

# 'Waar de pillen voor zijn? Dat weet ik eigenlijk niet'

## Gebruik makkelijke woorden bij gesprek over medicijnen

PW10 - 12-03-2021 | door Marianne Dees, Gudule Boland en Matthijs Engering

**2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en rekenen en ondervinden stress omdat ze informatie niet begrijpen. Apothekers en apothekersassistenten weten niet altijd om welke patiënten het gaat. Dit artikel laat hen zien hoe ze goede uitleg kunnen geven over medicijnen in makkelijke taal. Zij kunnen onder meer gebruikmaken van de terugvraag-methode.**

Meer dan twee miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen [1]. Die mensen hebben vaker ziekten die niet meer overgaan, zoals diabetes of hartproblemen [2]. Ze gebruiken daarom ook meer medicijnen. Maar vaak begrijpen ze het etiket, de uitleg in de apotheek en de bijsluiter niet goed. Goed innemen van medicijnen is dan moeilijk [2]. Niet goed innemen van medicijnen is slecht voor de gezondheid van patiënten. En kost Nederland veel geld [3,4].

De apotheek geeft bij elk medicijn uitleg [5]. Meer dan de helft van de patiënten vindt die uitleg moeilijk. Thuis zijn ze de uitleg vaak weer vergeten. Ze begrijpen niet wat de apotheek over de medicijnen vertelt [6]. Het geeft stress als de patiënt niet begrijpt wat de apotheker zegt [7]. Of als het etiket te moeilijk is. Het is belangrijk dat de apotheek weet hoe moeilijk het leven is voor iemand die moeite heeft met lezen, schrijven en rekenen. De apotheek moet hiermee rekening houden. Apothekers en apothekersassistenten kunnen makkelijke woorden gebruiken als ze over medicijnen praten. Zodat de patiënt het begrijpt. Daarom schrijven we dit verhaal, in makkelijke taal.

In deze tekst staan korte zinnen. Dat valt u vast op. De meeste apothekers gebruiken lange zinnen. En vaak moeilijke woorden. Te moeilijk voor veel patiënten. Het is belangrijk dat uitleg en begeleiding goed passen bij de patiënt. En dat ook de bijsluiter goed is te lezen [8]. Makkelijk schrijven en praten kan wel [9]. Dan zijn de woorden en zinnen kort, zoals in deze tekst.

## 'KUNT U DIT FORMULIER VOOR MIJ INVULLEN? IK SCHRIJF ZO LELIJK'

bij patiënten die zeggen ...	bij patiënten die ...	therapieontrouw en andere problemen met medicijnen
"Ik ben mijn bril vergeten"	zenuwachtig en onzeker doen	medicijnen niet goed gebruiken: • te weinig • te veel
"Ik lees het thuis wel door"	boos zijn als u hen niet begrijpt	medicijnen niet goed innemen; de klachten gaan niet over
"Mijn man/zus regelt dat altijd voor mij"	kortaf zijn	medicijnen innemen zonder de waarschuwingen op het etiket te lezen
"Kunt u het invullen, ik schrijf zo lelijk"	folders en andere papieren laten liggen folders buiten in de prullenbak gooien	medicijnen niet herhalen; of niet ophalen als ze besteld zijn
"Ik dacht dat de afspraak morgen was"	formulier niet oppakken of omdraaien	stoppen met de medicijnen als de klachten over zijn
"Een bijsluiter lees ik nooit"	vaak vragen wanneer de afspraak is	medicijnen niet goed bewaren
	bij een afspraak: • niet komen • te vroeg komen • te laat komen	medicijnen van de supermarkt gebruiken en dat niet vertellen aan de apotheker
	op alle vragen ja zeggen	oude medicijnen weer gaan gebruiken
	vaak vragen het op te schrijven	medicijnen gebruiken die voor iemand anders zijn
	geen bijsluiter willen hebben	mensen raken in de war als medicijnen een andere kleur krijgen

Tabel 1

Wat patiënten die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen zeggen en doen.

