

Culturele dilemma's in de spreekkamer

Als normaal 'anders' is...



Nathanja van Moppes, Huisartsopleiding AMC, Amsterdam & St. Pharos, Utrecht

24 maart 2018: VNVA Symposium: 'Recht op gezondheid vraagt meer dan aandacht' - Cultuursensitieve gezondheidszorg broodnodig

Disclosure of financial relationships

Nathanja van Moppes has no financial relationships nor conflicts of interest to declare



Wie bent u..?

Huisartsen

Specialisten

Verpleegkundigen

Docenten

Onderzoekers

Studenten

Patiënten

Anders?



Als je elkaar niet begrijpt...

<https://www.youtube.com/watch?v=bER477mrEvw>

<http://www.youtube.com/watch?v=m-jpeuu2HMA>

Programma

Waar loopt uw
patiënt tegen
aan?

Waar loopt u
tegen aan?

Is zorg voor
migranten echt
anders?

Verschillen &
overenkomsten

Tips &
informatie

Hannie van Dam:

- Huisarts in drukke praktijk
- Spreekuur loopt al flink uit
- Mw Naima is de volgende patiënt
- Dr. Van Dam kent haar ivm diabetes mellitus
- Ze heeft altijd veel wisselende pijnklachten
- Dr. Van Dam zucht...

Mw. Naima:

- 54 jr., geboren in Marokko
- 20 jr. in NL, met man en 4 kk.
- De dokter loopt uit, het wachten duurt lang
- Al jaren pijn in de rug en benen. De dokter kan haar er niet vanaf helpen
- Nu doet haar nek weer pijn, en ook haar borst
- Mw. Naïma zucht...

Overleg met uw buurvrouw...

Wat zou u denken *en voelen* als u dr. Van Dam was?

Wat vindt u lastig aan zorg voor migranten?

Waar loopt u tegen aan en wat wilt u daarover leren?

Waar loopt mw. Naima tegen aan?

- Voelt zich onbegrepen – de pijn blijft
- Had nog zoveel willen bespreken
- Wil niet lastig zijn
- Bij thuiskomst al vergeten wat het advies was



Cultuur



*Tussen
hoofddoek
en string*

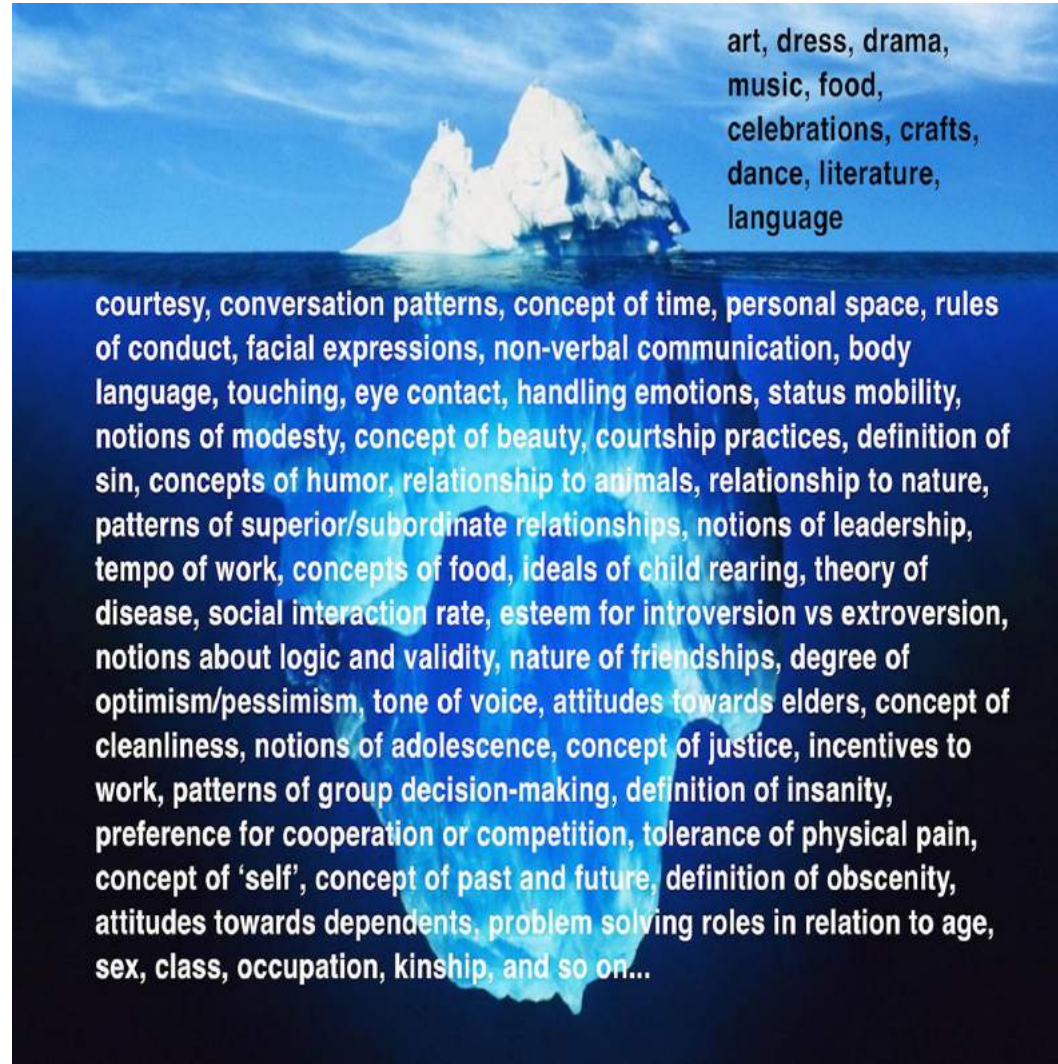
Marokko, de snelle
modernisering van
een Arabisch land

