

Implementatie van de terugvraagmethode



MUMC+ | November 2025

Linda Hover

Master Healthy Ageing Professional – Gezonde samenleving
(Fontys Hogeschool Eindhoven)

Stelling



Wanneer ik iets niet begrijp tijdens het gesprek met de hypotheekadviseur, geef ik dat meestal direct aan.

Communicatie



75% van de zorgverleners
ervaart wekelijks problemen in
communicatie met patiënten.

Murugesu, L., Heijmans, M., Rademakers, J., & Fransen, M. P. (2022). Challenges and solutions in communication with patients with low health literacy: Perspectives of healthcare providers.

Stelling

Ik heb het doorgaans direct door als een patiënt mijn uitleg of advies niet begrijpt.



Agenda

- gezondheidsvaardigheden
- terugvraagmethode
- resultaten onderzoek
- conclusie
- discussie





Aanleiding onderzoek

- Hoe kunnen wij rekening houden met gezondheidsvaardigheden
- Persoonsgerichte zorg is speerpunt MUMC+: communicatie afgestemd op de patiënt



Beperkte Gezondheidsvaardigheden

1 op 3 Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden

Moeite hebben om informatie over de eigen gezondheid

- Te verkrijgen/vinden
- Te begrijpen
- Te beoordelen
- Toe te passen

<https://www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden/>



Beperkte gezondheidsvaardigheden

WHO: “In the United States of America health literacy is a stronger predictor of an individual’s health status than income, employment status, education level and racial or ethnic group”

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/health-literacy>



Beperkte gezondheidsvaardigheden

- Herkennen=niet eenvoudig!!

Een signaal of kenmerk **kan** zijn:

- Opleidingsniveau
- Hogere leeftijd
- Laaggeschoold werk
- Taalbarrière

- Maar ook.....



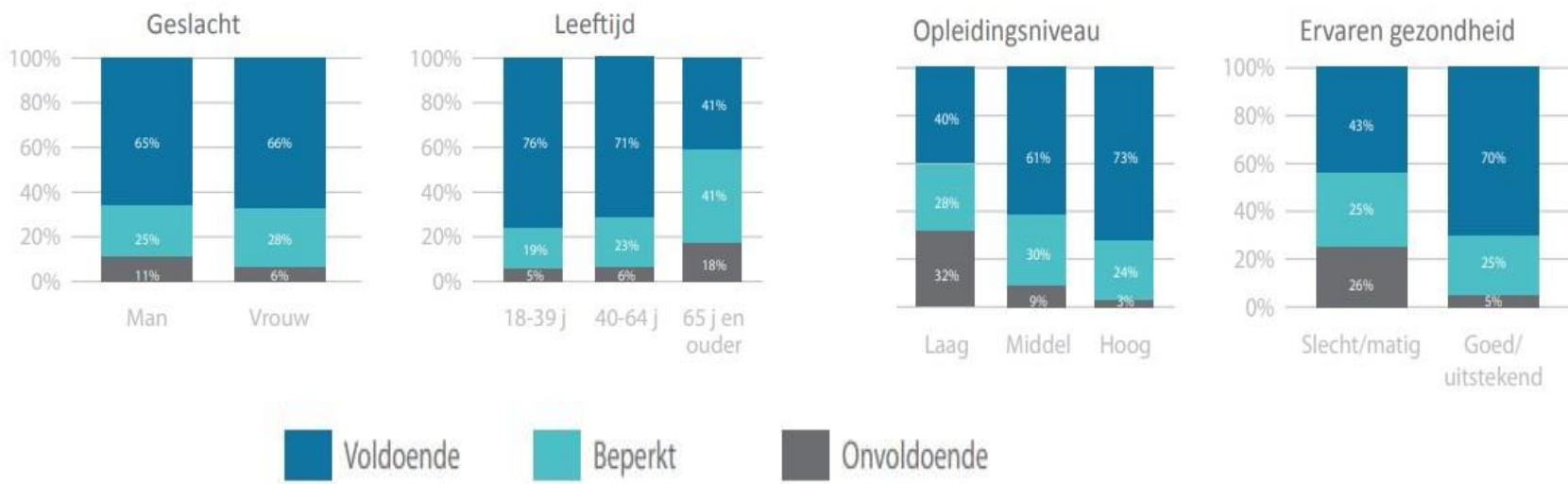
Beperkte gezondheidsvaardigheden

Hoger opgeleiden zijn niet per definitie gezondheidsvaardig!!

- gebrek aan medische kennis
- stress door een ernstige diagnose
- bij het nemen van complexe zorgbeslissingen

World Health Organization. (2024, August 5). *Health literacy*.
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/health-literacy>

wie



Bron: Heijmans, M., Cariot, L., Brabers, A., Rademakers, J. Infographic. Eén op de drie Nederlanders heeft onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden - feiten en cijfers 2023. Utrecht: Nijmegen, 2024. 9 p.



80% van de informatie die tijdens een bezoek wordt gedeeld, wordt onmiddellijk vergeten door patiënten



50% kans dat wat wordt onthouden correct is

Kessels RP. Patients' memory for medical information. J R Soc Med. 2003



De terugvraagmethode

Heb **ík** het goed uitgelegd?



De terugvraagmethode

“Ik wil zeker weten dat we op dezelfde lijn zitten. Kun je me vertellen...”

“Kun je me laten zien hoe je je thuis gebruikt?”

“Ik wil zeker weten dat ik niets vergeten ben. Kun je me in jouw eigen woorden herhalen...”

De terugvraagmethode

HET IS NIET:

- Heeft u het begrepen?
- Was alles duidelijk voor u?
- Heeft u nog vragen?





TEACH BACK / terugvraagmethode

- https://www.youtube.com/watch?v=Dx_2do5_Uwk

De terugvraagmethode



Always Use Teach-back!

<https://teachbacktraining.org>

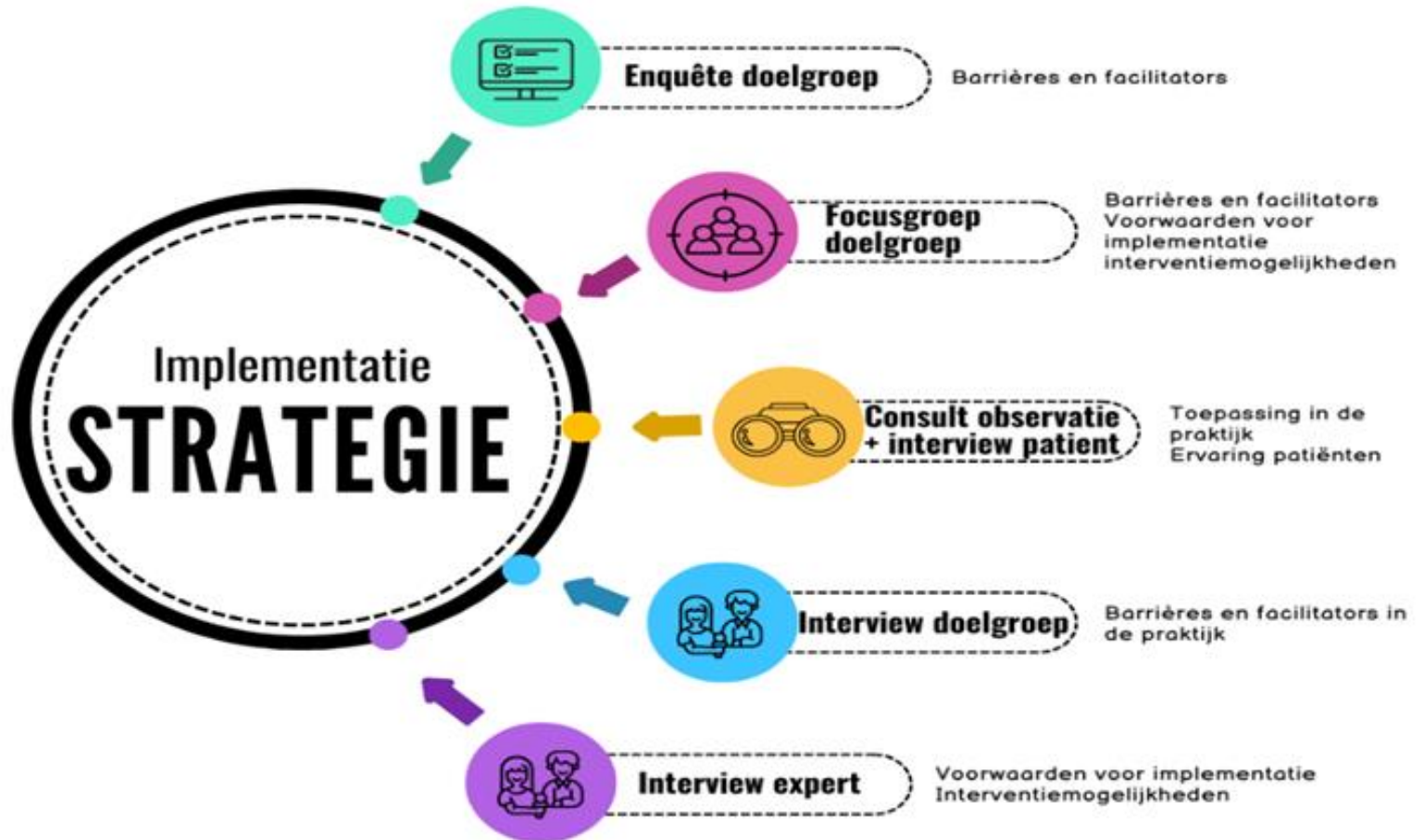


Doel onderzoek

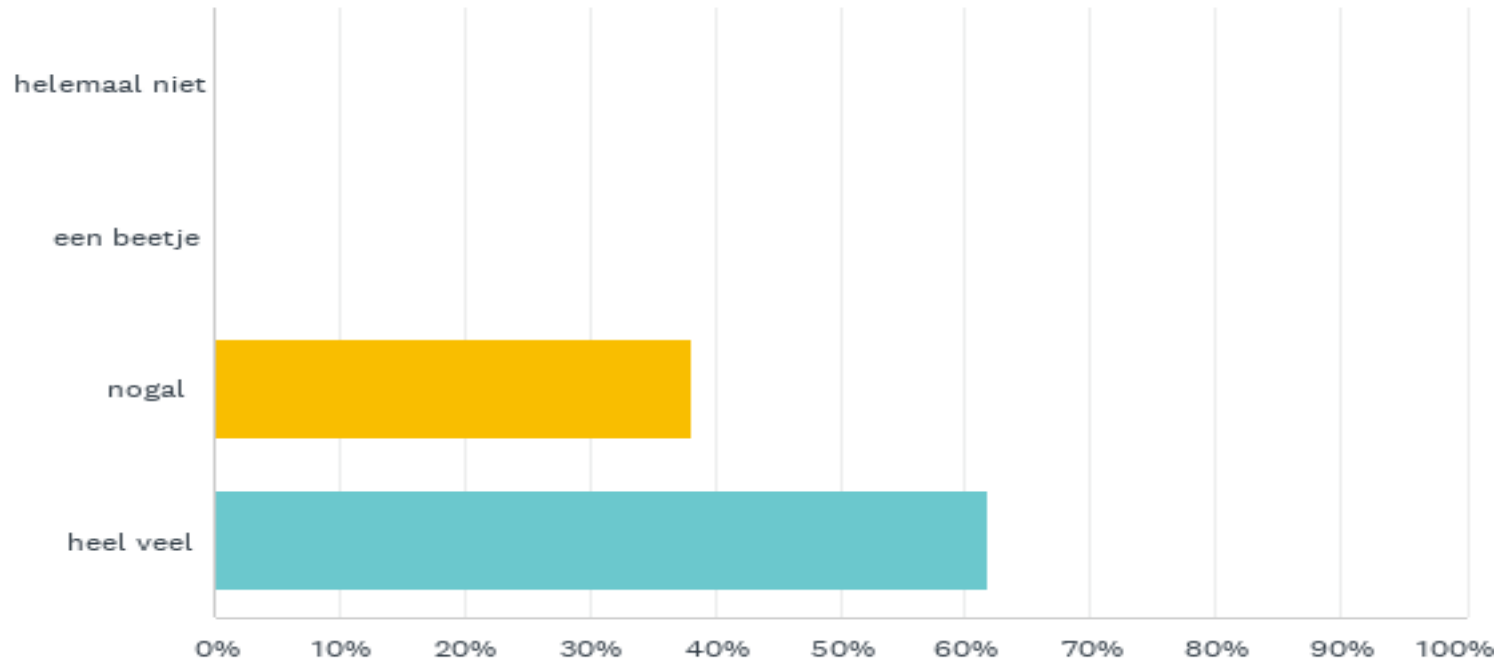
Onderzoeksvraag:

- Wat is een passende implementatiestrategie voor de terugvraagmethode voor logopedisten, ergotherapeuten en diëtisten in het MUMC+?
- Welke barrières en facilitators zijn er
- Welke interventies hebben we nodig om dit te implementeren

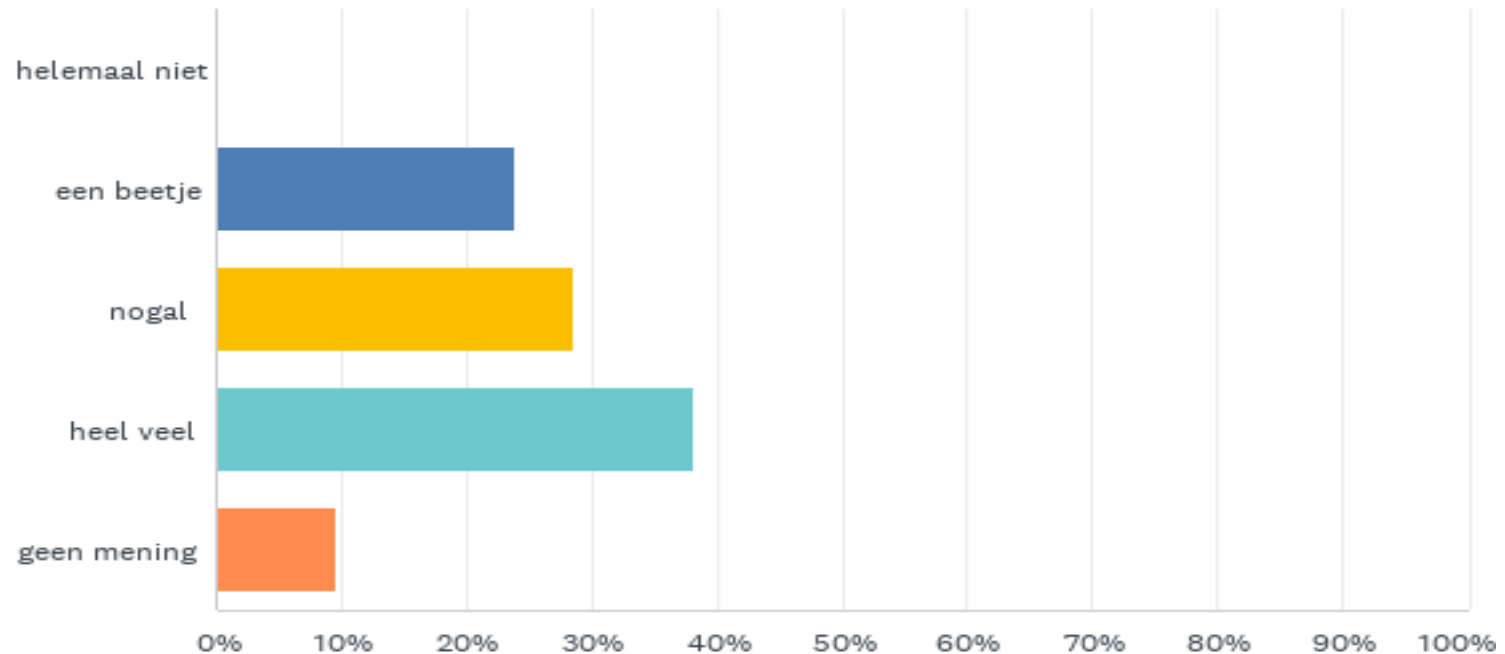
Onderzoeksmethode



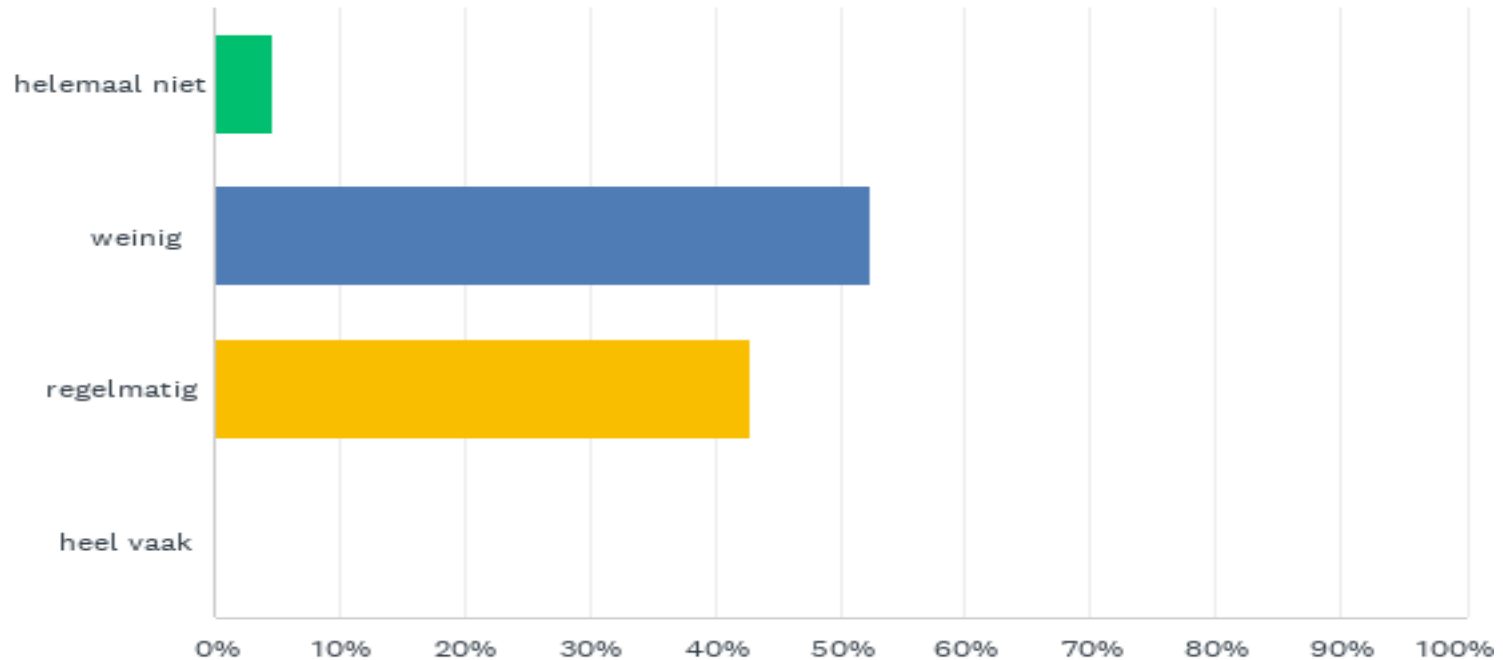
V11: Voel je je verantwoordelijk om aanpassingen te doen in jouw communicatie met patiënten met lage gezondheidsvaardigheden?