## Moeilijk herkennen

De apotheker weet vaak niet dat een patiënt moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. Hij kan denken dat de patiënt geen uitleg wil. Mensen die niet goed kunnen lezen, schamen zich daar vaak voor [12]. Ze zeggen dan: "Ik ben mijn bril vergeten." Of "Ik lees het thuis wel na." Of "Dat formulier vul ik thuis wel in." Of "Mijn dochter regelt mijn medicijnen altijd."

Andere dingen die ze moeilijk vinden in de apotheek zijn:

- te veel vragen;
- zelf uitleggen wat er is;
- uitleg onthouden;
- de afhaalkluis;
- een rekening krijgen via de computer;
- de pinautomaat;
- een app;
- een portaal om medicijnen aan te vragen.

Een patiënt die de woorden niet begrijpt knikt vriendelijk ja maar zegt niet: "Huh?" En soms worden patiënten boos. In tabel 1 staat wat patiënten zeggen en doen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen.

## 'U PLAST MEER DOOR DEZE MEDICIJNEN'

moeilijke woorden	makkelijke vertaling
diuretica	plaspillen u plast meer door deze medicijnen
exacerbatie	uw klachten worden veel erger
geneesmiddeleninteractie	de invloed die medicijnen op elkaar hebben; hierdoor werken medicijnen beter, slechter of anders
intraoculair	in het oog in uw oog
2-4x per dag 1 druppel in het aangedane oog	ochtend : 1 druppel in het zieke oog middag : 1 druppel in het zieke oog avond : 1 druppel in het zieke oog
voor gebruik minstens 5x omzwenken	flesje omschudden voor gebruik
na openen 4 weken houdbaar	na open maken 4 weken houdbaar

Tabel 2

Voorbeelden van moeilijke woorden en hun makkelijke vertaling.

## Ander medicijndoosje

Op medicijndoosjes staat ook veel tekst. Er staat bijvoorbeeld "voor cutaan gebruik". Dat is niet echt een bekend woord. Er zou beter "voor gebruik op de huid" kunnen staan.

Ook hoe het doosje eruit ziet is belangrijk voor mensen. Het helpt om te onthouden wat er in het doosje zit. Hieronder twee voorbeelden:

1. *Mevrouw de Vries heeft diabetes en krijgt altijd een medicijn van merk A. Haar zorgverzekering wil dat iedereen met diabetes hetzelfde merk gebruikt. Mevrouw De Vries krijgt daarom een ander doosje van merk B. Mevrouw De Vries wil dat niet. Ze wil hetzelfde medicijn als altijd. De apotheker vraagt mevrouw waarom, maar ze wil dat niet zeggen. Ze vertrouwt het niet. De apotheker praat erover met de huisarts. Die vertelt dat mevrouw niet goed kan lezen en schrijven. Ze heeft daarom moeite met het uit elkaar houden van haar medicijnen. De apotheker begrijpt het nu. De kleur van het doosje helpt mevrouw De Vries onthouden welk medicijn het is. De apotheker nodigt mevrouw De Vries uit in de spreekkamer. Samen maken ze een plan voor het goed innemen van haar medicijnen.*

2. *Meneer Mahdi krijgt medicijnen in een medicijnrol. De medicijnen zitten dan in zakjes. Bij het ontbijt, het middageten en het avondeten scheurt meneer een zakje van de rol en slikt de medicijnen. De apotheker weet dat meneer niet goed kan lezen en schrijven. Meneer Mahdi zegt zelf ook: "Ik kan niet goed lezen en schrijven!". Meneer Mahdi komt zijn medicijnrol ophalen. Er zit een nieuw medicijn in. De apothekersassistent vertelt dat er een nieuw medicijn bij zit. Ze vertelt ook hoe laat meneer dat moet innemen. En dat het een medicijn voor zijn hart is. Als laatste vertelt ze dat de naam van het medicijn op het zakje staat. Ze vraagt meneer "Kunt u me vertellen welk medicijn nieuw is?" Meneer pakt de rol uit haar hand. Hij draait de rol om. Hij zegt "Ja, ik zie het al, er is een groene bijgekomen in de ochtend." De naam op het zakje kan hij niet lezen.*

De apotheker weet niet altijd of de patiënt kan lezen en schrijven. Huisartsen weten meer van hun patiënten. De huisarts kan de apotheek vertellen dat de patiënt moeite heeft met lezen en schrijven. In hun

kan de apotheek weten of de uitleg duidelijk genoeg is? En dat de patiënt het goed begrepen heeft? Dat kan door terugvragen. Hieronder leggen we uit hoe de apotheek dat kan doen.

Vraag de patiënt om in eigen woorden te vertellen wat er gezegd is. Om te kijken of uw uitleg duidelijk genoeg was.

- Bedenk een goede vraag. Bijvoorbeeld: "Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij vertellen wat we hebben afgesproken?"
- Probeer de vraag uit bij de eerste patiënt van elke dag. Doe het na een tijdje bij alle patiënten.
- Als een patiënt het niet snapt, leg het dan nog een keer uit. En op een andere manier dan de eerste keer.
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt. Dat helpt om het te onthouden.
- Na een tijdje kost het minder tijd. Het wordt ook steeds makkelijker om te doen.
- Gebruik terugvragen ook eens in het midden van het gesprek. En aan het einde nog een keer.
- Laat de patiënt zien hoe het moet. Bijvoorbeeld hoe hij een puffer moet gebruiken. Doe het voor en laat de patiënt het dan zelf doen.
- Schrijf de belangrijkste dingen in makkelijke woorden op een briefje. Dan kan de patiënt of iemand anders het thuis lezen. Meer hierover op [www.pharos.nl/terugvraagmethode](http://www.pharos.nl/terugvraagmethode).

## Makkelijke woorden

De apothekersassistent uit het tweede voorbeeld gebruikt makkelijke woorden. Daardoor begrijpt de meneer waarvoor de medicijnen zijn. Er is een lijst met makkelijke woorden over medicijnen gemaakt. Die staat op <https://www.cbg-meb.nl/onderwerpen/hv-patientenbijsluiter/toolkit-voor-een-begrijpelijke-bijsluiter>.

Alle woorden zijn getest door mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Apothekers en fabrikanten van medicijnen gebruiken de lijst voor de bijsluiter [14]. Voor etiketten is een andere lijst gemaakt. De lijsten helpen apotheken om patiënten te vertellen waar medicijnen voor zijn. En hoe de medicijnen moeten worden gebruikt. De apotheek moet makkelijke taal en duidelijke plaatjes gebruiken. Alle apotheken kunnen ook de Kijksluiter gebruiken. Kijksluiter heeft bijsluiters in filmpjes. De patiënt hoort over het gebruik van het medicijn, bijwerkingen en andere belangrijke dingen (kijksluiter.nl).

Let op! Na uitleggen is terugvragen belangrijk. Dan weten patiënten beter wat ze moeten doen. En dat helpt ze om medicijnen op de goede manier te gebruiken [5,15,16].

Wij hopen dat u na het lezen van dit verhaal zin hebt om begrijpelijke taal in de apotheek te gebruiken. Dan zeggen meer patiënten "Je vraagt mij waar zijn die pillen voor, dat weet ik heel goed."

Meer tips om in de apotheek makkelijke taal te gebruiken staan op:

<https://www.pharos.nl/factsheets/medicijngebruik-bij-patienten-met-beperkte-gezondheidsvaardigheden/>.

