatie-overdracht



Tailoring

Deelname aan het gesprek



Actieve rol bevorderen

- Kennis vergroten
 - uitleg geven (voldoende en begrijpelijk)
- Hulpmiddelen
 - Question prompt sheet

'Question prompt sheet'

2.2 Behandeling om de kanker te remmen

Vaak is een behandeling mogelijk om te proberen de groei van de kanker te remmen. Meestal is dat chemotherapie. Deze behandeling kan soms ook klachten voorkomen of verlichten. En de behandeling kan mogelijk uw leven verlengen. De behandeling kan ook bijwerkingen hebben, waardoor u zich ziek kunt voelen.

Over de behandeling

- Welke behandelingen zijn er mogelijk om de kanker te remmen?
- Wat zijn de voor- en nadelen van deze behandelingen?

Werkzaamheid behandeling

- Wat voor effect heeft deze behandeling op de kanker?
- Hoeveel extra tijd van leven kan deze behandeling mij geven?
- Hoe groot is de kans dat deze behandeling mij extra tijd van leven geeft?
- Wat is mijn levensverwachting als ik deze behandeling niet krijg?
- Kan ik me beter gaan voelen door de behandeling?
- Hoe groot is de kans dat ik me beter ga voelen door de behandeling?

Bijwerkingen behandeling

- Kan ik me slechter gaan voelen door de behandeling?
- Krijg ik last van bijwerkingen? Wat voor bijwerkingen?
- Krijg ik dan last van
(bijvoorbeeld haaruitval, misselijkheid, vermoeidheid)?
- Hoe groot is de kans op die bijwerking(en)?
- Wat kan er worden gedaan aan die bijwerking(en)?
- Moet ik in geval van bijwerkingen worden opgenomen in het ziekenhuis?
- Kan ik als gevolg van de behandeling eerder overlijden?

Informatie geven -samengevat

- Meeste patiënten willen veel informatie over alles (en zo niet, dan respecteren)
- Informatie onthouden is een uitdaging
- Artsen kunnen 'helpen onthouden' door verwerkingstijd te bieden, en aan te passen aan individu
- Patiënten kunnen proberen actief te zijn tijdens het gesprek – arts kan daarbij helpen



Naasten in het gesprek

AYA
adolescent & young adult



De rol van naasten

- Gesprekken verlopen niet anders
- Patiënten waarderen de input van naasten
- Naasten zien een beschermende rol voor zichzelf
- Artsen waarderen 'activerende' rol van naasten



De rol van naasten - uitdagingen

- Naasten voelen zich soms buitengesloten
- Artsen vinden aanwezigheid van naasten soms lastig (bijv. dominantie)
- Soms is er onduidelijkheid over de rol van naasten
- Bij het bespreken van gevoelige zaken kan de interactie met naasten soms ingewikkelder worden
- Artsen en naasten (vooral van adolescenten) zijn ambivalent over wel/niet volledig betrekken en informeren van patiënten



De rol van naasten - Suggesties

1. Arts: verwelkomen en aanmoedigen van naaste(n) in het gesprek
2. Allen: Expliciet bespreken en overeenstemmen wat de rol van de naaste(n) in het gesprek zal zijn
3. Arts: uitleggen op welke manier naaste(n) behulpzaam kan zijn tijdens het gesprek
4. Arts en patiënt: afstemmen op behoefte van de patiënt
5. Arts: eventueel gevoelige issues apart bespreken met patiënt



De rol van naasten - Suggesties

1. Arts: verwelkomen en aanmoedigen van naaste(n) in het gesprek
2. Allen: Expressie van mening en overeenstemmen wat de rol van de naaste(n) is
3. Arts: uitleggen op welke manier behulpzaam kan zijn tijdens het gesprek
4. Arts en patiënt: afstemmen op behoefte van de patiënt
5. Arts: eventueel gevoelige issues apart bespreken met patiënt

JULLIE MENING?



Drie belangrijke functies van communicatie

1. Vertrouwen
2. Informatie geven
3. **Beslissingen nemen**
→ **Prof. Anne Stiggelbout**



Ook deelnemen aan onderzoek?



Wilt u meehelpen de communicatie in de gezondheidszorg te verbeteren?



Neem dan deel aan wetenschappelijk onderzoek via PanelCom

- PanelCom is een panel van mensen die bereid zijn deel te nemen aan wetenschappelijk onderzoek naar communicatie in de gezondheidszorg.
- Als u zich inschrijft als lid van PanelCom, ontvangt u per jaar maximaal vijf keer per e-mail een uitnodiging om mee te doen aan een onderzoek.
- Deelname is altijd vrijwillig en geheel vrijblijvend: u kunt voor ieder onderzoek besluiten of u mee wilt doen of niet.

Meer informatie:

W: www.panelcom.nl

E: panelcom@uva.nl

T: 020-5664661 (mw. Jane van der Vloodt)

Hartelijk dank!

AYA
adolescent & young adult

M.A.Hillen@amc.uva.nl

Met dank aan: Ellen Smets, Leonie Visser, Inge Henselmans

