



Waarom we patiënten beeldend moeten informeren

Een 'geanimeerd' gesprek met de dokter!

Ken je dat? Je luistert heel geconcentreerd als de fysiotherapeut uitlegt welke oefeningen je moet doen en hoe vaak. En als je thuis komt, ben je ze vrijwel allemaal vergeten of haal je ze door elkaar. Of je zit in het ziekenhuis voor een belangrijk gesprek over een diagnose of advies na een operatie en je neemt iemand mee, zodat je zeker weet dat je niks vergeet. Maar na afloop ga je toch allebei twijfelen over wat de arts nou gezegd heeft. Stel je voor dat er ook nog eens hevige emoties spelen in zo'n gesprek, of dat je moeite hebt met lezen en de folder lastig vindt! Dat kan leiden tot verkeerde interpretaties, onzekerheid of extra zorgtijd door het belletje naar de poli om het nog een keer na te vragen bij de zorgprofessional. Digitalisering kan uitkomst bieden.

& DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Er zijn al applicaties waarbij je via chat contact kunt hebben met je arts of de verpleegkundige en er zijn websites waar je betrouwbare informatie en folders kunt vinden. Maar een opkomend fenomeen in de ziekenhuizen is de animatiefilm.

Ralph Koppers (56) is longarts in het Medisch Centrum Leeuwarden. In zijn 20-jarige carri-

ère merkte hij dat hij vaak dezelfde adviezen aan patiënten gaf en dezelfde teksten uitsprak. Hij zag ook veel patiënten worstelen met die complexe informatie en hen zwoegen om in de beperkte tijd in de spreekkamer alle informatie te consumeren.

"Niet alleen hoorde ik mezelf steeds hetzelfde riedeltje afsteken, literatuur laat zien dat patiënten maar 30-40 procent onthouden van wat wij als zorgverleners dagelijks uitleggen. Dan geven mensen toestemming voor bijvoorbeeld

een bronchoscopie, maar ze hebben eigenlijk geen idee wat de procedure inhoudt."

Beeldend informeren

Dat kan niet meer in de huidige tijd van zelfmanagement en shared decision making sámen met de patiënt, meent Koppers. Beeldend informeren biedt een oplossing voor dit probleem. Ook voor patiënten die laaggeletterd zijn, beperkte gezondheidsvaardigheden hebben of de Nederlandse taal beperkt spreken, bieden animaties een uitkomst.

Overigens vindt iedereen het plezierig om beeldend en daarmee veel begrijpelijker geïnformeerd te worden, voegt Koppers toe: "Ik ben zelf ook wel eens patiënt geweest en hoewel ik medisch opgeleid ben en de procedures in het ziekenhuis goed ken, voelde ik me toch kwetsbaar en onzeker in die periode."

Beeldend informeren

In het dagelijks leven zijn we heel vertrouwd en actief met beeldend informeren: een foto via WhatsApp, een filmpje op Insta of Facebook, foto's van je product op Marktplaats (zonder foto verkoop je het zeker niet) en het bekijken van foto's en filmpjes op internet voordat je de camping boekt. Vanuit dit perspectief is het logisch om ook in de zorg gebruik te maken van beeld. Immers: één beeld zegt meer dan duizend woorden.

Deze oude wijsheid geeft aan wat we allemaal al lang weten. Maar in de medische wereld zien we dat graag wetenschappelijk onderbouwd. Gelukkig is er steeds meer literatuur die dit met data ondersteunt. Zo heeft Corinne Meppelink¹ in een studie naar gezondheidscommunicatie onderzocht hoe we medische informatie het beste kunnen aanbieden. Het begrijpen en vervolgens toepassen van medische informatie noemen we ook wel 'gezondheidsvaardigheden'. De mate waarin iemand in staat is om dit te doen heeft vooral te maken met de manier waarop deze informatie wordt aangeboden.

Meppelink laat in haar onderzoek zien dat het aanbieden van gezondheidsinformatie via illustraties en animaties een belangrijke positieve

bijdrage levert aan het begrip. Ongeveer 25 procent van de Nederlandse bevolking heeft moeite met het lezen van gezondheidsinformatie. Het is dus belangrijk om gezondheidsinformatie zodanig te ontwerpen dat iedereen het kan begrijpen. Opvallend in de studie van Meppelink is dat ook mensen met 'hoge gezondheidsvaardigheden' het erg prettig vinden om informatie op een beeldende manier gepresenteerd te krijgen.

