

Hulpvraag verhelderen

Bouwsteen: 'hulpvraag verhelderen'

Leerlijn: arts-patiëntcommunicatie (APC)

Onderdeel: basisgespreksvaardigheden

Doel: naar aanleiding van deze presentatie van gedachten wisselen met groepsgenoten en in gesprek gaan over het onderwerp

Gebruik: voor onderwijs op terugkomdag of als basis voor leergesprek tussen aios en opleider

Auteur: Gert Roos, huisarts-docent

Januari 2019

Wat is het probleem...

met de hulpvraag?



Komt de patiënt met een goed geformuleerde hulpvraag?

Help, de dokter wacht, ik ben me kwijt!!!!



...en geldt dat voor alle patiënten?

Hij ligt echt op de punt
van mijn tong



Wat vindt de patiënt van de hulpvraag?



Wie heeft er baat bij de hulpvraag?

Maar meisje toch, vertel me nou maar gewoon wat je vraag is!



...en wie heeft er een probleem met de hulpvraag?



Gék word ik ervan: ze weigeren het gewoon te zeggen!

Wat maakt de 'hulpvraag' tot een probleem in de spreekkamer?

Wil of kan de patiënt niet zeggen wat de hulpvraag is ?

Waar en hoe ontstaat de hulpvraag?

Speelt de dokter een rol bij het ontstaan van de hulpvraag?

Wat maakt de 'hulpvraag' tot een probleem in de spreekkamer?

De patiënt 'zonder hulpvraag'

- Waarom?
 - Niet over de hulpvraag nagedacht
 - Verwachting dat de dokter het gesprek overneemt nadat de klachten gemeld zijn
 - Vrees om de huisarts te gaan sturen of beperken
 - Magisch denken: uitspreken van eigen angsten is beladen
 - Schaamte om iets te onthullen of iets stoms te zeggen
 - Er is geen eigen hulpvraag, de patiënt is door een ander gestuurd (30%!)

De hulpvraag: verborgen schat of gezamenlijke creatie?

Hidden Treasure



Esther Giroldi, proefschrift over arts-patiëntcommunicatie (2016)

Trainees view information mainly from a 'mining' perspective. This perspective is considered useful when exploring causal relations (22) and therefore seems suitable when gathering technical, biomedical information. For constructing a patient-centred understanding of illness and appropriate actions, it seems more suitable to construct meaning during a process of 'shared mind', i.e. "situations in which new ideas and perspectives emerge through the sharing of thoughts, feelings, perceptions, meanings and intentions among 2 or more people" (36). Switching between these two perspectives seems to be challenging for trainees.

Epstein RM. Whole mind and shared mind in clinical decision-making. Patient Educ Couns. 2013;90(2):200-6

Hulpvraag achterhalen met 'ICE'

Patiënt uitnodigen om meer te vertellen met behulp van drie sleutelvragen over 'ICE':



- Ideas
- Concerns
- Expectations



Voorbeeld-vragen 'ICE'



- **Ideas**

- Heeft u zelf bepaalde gedachten over uw klachten?
- Heeft u nagedacht over waarom die klachten er nu zijn?
- Wat zou er volgens u aan de hand kunnen zijn?

- **Concerns**

- Heeft u er alleen last van of maakt u zich ook zorgen over uw klachten?
- Ligt u wel eens te piekeren over uw klachten? Wat gaat er dan door u heen?
- Zijn er anderen in uw omgeving die zich zorgen maken om uw klachten?

- **Expectations**

- Hoe hoopt u dat ik u kan verder helpen nu?
- Wat zijn precies uw verwachtingen van uw huisarts?
- Wat denkt u dat de dokter nu precies voor u kan doen?

De hulpvraag als narratief concept

De hulpvraag **BE**staat niet, de hulpvraag **ONT**staat



what is
your
story ?