KEES BEEKMANS



NWADAM

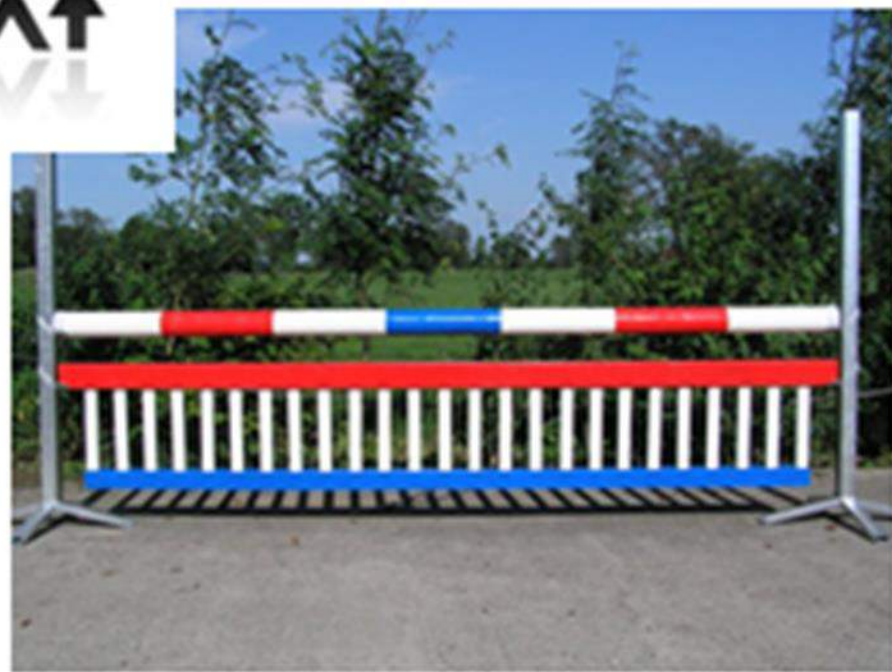
De culturele ijsberg



Cultuur - theorieën

Het verschil
verklaren

Overeenkomst
en verbinding
zoeken



David Pinto



Door welke  kijkt u eigenlijk?

Vanzelfsprekendheden

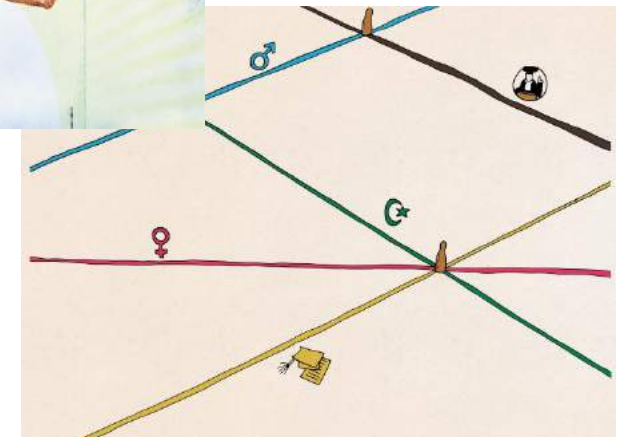
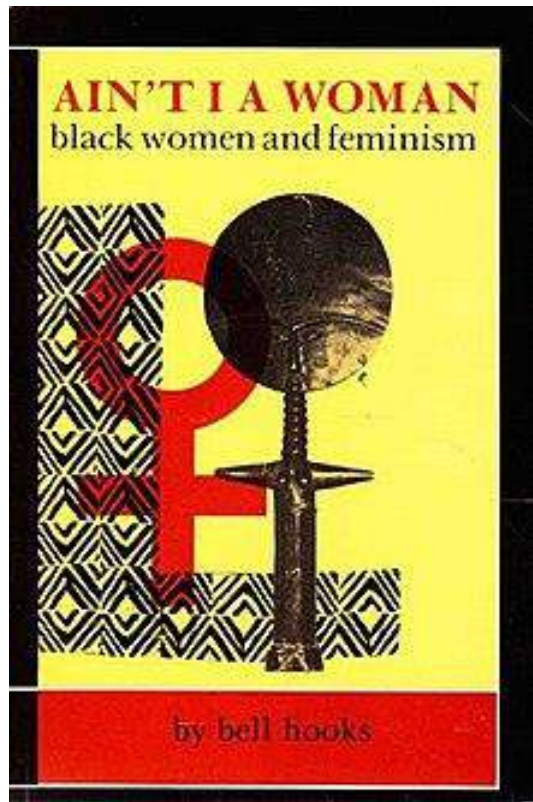
Vooroordelen

Welke invloed
heeft dat op
uw werk?

Marten Bos



Bel Hooks – Gloria Wekker



Terug naar mw. Naima

- Komt vandaag voor pijn in de nek, een oude kwaal.
- Was al bij verschillende specialisten.
- MRI en CT: geen afwijkingen
- Mw. wil nu verwezen worden naar een specialist in Duitsland die kijkoperaties in de nek uitvoert.