En: [www.knmp.nl/lg](http://www.knmp.nl/lg)

## Duidelijke kop met korte stukjes tekst

In Europa zijn zes taalniveaus om te meten hoe moeilijk een tekst is [10]. Dit artikel is op niveau B1. De zinnen zijn kort en de woorden eenvoudig. Stukken tekst zijn niet langer dan een halve bladzij. En de tekst is opgedeeld in korte stukjes met een duidelijke kop. De meeste mensen in Nederland (80%) begrijpen B1 [11].

Dr. Marianne Dees is huisarts en wetenschappelijk onderzoeker bij Radboudumc IQ healthcare in Nijmegen. Dr. Gudule Boland is strategisch projectleider en adviseur bij Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen in Utrecht. Matthijs Engering is openbaar apotheker, Apotheek Tweelingstad in Harderwijk.

1. Aanpak van laaggeletterdheid [rapport]. Den Haag: Algemene Rekenkamer, 2016.
2. Van der Heide I., Rademakers J. Laaggeletterdheid en gezondheid: Stand van zaken. Utrecht: Nivel, 2016.
3. Greef M. de, Segers M., Nijhuis J. (2016). Feiten & cijfers geletterdheid 2016; overzicht van de gevolgen van laaggeletterdheid en de opbrengsten van investeringen voor de samenleving en individu. Stichting Lezen & Schrijven i.s.m. Universiteit Maastricht.
4. PwC. Laaggeletterdheid in Nederland kent aanzienlijke maatschappelijke kosten. Update van PwC rapport uit 2013. Amsterdam, maart 2017.
5. Brink-Muinen A. van den, Dulmen, A.M. van, Factoren gerelateerd aan farmacotherapietrouw van chronisch zieken – resultaten van studies uitgevoerd in Nederland sinds 1990. Utrecht: NIVEL, 2004.
6. Koster E.S., Philbert D., Bouvy M.L. Health literacy among pharmacy visitors in the Netherlands. *Pharmacoepidemiol Drug Saf* 2015; 24(7):716-721.
7. Kamisetti S. Interviews over veilig medicijngebruik met laaggeletterde respondenten met een chronische aandoening. Niet gepubliceerd rapport in opdracht van Pharos, 2016.
8. Maghroudi E., Hooijdonk C.M.J. van, Dijk L. van, Boland G., Haas C. de, Journée-Gilissen M., Janneke van der Velden J. van der, Vervloet M., Westerhof H., Rademakers J.J.D.J.M., Borgsteede S.D. Development of Comprehensible Prescription Label Instructions: A Study Protocol for a Mixed-Methods Approach. *Front Pharmacol.* 2020; 11: 981.
9. Heij K., Visser W. Schrijven in eenvoudig Nederlands. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2006.
10. Common European Framework of Reference for languages (CEFR). Strasbourg: Council of Europe, 2011, geraadpleegd juni 2020.
11. Jansen C. Taal-niveau B1: De nieuwste kleren van de keizer. *Onze Taal* 2013;82:56-7.
12. Wolf M.S., Williams M.V., Parker R.M., Parikh N.S., Nowlan A.W., Baker DW. Patients' shame and attitudes toward discussing the results of literacy screening. *J Health Commun* 2007;12:721-32.
13. Brega A.G., Barnard J., Mabachi N.M., Weiss B.D., DeWalt D.A., Brach C., et al. Health literacy universal precautions toolkit. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality, 2015.
14. Maghroudi E., Hooijdonk C. van, Journée-Gilissen M., Borgsteede S. Etiketteksten op de schop voor beter begrip van patiënt. *Pharm weekbl.* 9 maart 2018;10:153.
15. Long Alliantie Nederland. Goed gebruik Inhalatiemedicatie. Astma en COPD. 2014.
16. Ensing H.T., Koster E.S., Berkel P.I., Dooren A.A. van, Bouvy M.L. Problems with continuity of care identified by community pharmacist post-discharge. *J. Clin Pharm Ther.* 2017;42(2):170-177.