Het proefschrift van Danielle Schutte², dat zij recent verdedigde aan de Radboud Universiteit Nijmegen, laat vergelijkbare resultaten zien. Concluderend biedt dit proefschrift een uitgebreid onderzoek naar de implementatie en het effect van beeldende gezondheidsinformatie in gedeelde besluitvorming (ofwel samen beslissen), met een focus op gezondheidsvaardigheden. De belangrijkste bevindingen benadrukken de effectiviteit van geïllustreerde gezondheidsinformatie bij het verbeteren van kennis en begrip, zeker ook bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Animaties in de zorg

Samenvattend kunnen we stellen dat illustraties en animaties gezondheidsinformatie toegankelijk en begrijpelijk maken. Boven genoemde studies van Corinne en Danielle vormen dan ook een mooie wetenschappelijke onderbouwing voor de inzet van animaties in de zorg, vertelt Koppers. "Deze wetenschap, de ervaringen vanuit mijn dagelijkse patiëntencontact en de kansen die beeldend informeren biedt, hebben ertoe geleid dat we het Indiveo-platform hebben opgezet: een bibliotheek met begrijpelijke animaties voor iedereen."

Maar de kracht van beeldend informeren reikt verder dan alleen 'kwaliteit', benadrukt Koppers. Doordat informatie begrijpelijk is, kan deze op afstand, digitaal aan elke individuele patiënt aangeboden worden. Bijvoorbeeld via het patiëntportaal van het Elektronisch Patiënten Dossier of andere applicaties die in de zorg gebruikt worden (zie kader). Patiënten kunnen hierdoor thuis, in alle rust, de informatie tot zich nemen en hoeven niet voor alle uitleg naar het ziekenhuis te komen.

Behalve dat het duurzaam is, bespaart dit volgens Koppers niet alleen veel tijd voor patiënten, maar ook voor zorgverleners. Die zijn immers minder bezig met 'het elke keer weer uitleggen van basale informatie', waardoor zij efficiënter ingezet kunnen worden. In de huidige tijd met de krapte aan zorgpersoneel en bijbehorende wachtlijsten een heel belangrijk voordeel. Door de tekstuele folders om te zetten naar animaties en illustraties kunnen ziekenhuizen hun processen aanpassen en hiermee invulling geven aan de doelstellingen van het Integraal Zorgakkoord (IZA): toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van de zorg.

Kwetsbare fase

De missie van Koppers? "Patiënten ondersteunen met beeldende en betrouwbare informatie, zodat ze in deze kwetsbare fase van hun leven meer houvast, rust en overzicht hebben. Daarnaast draagt deze vorm van informeren bij aan de broodnodige transitie die we doormaken in de zorg met als uitgangspunt 'De juiste zorg op de juiste plek.'" ■

Referentie

- 1.
- 2.

Beeldend informeren verkleint kenniskloof

Beeldend informeren vormt de basis om de kenniskloof tussen patiënt en zorgverlener te verkleinen. Patiënten worden hierdoor zelfredzamer en ziekenhuizen kunnen vervolgens invulling geven aan IZA: passende zorg en hybride werken. De combinatie van begrijpelijke informatie en digitaal contact biedt de mogelijkheid om zorgprocessen opnieuw in te richten. Er zijn meerdere partijen die beeldende content aanbieden.

Via de patiëntportalen van de EPD's van Chipsoft en Epic kunnen ziekenhuizen veilig met patiënten communiceren. In het portaal (de MijnOmgeving) kan beeldende informatie klaar gezet worden zodat patiënten zich thuis kunnen voorbereiden en zelfs digitaal toestemming (informed consent) kunnen geven voor diagnostiek of behandelingen. Daarnaast maken ziekenhuizen in toenemende mate gebruik van digitale applicaties in de zorg om de patiënt zo goed mogelijk te begeleiden bij hun zorg-reis of bij het contact met de eigen zorgverlener. Thuismonitoring kan een onderdeel zijn van deze patient-journey.

Kortom: patiënten zijn steeds meer thuis en minder in het ziekenhuis. Beeldende informatie speelt hierin een belangrijke rol, zodat patiënten begrijpen wat zij zelf kunnen en moeten doen. Als een ziekenhuis kiest voor beeldend informeren is het belangrijk dat de content gekoppeld kan worden aan de EPD's en veel gebruikte applicaties, zoals BeterDichtbij, Luscii, Patient Journey App, Sananet, PatientPlus of Consult Assistent.



Ralph Koppers is longarts in het Medisch Centrum Leeuwarden en mede-oprichter van Indiveo.

Vragen?

Ralph Koppers op LinkedIn:



In deze video vertelt hij wat hem gemotiveerd heeft om met dit thema aan de slag te gaan:

