

Infosheet / februari 2020

De terugvraagmethode

Met de terugvraagmethode (ook wel terugvertelmethode) kun je als zorgprofessional nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen. Je doet dit door de patiënt te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je, indien nodig, bijstellen of aanvullen. Belangrijk is hierbij om de vraag bij jezelf te houden. Je zegt 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Wat gaat u thuis vertellen (of doen?)' Geef de patiënt niet het gevoel dat je hem of haar controleert.

Of patiënten en cliënten zelf de regie kunnen nemen over hun gezondheid, is afhankelijk van de mate waarin zij de gegeven informatie begrijpen. De terugvraagmethode kun je breed toepassen: bijvoorbeeld bij het uitleggen van medicijngebruik, bij samen beslissen, bij adviezen over leefstijl, het geven van ontslaginformatie of praktische informatie over de vervolgstappen van het behandeltraject.

Terugvragen helpt bij goede zorg. Daarom hebben wij een **poster** en **kaart** ontwikkeld. Daarmee worden zorgprofessionals eraan herinnerd om de terugvraagmethode in te zetten. Bekijk de poster en de kaart in onze **kennisbank**.

Oefenen met de terugvraagmethode? In onze training '*Effectief communiceren met laaggeletterden*' wordt hier uitgebreid aandacht aan besteed. Bekijk **ons trainingsaanbod** of neem **contact** met ons op voor een training op maat.

Bij wie gebruik ik de terugvraagmethode?

Bij iedereen! Bij mensen die lager opgeleid zijn of de Nederlandse taal niet goed beheersen, is eenvoudige communicatie extra belangrijk. De terugvraagmethode helpt je vervolgens om er zeker van te zijn dat de communicatie echt eenvoudig genoeg was en bovendien goed werd onthouden.

Toch is de terugvraagmethode niet alleen voor deze patiënten van belang: de terugvraagmethode is goed voor iedereen.

Realiseer je je dat bij slecht-nieuwsgesprekken een vorm van aandachtsvernauwing optreedt? Patiënten focussen zich op de diagnose en van de rest van het gesprek dringt weinig door. Onderzoek toont bijvoorbeeld aan dat bij patiënten met kanker tot 80% niet wordt onthouden na het horen van de diagnose (Jansen, 2009).

Werkt de terugvraagmethode?

Hoewel de methode voor iedereen behulpzaam is, blijkt de terugvraagmethode extra voordeel te hebben voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Uit onderzoek van Porter (2016) bleek namelijk dat mensen met beperkte

gezondheidsvaardigheden minder vaak de correcte en volledige informatie herhaalden dan mensen met hoge gezondheidsvaardigheden.

Uit recent onderzoek blijkt dat zorgverleners die de terugvraagmethode gebruiken, de methode aanbevelen (Murugesu et. al, 2018). Lees meer in '[Beter omgaan met beperkte gezondheidsvaardigheden in de curatieve zorg](#)'.

Onderzoek toonde ook aan dat de terugvraagmethode het begrip van instructies vergroot bij ontslag van de spoedeisende hulp (Griffey et. al, 2015).

Bij chronische ziekten helpt de methode bij het vergroten van de ziekte-specifieke kennis, therapietrouw en eigen-effectiviteit (Dinh et al, 2016).

Hoe kan ik de terugvraagmethode toepassen in mijn werk?

- Bedenk van tevoren met welke zin je aan de patiënten gaat vragen om de informatie te herhalen. 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 een patiënt iets niet begrepen heeft, leg het dan nog een keer uit maar op een andere manier dan de eerste keer.
- Door vaak te oefenen zal de methode deel van je routine worden, 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 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. Veel patiënten kunnen het wel goed uitleggen, zodat het lijkt alsof ze het begrijpen, maar nemen in praktijk de medicijnen niet correct in.
- 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)

Ervaringen

Meer informatie

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)

Over Pharos

[Over Pharos](#)