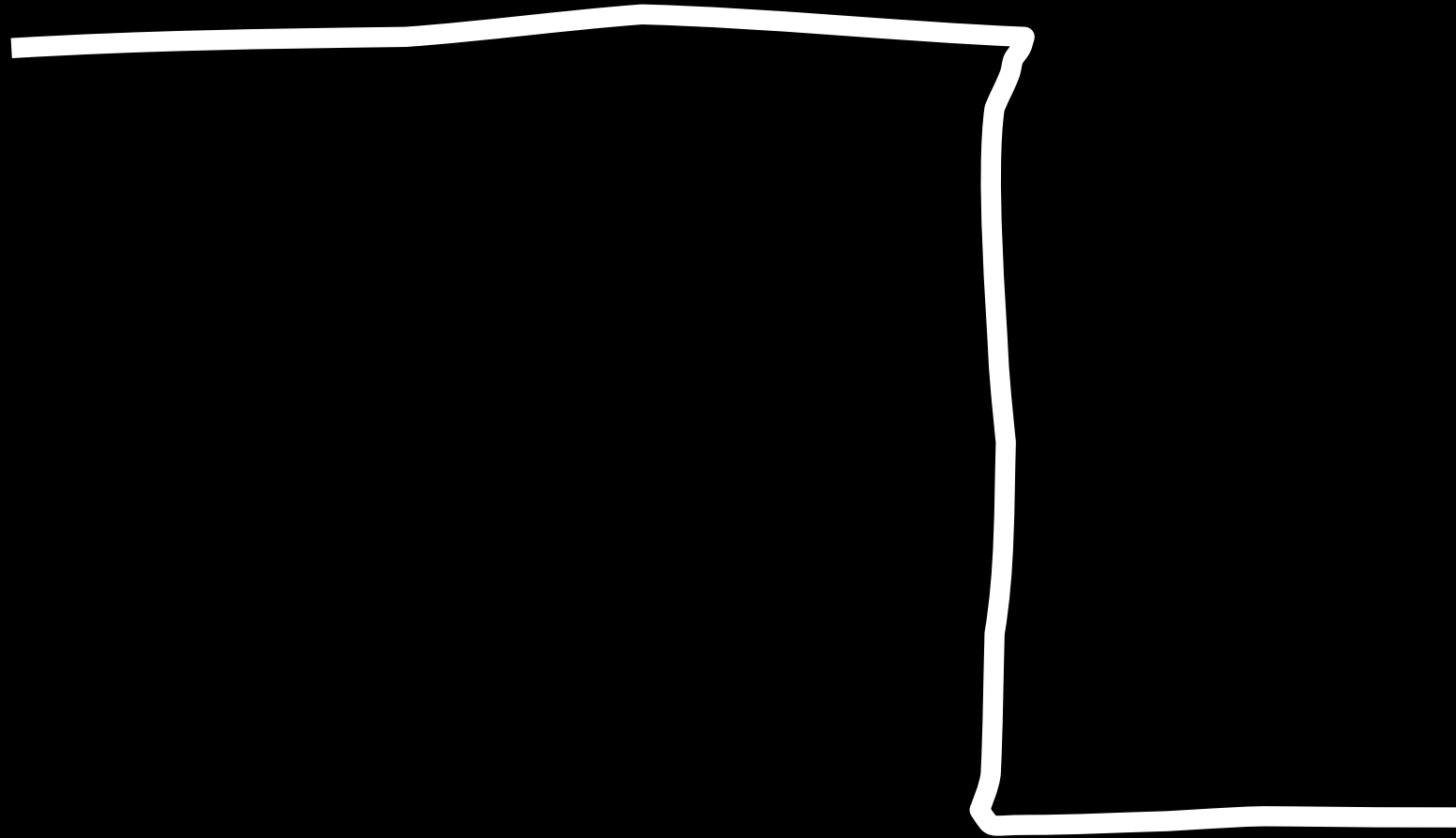
Wat bespreekt u met mw. Naïma? Hoe doet u dat?

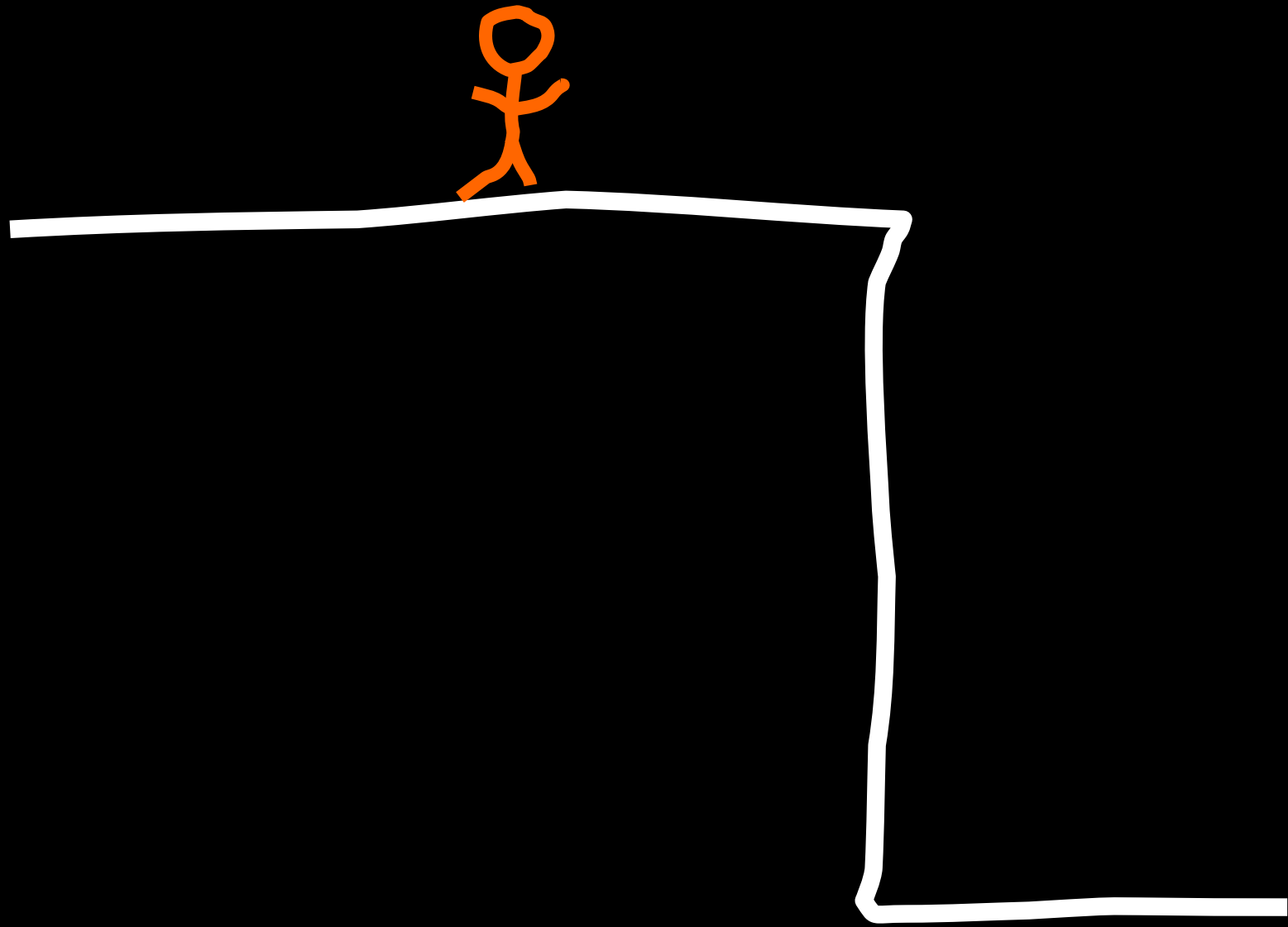
Is zorg voor migranten echt anders?

