

Medicijninformatie kan op verschillende manieren worden verstrekt aan de patiënt

Door Lisse Commandeur

Na een eerste uitgifte is het nuttig om de patiënt schriftelijke informatie over zijn medicijn mee te geven. Mensen onthouden namelijk maar een deel van de mondelinge informatie. Het is daarom belangrijk dat patiënten informatie terug kunnen lezen, en eventueel kunnen delen met familie of mantelzorg. Maar op welke manier en in welke vorm geef je deze informatie?

Geef je patiënten een papieren folder mee, stuur je een link via e-mail, of verwijfs je ze naar een portaal? Hoe weet je met welke informatie je iemand het beste ondersteunt? In dit artikel bespreken we hoe je kunt bepalen welke informatie je meegeeft.

Lezen of luisteren

Kijk als eerste of iemand kan en wil lezen, of dat de patiënt het fijner vindt om naar informatie te luisteren. Mensen vinden het niet makkelijk om te vertellen dat ze moeite hebben met lezen of begrijpen.

Vraag daarom niet “Kunt u lezen?”, maar vraag of de patiënt de informatie liever leest of beluistert. Als de patiënt een voorkeur heeft voor luisteren, kun je een medicijnvideo aanbieden.

Op papier of digitaal

Als een patiënt kiest voor lezen, zijn er meerdere opties mogelijk. De eerste stap is om na te denken of je de informatie op papier of digitaal mee wilt geven. Informatie op papier is voor sommige patiënten fijn omdat ze dit gewend zijn, ze het er makkelijk bij kunnen pakken en kunnen

bewaren. Digitaal informeren kan gunstig zijn omdat minder papier goed is voor het milieu, patiënten het op hun eigen moment kunnen teruglezen en de informatie up-to-date kan blijven. De keuze tussen papieren en digitale informatie gaat om hoe digitaal vaardig een patiënt is en wat zijn eigen wensen en voorkeuren zijn.

Om digitale vaardigheden in te schatten, is het nuttig om te vragen welke apparaten een patiënt heeft (computer, tablet of mobiel) en welke hij het meest gebruikt. Ouderen zijn over het algemeen minder

digitaal vaardig. Maar staar je niet blind op leeftijd: veel ouderen kunnen meer dan je denkt. Of willen nieuwe dingen proberen als ze daar hulp bij krijgen. Bespreek daarna met welke functies of apps de patiënt al bekend is. Bijvoorbeeld e-mail, een QR-code of een patiëntenportaal. Soms zijn mensen alleen vaardig op een bepaalde functie of app. Daarnaast gebruiken mensen graag waar ze aan gewend zijn.

Is er geen passende digitale optie waarmee de patiënt bekend is? Vraag of hij liever informatie op papier wil, of open staat voor hulp. Soms kan bijvoorbeeld de bibliotheek digitale hulp bieden.

De beste digitale optie

Heb je samen met de patiënt besloten dat digitale informatie geschikt is, dan is de volgende stap te kiezen voor de beste optie. Het is daarbij belangrijk te kijken naar iemands gezondheidsvaardigheden. Dit betekent hoe goed iemand is in het opzoeken, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid. Er bestaan verschillende tools en trucs om aan de balie een inschatting te maken van de gezondheidsvaardigheden van een patiënt. Bijvoorbeeld door iemand te vragen in eigen woorden de instructies op het etiket te laten vertellen.

Heeft de patiënt beperkte gezondheidsvaardigheden? Dan kan het zijn dat iemand moeite heeft met het vinden van het antwoord op zijn vraag. Of het antwoord wel kan vinden, maar het moeilijk vindt om het antwoord toe te passen op zijn situatie. Kies daarom voor informatie die in simpele taal geschreven is en bij voorkeur op maat gemaakt voor de patiënt. Kies voor een digitale optie waarbij er weinig stappen moeten worden doorlopen om bij de informatie te komen. Bijvoorbeeld een pdf-document, wat veel lijkt op papier.

Uitklapmenu

Voor een patiënt met goede gezondheidsvaardigheden zullen er veel opties zijn. Mensen hebben graag een optie waarbij ze zonder veel moeite en op een snelle manier informatie kunnen krijgen. Denk bijvoorbeeld aan een uitklapmenu. Hierbij krijg je niet in één keer alle informatie getoond, maar moet je zelf navigeren en uitklappen om bij de juiste informatie te komen. Dit is alleen geschikt als iemand hier vaardig genoeg voor is.

Denk ook na over hoe je de digitale informatie naar de patiënt wilt sturen, zowel tekst als video. Kan dit via de e-mail, een QR-code of een patiëntenportaal? Ook hier is het weer belangrijk te bespreken wat al bekend is bij de patiënt en waarmee hij vaardig is. Wil de patiënt graag een pdf-document, maar is dit alleen via een QR-code te raadplegen waar hij niet bekend mee is? Zoek dan naar een oplossing met de patiënt zodat de informatie uiteindelijk bereikt kan worden.

Check de patiënt

Wil je zeker zijn dat de patiënt goed overweg kan met de informatie? Vraag dan op een later moment na of het gelukt is de informatie te raadplegen. Een andere optie is de informatie op twee manieren mee te geven. Daag je iemand uit om een nieuwe digitale manier te proberen? Geef dan bijvoorbeeld óók informatie op papier mee. Zo is de druk

voor de patiënt minder hoog om het goed te doen. En kun je er zekerder van zijn dat de patiënt de informatie kan bekijken die hij nodig heeft.

Heb je samen met de patiënt de juiste optie voor hem gevonden? Blijf de informatie dan elke keer op dezelfde manier geven. Mensen houden van gewoonte. Het is wel zo dat de vaardigheden van een persoon door de tijd heen veranderen. Dus blijf de behoeften en voorkeuren zo nu en dan peilen. Verandert de manier van informatieverstrekking toch? Benoem dit dan, en help waar of wanneer nodig.

Situatie eigen apotheek

Hoe geef je in jouw apotheek medicijninformatie mee aan de patiënt? Welke opties zijn er? Hoe gebruiksvriendelijk zijn deze opties? Welke optie zou het beste bij welke patiënt passen? Check je wel eens bij de patiënt of het gelukt is om de informatie te lezen? Denk eens na om de verschillende mogelijkheden in een werkoverleg te bespreken hoe jullie met patiënten een goede keuze willen maken. <

*Lisse Commandeur is apotheker
Patiënteninformatie bij Stichting
Health Base.*

