

---

# Kwaliteit in Diversiteit

---



**Presentatie Co-schap  
Huisartsengeneeskunde  
Rianne Langeveld  
16 april 2010**

---

# Inleiding



- Aanleiding en doel
  - Feiten en stelling
  - Arts-patiëntrelatie en ervaringen
  - Oplossingen
  - Casus en intervisie
  - Conclusie
  - Slotnoot
-

# Feiten



- In **2050** bestaat de bevolking van Nederland volgens prognoses voor **30%** uit allochtonen. Voor de grote steden wordt er vanaf **2010** al een **meerderheid** aan allochtonen verwacht. *(CBS, 2007)*
- Allochtonen hebben een **slechtere gezondheid** en ervaren hun gezondheid als slechter. *(NIVEL, 2004)*
- De **huisartsenzorg** is één van de belangrijkste terreinen van de gezondheidszorg waar een verschil is te bemerken in zorgconsumptie van allochtone en autochtone zorgvragers. Verschillen in zorgconsumptie en knelpunten in de zorg zijn er vooral in de **kwaliteit en effectiviteit**. *(RVZ, 2000)*

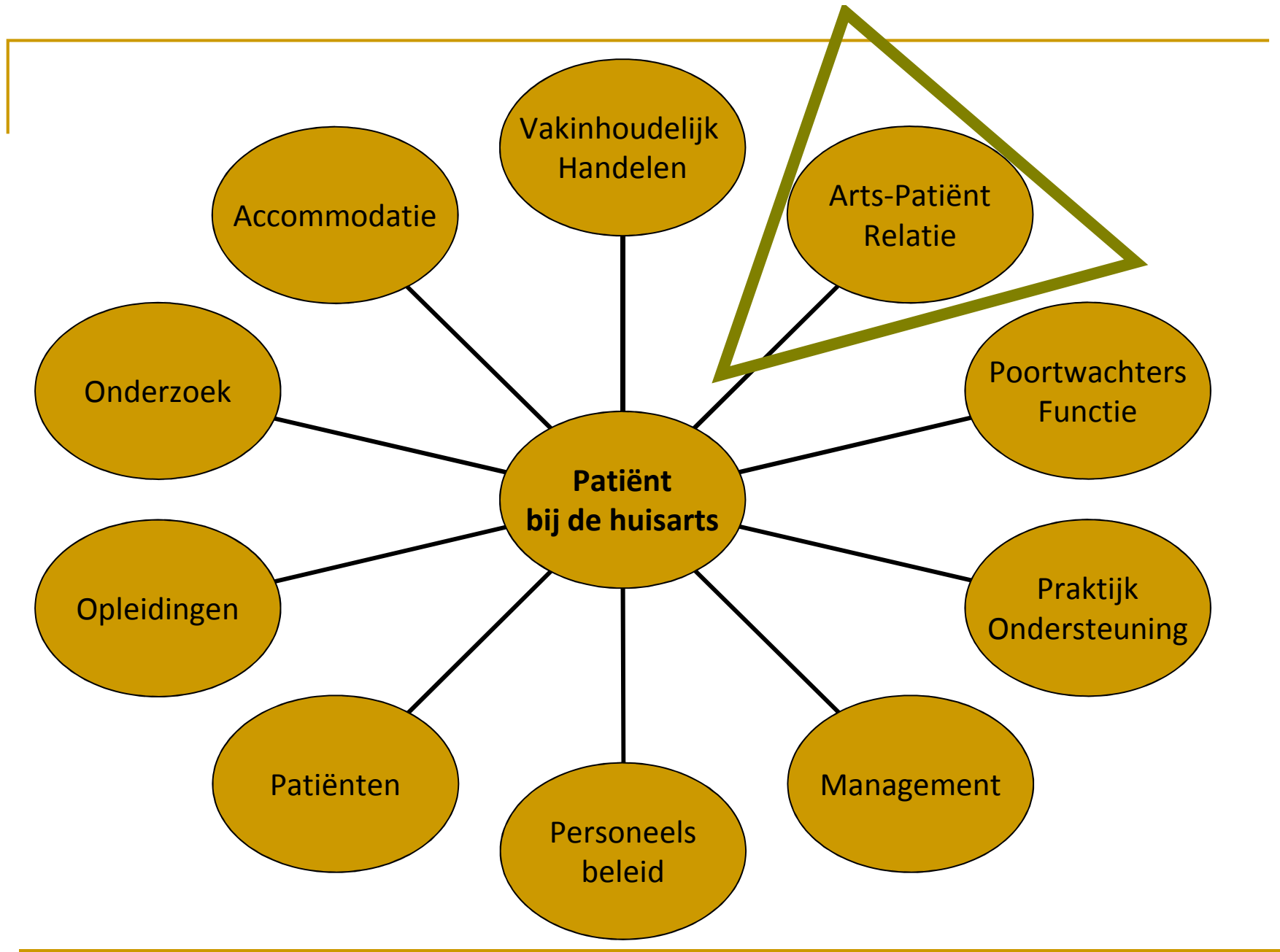
---

# Stelling

“Allochtonen verdienen speciale aandacht  
in de huisartsenzorg”