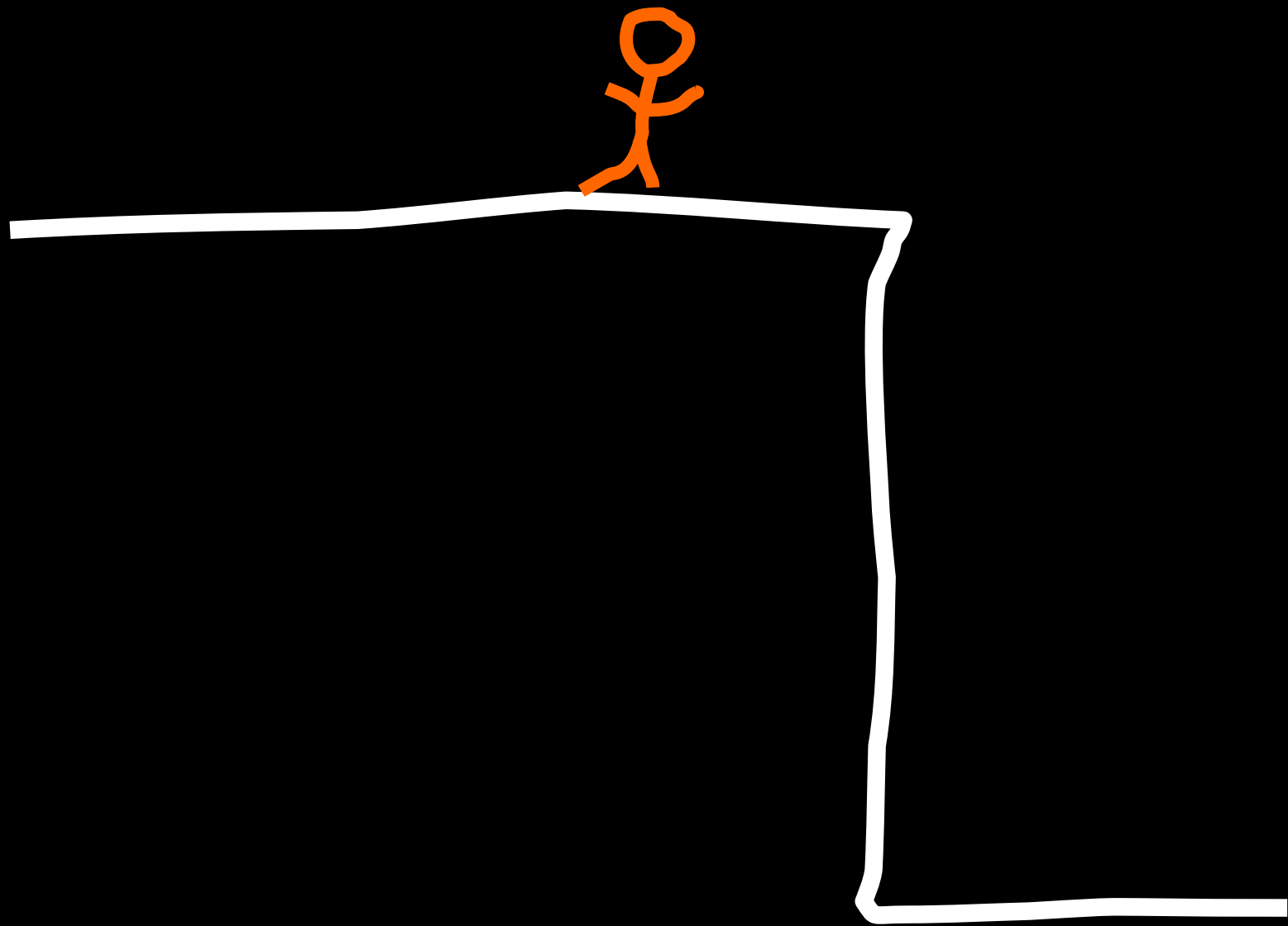


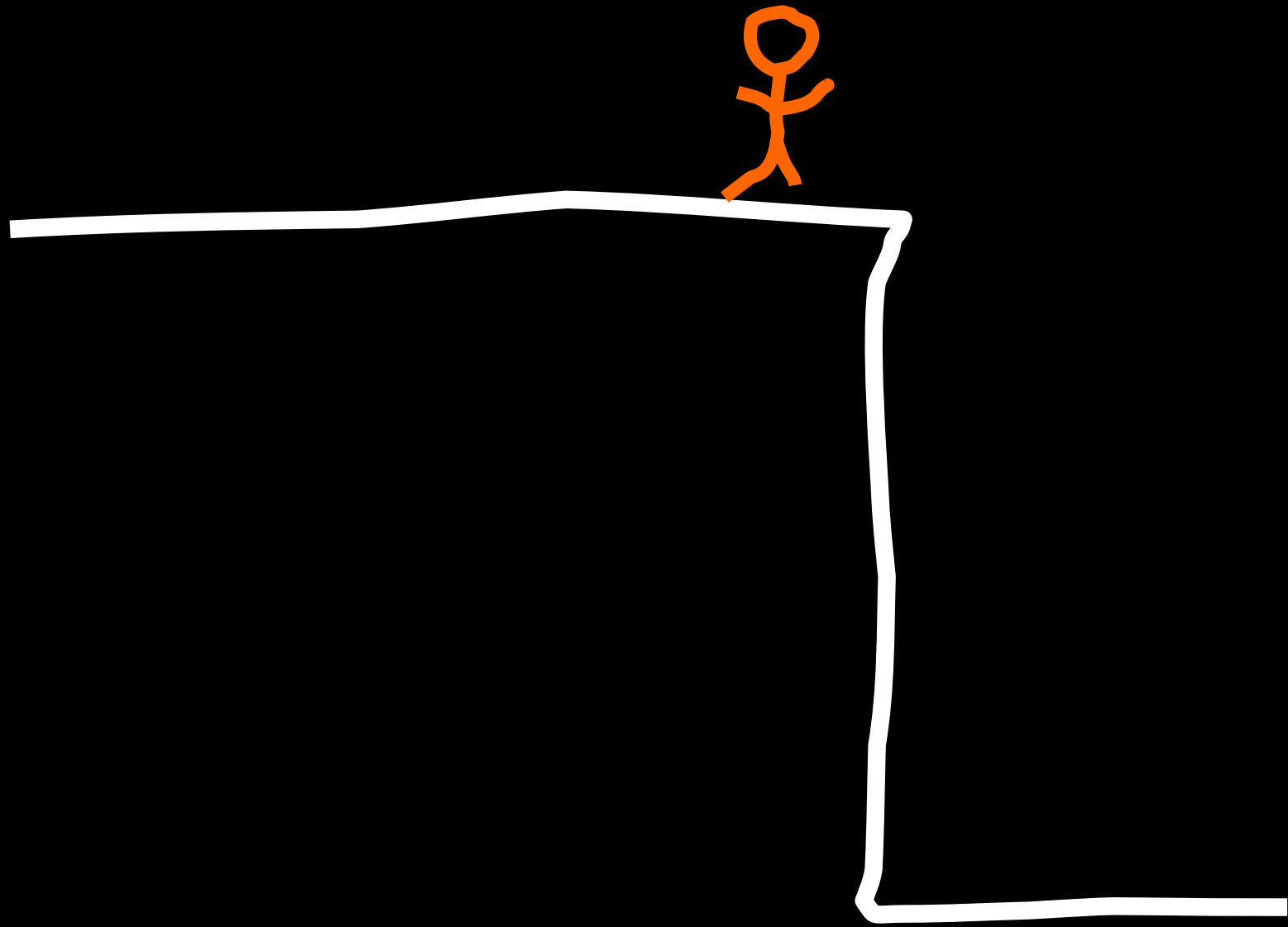
KWF rapport Allochtonen en Kanker / Pharos signalement Palliatieve zorg voor vluchtelingen / Fuusje de Graaff communicatie en besluitvorming palliatieve zorg Turkse en Marokkaanse patiënten met kanker / expertmeetings allochtonen Nivel-Pharos