V23: In welke mate denk je dat toepassen van de terugvraagmethode bij patiënten met lage gezondheidsvaardigheden effect heeft op de resultaten van jouw behandeling?



V20: In welke mate is het toepassen van de terugvraagmethode bij patiënten met lage gezondheidsvaardigheden iets wat je gewoonlijk al doet?





Resultaten: Enquête

Facilitators

- Hoge intentie om communicatie te verbeteren
- 90% vond terugvraagmethode geschikt en nuttig
- Methode sluit aan bij huidige werkwijze
- Goede communicatie is onze verantwoordelijkheid



Resultaten: Enquête

Barrières

- Niemand past de terugvraagmethode vaak toe
- schaamte en ongemak bij aanpassen communicatie.
- tijdsdruk



Resultaten: focusgroep

- *Quote: “Hoe kun je daar dan het beste op reageren, zonder dat je iemand eigenlijk meteen maar op de vingers tikt”?*
- *Quote: “Ik denk vrij hoogopgeleide mensen, die ook medisch hoogopgeleid zijn. Die kan je er best wel mee op de tenen trappen”.*



Interventiebehoeften focusgroep

- Werken met **reminders of visuele hulpmiddelen**
- Regelmatige **intervisie en peerfeedback**
- Gebruik van **instructievideo's** en oefencases



Resultaten: Observaties & Patiënteninterview

- Pas aan het einde van het gesprek
- Niet na elke kernboodschap



Resultaten: Observaties & Patiënteninterview

- *Quote: “Ja, ik denk dat dat iedereen wel helpt, dat je dan weet waar je aan toe bent. Dan kan je het nog eens herhalen. Kijk, soms is het niet nodig, maar dan weet zij (de zorgverlener) dat jij het zelf ook weet.”*

praktijkervaringen





Praktijkervaringen

- “Hoe reageer je als iemand het níet begrijpt?”
- “Hoe formuleer ik mijn boodschap op de juiste wijze”
- “Hoe voorkom je dat het betuttelend overkomt?”
- En vooral: “Hoe pas ik het toe bij tijdsdruk”

Voorwaarden voor implementatie en Interventiebehoeften: Experts



- Gedragsverandering van zorgverleners is cruciaal
- Weerstand
- Eigenaarschap vanuit team en steun vanuit management wenselijk
- Barrières: lage prioriteit en vrijblijvendheid
- Combineren met goed voorlichtingsmateriaal nodig



Aanbevelingen Implementatiestrategie

Aandacht voor persoonsgerichte zorg,
breder perspectief dan terugvraagmethode

- Educatie en Training
- Reminders
- Intervisie
- Ambassadeurs en leiderschap



Conclusie

Keep calm and teach back



Wie wil dit navertellen in eigen woorden?



Take home message

- De terugvraagmethode is een simpele, effectieve methode voor verhogen begrip.
- Implementeren gaat niet vanzelf!