---

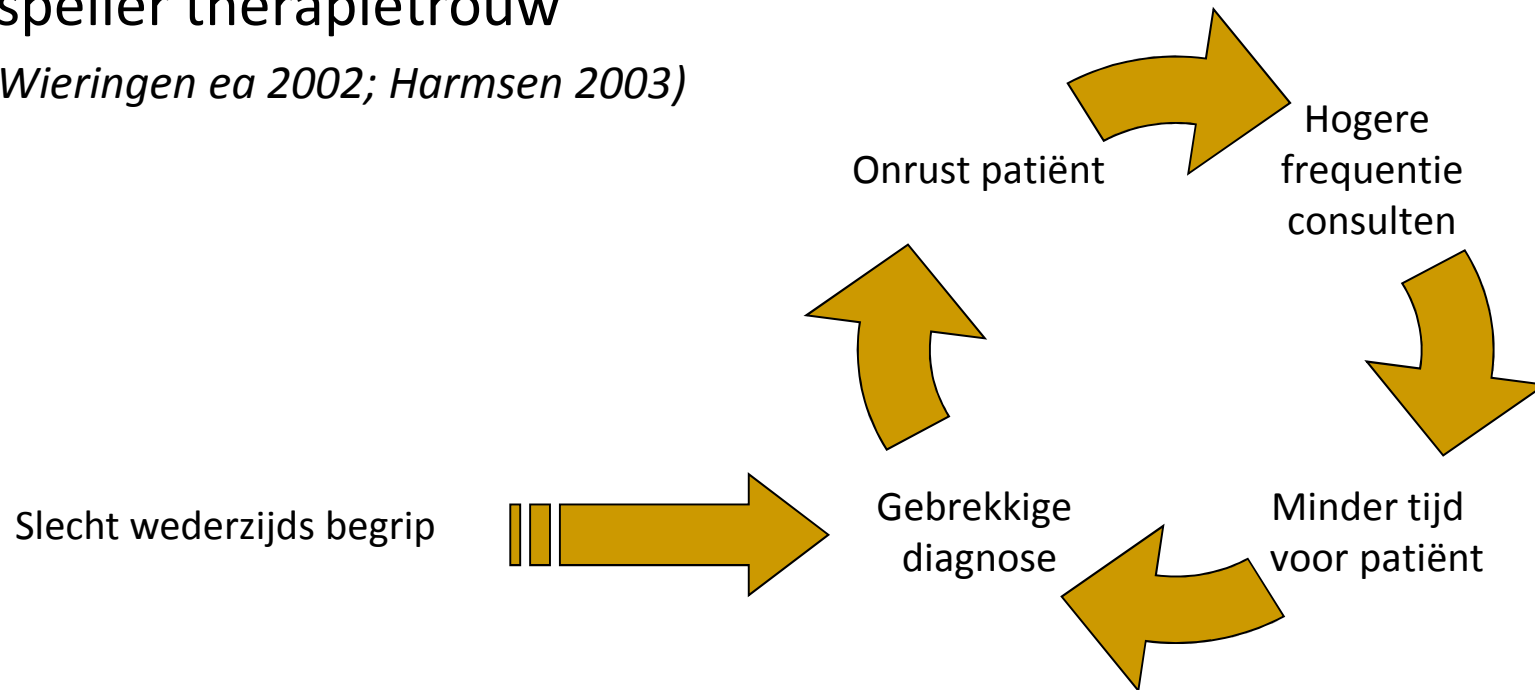




# Wederzijds begrip (I)



Wederzijds begrip is beste  
voorspeller therapietrouw  
*(van Wieringen ea 2002; Harmsen 2003)*



# Wederzijds begrip (II)



In consulten met allochtonen is het wederzijds begrip kleiner dan in consulten met autochtonen. *(Harmsen 2003)*

In consulten met tweede generatie allochtonen is het meeste onbegrip. *(Harmsen 2003)*

## **Oorzaken** *(Harmsen ea 2005)*

- Taal
  - Cultuur
  - Onbekendheid Nederlandse gezondheidszorg
  - Andere opvattingen over ziekte, gezondheid en zorg
  - Interculturele communicatie laag op de agenda *(Langeveld, 2008)*
-

# Jullie ervaringen





---

# Oplossingen (I)



- Continue respectvolle nieuwsgierigheid
- Training
- Goede inbedding tolkentelefoon

*(Langeveld, 2008)*

---

---

# Oplossingen (II)



## **3 stappen van Pinto** *(Pinto, 1994)*

1. Leren kennen van eigen normen en waarden
2. Leren kennen van normen, waarden en gedragscodes van de ander
3. Vaststellen van de wijze waarop men in de gegeven situatie met deze verschillen omgaat

