

Patiëntengesprek

Een praktische illustratie van de vraag-geef-ontvang methode

Een wetenschappelijk onderzoek¹ in 2002 introduceerde een communicatiemethode die resultaat boekte als hulpmiddel voor artsen tijdens moeilijke consulten, waarin met een patiënt gesproken wordt over het voorschrijven van antibiotica voor een acute luchtweginfectie.

Bij deze zogeheten “vraag-geef-ontvang” methode staat de patiënt centraal. De methode kan toegepast worden in uiteenlopende klinische situaties.

Recent klinisch onderzoek^{2,3} wijst uit dat het gebruik van nieuwe communicatie vaardigheden die zijn gebaseerd op deze methode, huisartsen helpt om significant minder antibiotica voor te schrijven. De tevredenheid van de patiënt blijft daarbij onverminderd hoog. De methode heeft geen effect op de herstelduur of de duur van een consult.

Daarnaast is er bewijs dat patiënteneducatie kan leiden tot een daling van het aantal herhalingsconsulten en van verminderd gebruik van antibiotica voor luchtweginfecties⁴. Het verstrekken van informatiemateriaal aan patiënten tijdens consulten kan er voor zorgen dat de patiënt de boodschap van de arts beter onthoudt en op langere termijn positief blijft over de voorgestelde behandelstrategie.

Het aangegeven patiënten-gespreksmodel is een methode die huisartsen kunnen gebruiken tijdens consulten met patiënten die kampen met luchtweginfecties. Het is gebaseerd op het model van vragen-geven-ontvangen:

1) Vraag:

- Vraag naar de zorgen die de patiënt heeft over zijn/haar ziekte
- Vraag naar de verwachtingen van de patiënt met betrekking tot de behandeling

2) Geef:

- Geef informatie over de ziekte, inclusief het feit dat het lichaam van de patiënt de ziekte op eigen kracht kan overwinnen
- Geef informatie over de voor- en nadelen van antibiotica en het risico van antibiotica-resistentie
- Geef advies over zelfmanagement strategieën
- Geef informatie over de verwachte duur van de ziekte
- Geef aan bij welke symptomen een herhalingsconsult noodzakelijk is

3) Ontvang:

- Bevestig dat de patiënt de besproken behandelstrategie begrijpt en ermee instemt

Het gespreksmodel op de volgende pagina is bedoeld als richtlijn voor en ter ondersteuning van huisartsen die het hoofd moeten bieden aan de druk van patiënten om antibiotica voor te schrijven en die correct antibioticagebruik willen stimuleren onder hun patiënten.

European Centre for
Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377-83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ., Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC., Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice, *Patiënt Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270-8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC., The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care, *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Patiëntengesprek

Een praktische illustratie van de vraag-geef-ontvang methode