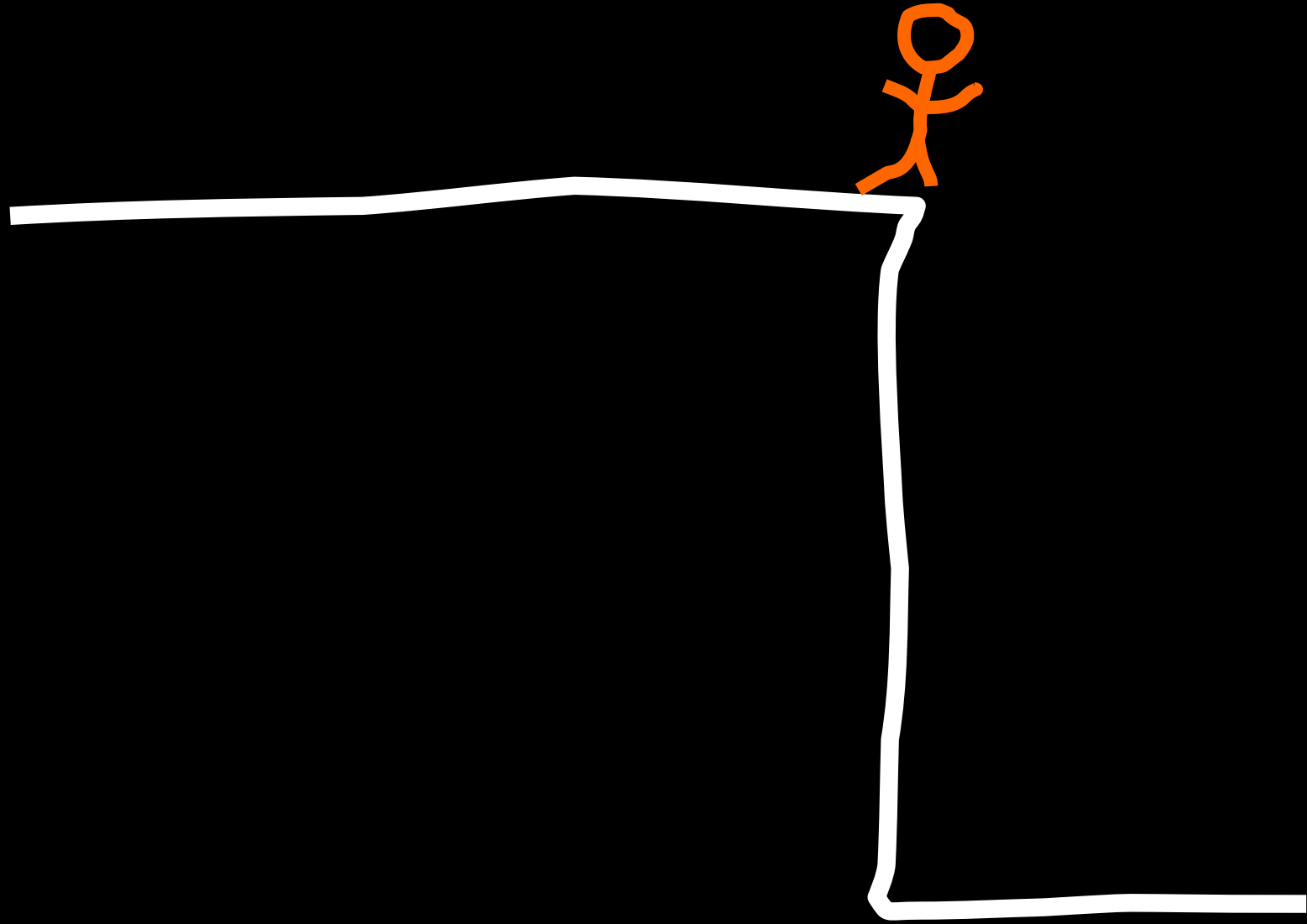
Hoe beschermen we gezondheid?