2 ½ dag training voor huisartsen en 10 minuten instructievideo voor patiënten gaf een significante verbetering van het wederzijds begrip bij niet-Westerse patiënten. *(Harmsen 2003)*

---

---

# Casus mw Yildrim (47)



*“Mevrouw is een uur te laat, kijk jij anders alvast even naar haar, en oh ja, ze spreekt slecht Nederlands, maar kijk maar.”*

*Snel nog even in de status kijken: komt vaak langs voor spierpijnen, gebruikt alfacalcidol.*

---

# Casus mw Yildrim (47)



*“Goedemiddag mevrouw en meneer Yildrim, komt u verder.” “Is geen dokter?” “Ik ben dokter in opleiding, we beginnen vast, de dokter komt zo”.*

*Voor je zit een gesluierte Turkse vrouw die je geen hand geeft en haar man die het woord voert.*

---

# Casus mw Yildrim (47)



*Meneer vertelt dat mevrouw nu al een paar weken pijn heeft in de nek, beide schouders en onderrug met uitstraling naar de benen. Mevrouw zit er naast en gebaart met een diepe zucht dat haar schouders erg veel pijn doen. Met moeite krijg je er nog uit dat er ochtendstijfheid speelt.*

*In het dossier vind je nog een X-LWK uit 2008: ga*

*LO: painfull arc bdz, drukpijn acromion. Drukpijn L4-S1.*

*Nekspieren vast. Sensibiliteit, kracht en reflexen: gb. Laseque neg*

---

# Casus mw Yildrim (47)



*Je legt uit dat de schouderklachten op een slijmbeursontsteking wijzen waarvoor een injectie goed kan helpen en dat de rug en de nek niet ernstig zijn en verbeterd kunnen worden met fysio.*

*Mevrouw ziet echter niets in de fysio en wil al helemaal geen injectie. Aangezien diclofenac niet blijkt te helpen, dan maar een zusje proberen: meloxicam.*

---

# Casus mw Yildrim (47)



*Terwijl je het verhaal in de computer zet ontstaat er een discussie tussen meneer en mevrouw. Het lijkt alsof ze boos zijn.*

*De vraag of er nog dingen onduidelijk zijn wordt, na veel heen-en-weer-gediscussieer, met 'nee' beantwoord. "Het receptje ligt inmiddels bij de apotheek, ik wens u het beste" Mevrouw glimlacht en meneer geeft een hand. "Dag!"*

---

---

# Conclusie



- Allochtonen in de huisartsenzorg zijn een aandachtspunt
  - Wederzijds begrip vormt beste voorspeller voor therapietrouw
  - In consulten met allochtonen is een slechter wederzijds begrip
  - Het wederzijds begrip kan verbeterd worden door training in interculturele communicatie
  - Continue respectvolle nieuwsgierigheid is de basissleutel tot verbeteren van de arts-patiëntrelatie
-



---

## Tot slot...



*“Het belangrijkste van huisartsenzorg is een vertrouwensband met de patiënt opbouwen, dat ze weten dat ze Welkom zijn, met een grote W. De patiënt moet het idee hebben dat de dokter aan hun kant staat, dat er samen gewerkt wordt aan een oplossing, of ze nou allochtoon of autochtoon zijn.”*

*R. Elsas, huisarts Amsterdam*

---

# Literatuur



- Centraal Bureau voor Statistiek. (2007) *Kerncijfers van de allochtonenprognose 2006-2050*. Voorburg/Heerlen
- Lindert van, H., Droomers, M., Westert, G.P. (2004) *Tweede nationale studie naar ziekten en verrichtingen in de huisartsenpraktijk. Deel 3: Een kwestie van verschil: verschillen in zelfgerapporteerde leefstijl, gezondheid en zorggebruik*. NIVEL en RIVM, Utrecht.
- Raad voor de Volksgezondheid & Zorg. (2000) (Advies) *Interculturalisatie in de gezondheidszorg*. Zoetermeer.
- Wieringen van, J.C.M., Harmsen, J.A.M., Bruijnzeels, M.A. (2002) *Intercultural communication in general practice*. In: *European Journal of Public Health* 12, pp 63-68
- Harmsen, J.A.M. (2003) *When Cultures Meet in Medical Practice. Improvement in intercultural communication evaluated*. Proefschrift Erasmus Universiteit, Rotterdam.
- Harmsen, J.A.M., Bruijnzeels, M.A. (2005) *Etnisch-cultureel verschillende patiënten op het spreekuur, maakt het wat uit?* In: *Huisarts en Wetenschap* 48, p. 166-170
- Pinto, D. (1994) *Interculturele communicatie. Dubbel perspectief door de driestappenmethode voor het doeltreffend overbruggen van verschillen*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Diegem.
- Langeveld, A.R. (2008) *Kwaliteit in diversiteit. Onderzoek naar interculturalisatie van de huisartsenzorg*. LHV Utrecht