

Leren praten met de “dokter” dan

Het is voor patiënten soms lastig om in gesprek te gaan met een zorgverlener. De drempel om vragen te stellen is hoog en patiënten horen een hoop termen die ze niet begrijpen. Dat geldt vooral voor ouderen en laaggeletterden. Promovenda Ruth Koops van 't Jagt doet onderzoek naar gezondheidscommunicatie van ouderen met beperkte *health literacy*. Samen met stripmaker Ype Driessen bedacht ze de zevendelige fotostripserie “Praten met je dokter” om de communicatie te verbeteren en ouderen meer zelfvertrouwen te geven.

Ruth Koops van 't Jagt deed eerst een studie psychologie. Nu promoveert ze in de communicatiewetenschappen. Haar promotieonderzoek aan de Rijksuniversiteit Groningen loopt tot eind 2016. De strips zijn ontwikkeld in het kader van het Europese *health literacy*-project IROHLA (Intervention Research On Health Literacy among the Aging population), dat zich richt op het verbeteren van gezondheidsvaardigheden van ouderen. Want dat is wel nodig, zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek van Maastricht University waar Koops van 't Jagt over vertelt: ‘Eén op de twee Europeanen heeft onvoldoende vaardigheden om zich te kunnen redden bij een dokter of een andere zorgverlener.’ In Nederland gaat het iets beter, maar het aantal is nog steeds groot.

Begrijpelijkheid

Koops van 't Jagt: ‘Mijn taak binnen het IROHLA-project is onderzoek naar de begrijpelijkheid van gezondheidsinformatie. Daarvoor vergelijk ik bijvoorbeeld studies naar patiëntenfolders. Er is heel weinig bewijs dat ze werken. Maar uit studies blijkt dat informatie in verhaalvorm wel goed aankomt. Dat was prettig om te constateren, want ik ben ook schrijfster.’

in Harderwijk’, zegt Koops van 't Jagt. ‘We vroegen de deelnemers wat ze lastig vonden als ze bij de huisarts zijn, maar ook wat wel goed ging. Wat is abracadabra voor ze en met welke termen hebben ze moeite? Vaak blijkt dat ouderen achteraf nog allemaal vragen hebben die ze vanwege spanning of tijdgebrek niet konden stellen.’

Na die groepsgesprekken volgden rollenspellen. ‘Een acteur speelde de huisarts in een zo’n realistisch mogelijke voorstelling. Daarmee gingen ouderen de problemen naspelen om zo te onderzoeken wat een goede strategie of een goede oplossing was. Die konden we laten terugkomen in de scenario’s.’ De “verhaaltjes” voor de strips werden geschreven in samenwerking met Ype Driessen, die al jarenlang is gespecialiseerd in het maken van fotostrips. ‘Mijn expertise is informatie in beeld brengen’, zegt Driessen. ‘Daarbij is de toon belangrijk. De strips moeten niet te belerend overkomen. Ik heb er telkens een grapje bij gezocht.’

Het was geen toeval dat Koops van 't Jagt terecht kwam bij Driessen. ‘Ik ben al jaren een groot fan’, vertelt ze. Daarnaast bedacht ze zich dat een fotostrip beter zou aankomen bij de doelgroep dan een getekend beeldverhaal. Voor de

‘Wat is abracadabra voor ouderen en met welke termen hebben ze moeite?’

Nu de strips er zijn, heeft ze goed vergelijkingsmateriaal. ‘In Nederland en Duitsland onderzoeken we brochures met en zonder fotostrips. De vraag is: wat werkt beter, een verhaaltje of een strip? Daarvoor interviewen we mensen thuis, in wijkcentra of op de universiteit. De helft krijgt een brochure voorgelegd en de helft fotostrips. We testen nu bij zestig mensen in Nederland en zestig mensen in Duitsland.’ Dit najaar worden de resultaten bekend.

Niet te belerend

De strips behandelen zeven thema’s, waaronder aandacht van de arts, voorbereiden op een consult, lastig taalgebruik en onzekerheid over medicijngebruik. ‘Die thema’s kwamen voort uit een aantal groepsgesprekken met ouderen, onder andere

productie werden acteurs van theatergroep Het Derde Bedrijf uit Groningen ingezet. Dat zijn amateurtoneelspelers. Of beter gezegd: semiprofs, vindt Driessen. ‘Je kon merken dat ze gewend waren te acteren.’

Interactieve versie

De papieren fotostrips worden onder meer verspreid in de wachtkamers van (eerstelijns) praktijken. De digitale versie staat ook op de website oefenen.nl, een online platform waarop iedereen zijn of haar basisvaardigheden kan verbeteren. Die site heeft zo’n 40 duizend gebruikers, vertelt Koops van 't Jagt. Een goed testplatform, want ze kijkt ook naar andere vormen van patiëntcommunicatie. ‘Op basis van de strips hebben we interactieve filmpjes gemaakt. Je ziet de plaatjes

kzij fotostripserie



(Illustratie: Fotostrips.nl)



(Illustratie: Fotostrips.nl)

en hoort stemmen van acteurs. We gaan nu kijken wat beter werkt: met stemmen of met tekstballonnen.'

De strips verschijnen in het Engels, Duits, Italiaans en Hongaars. 'Ook dat vraagt om nader onderzoek', zo legt de promovenda uit. 'Is alleen vertalen van de teksten voldoende, of moeten we de strips voor het buitenland opnieuw maken met andere personen in een andere culturele context?' Een student is nu bezig de strips "om te bouwen" naar een Arabische context, die Driessen weer gaat uitwerken met personages. Maar het is ook nog onduidelijk hoe de strips vallen binnen

de verschillende Europese landen.

Tot slot is er nog de vraag: is het medium fotostrip ook geschikt voor andere doelgroepen dan ouderen? Koops van 't Jagt denkt van wel. 'Ook jonge mensen reageren enthousiast op de strips. Ik kreeg zelfs een verzoek van een leraar Duits. Die wilde ze graag gebruiken als lesmateriaal. Ik vind dat geweldig, zo'n onbedoeld bijeffect.'

Leendert Douma