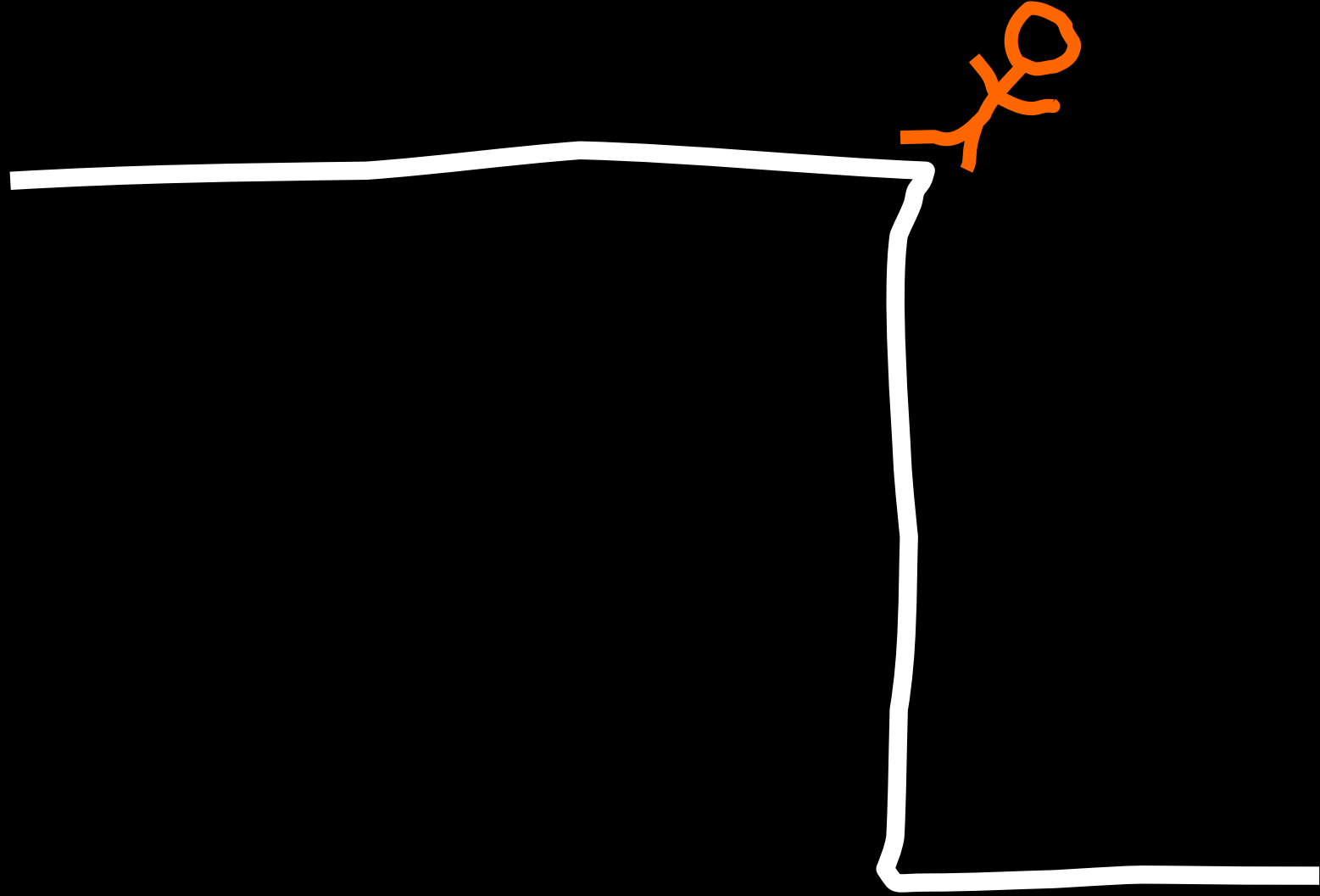


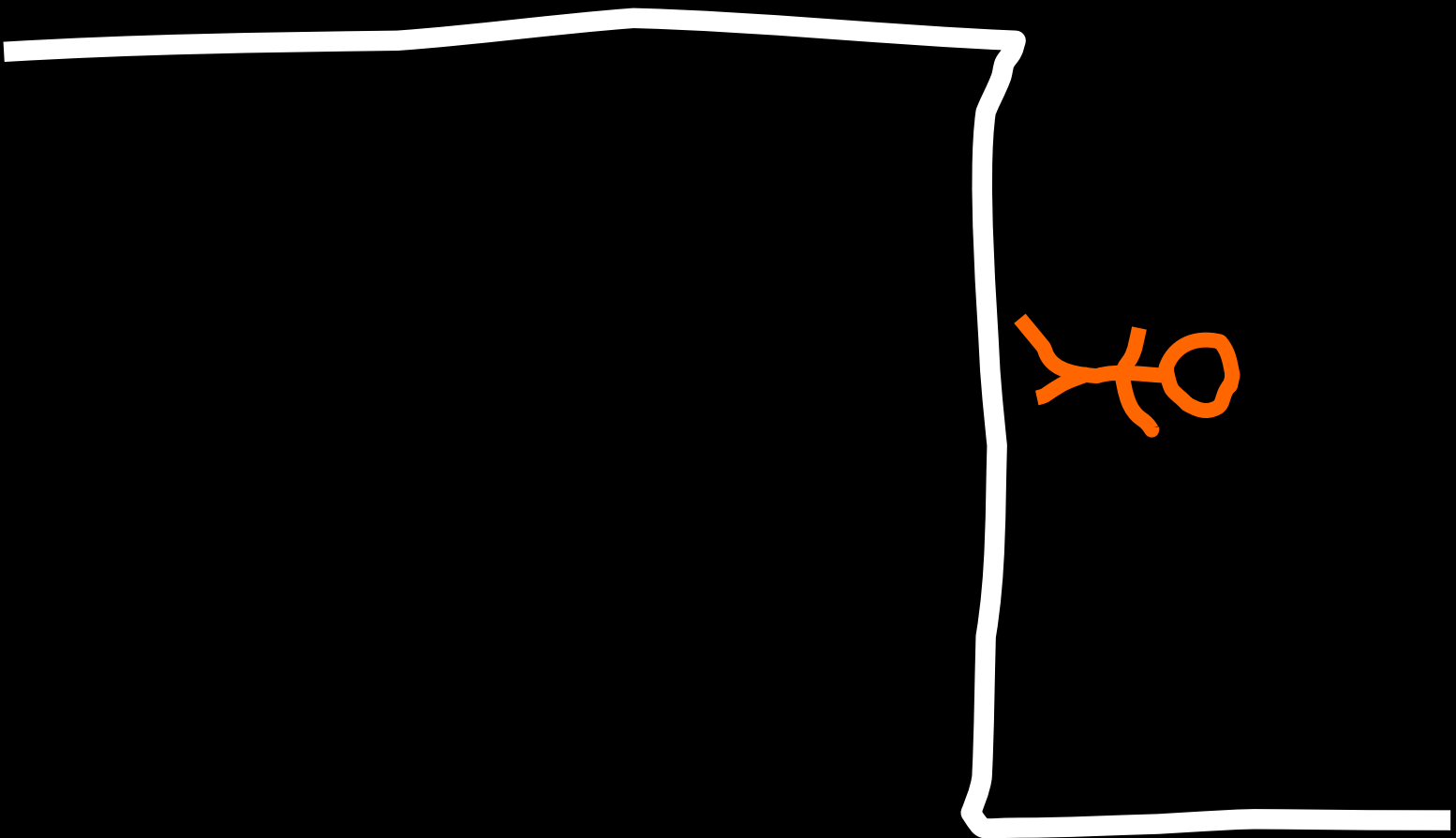


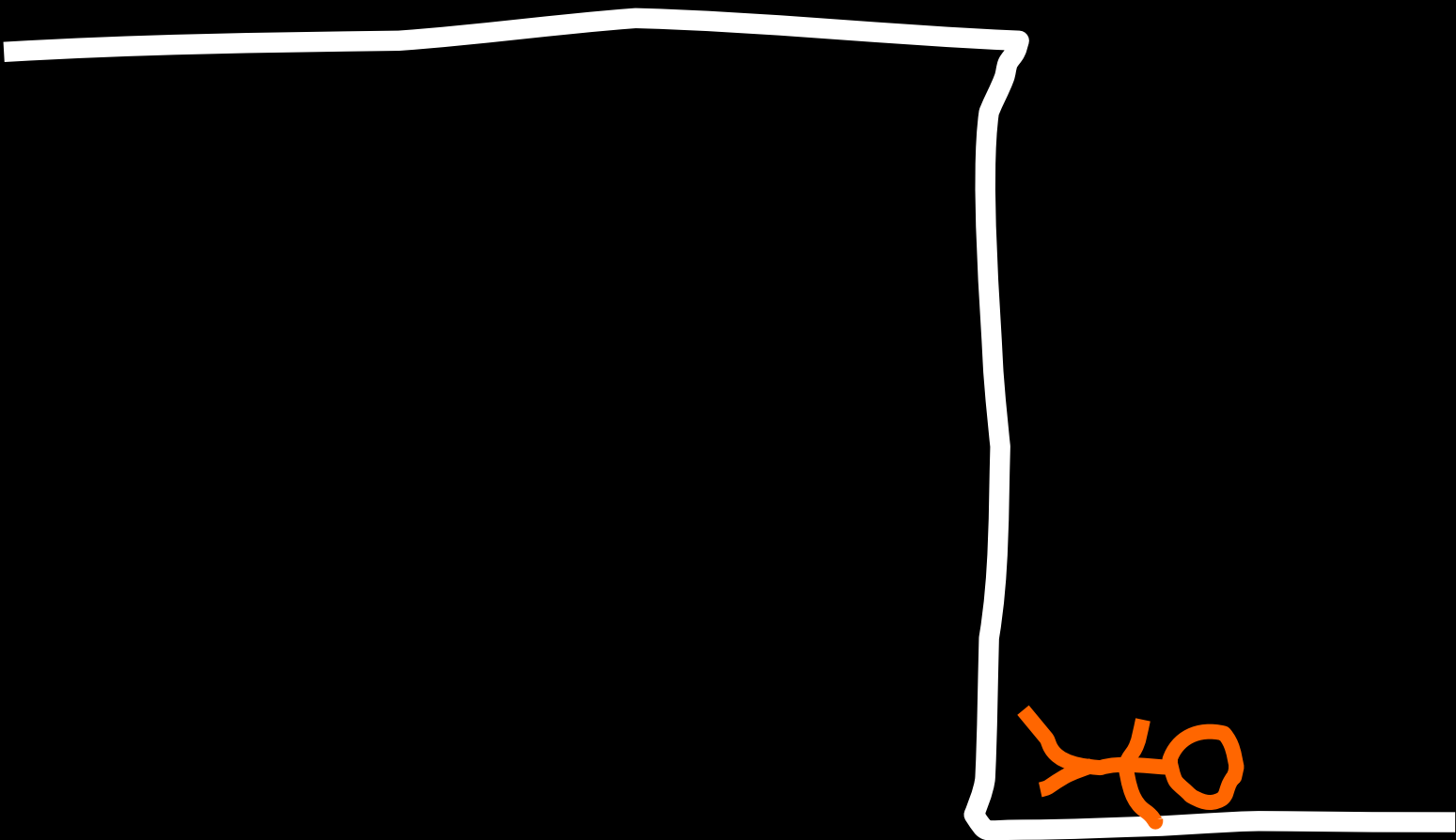


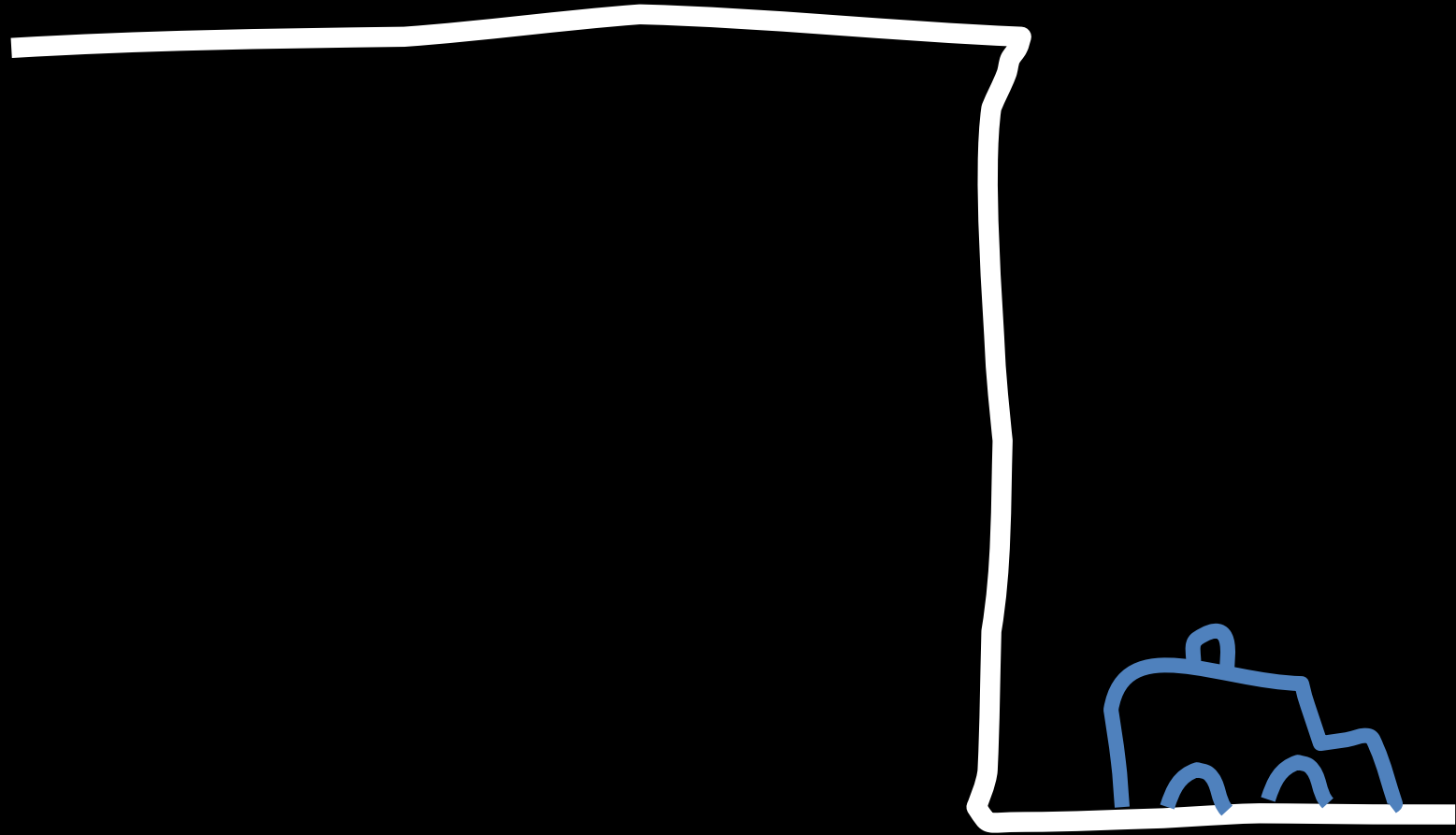


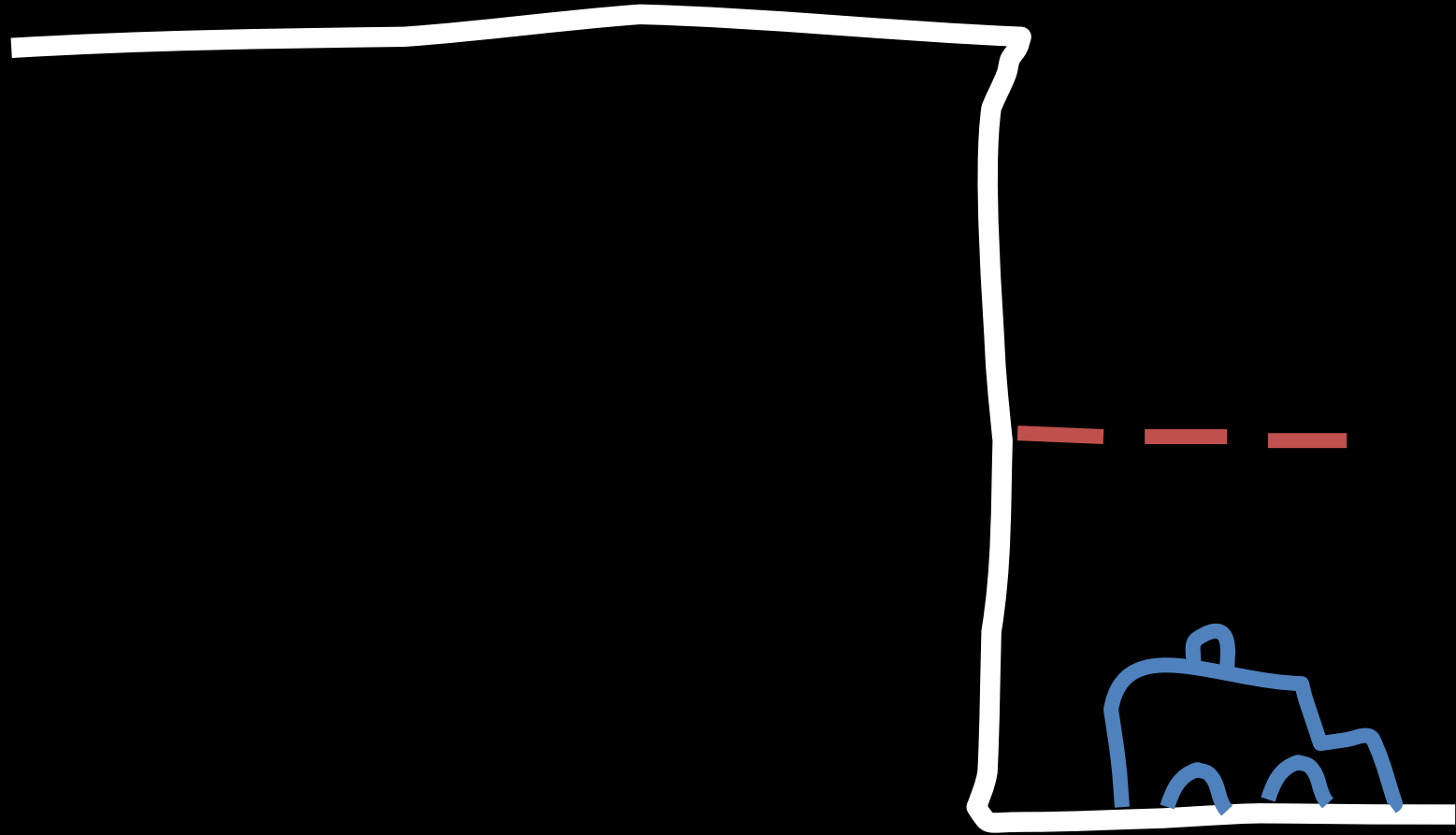


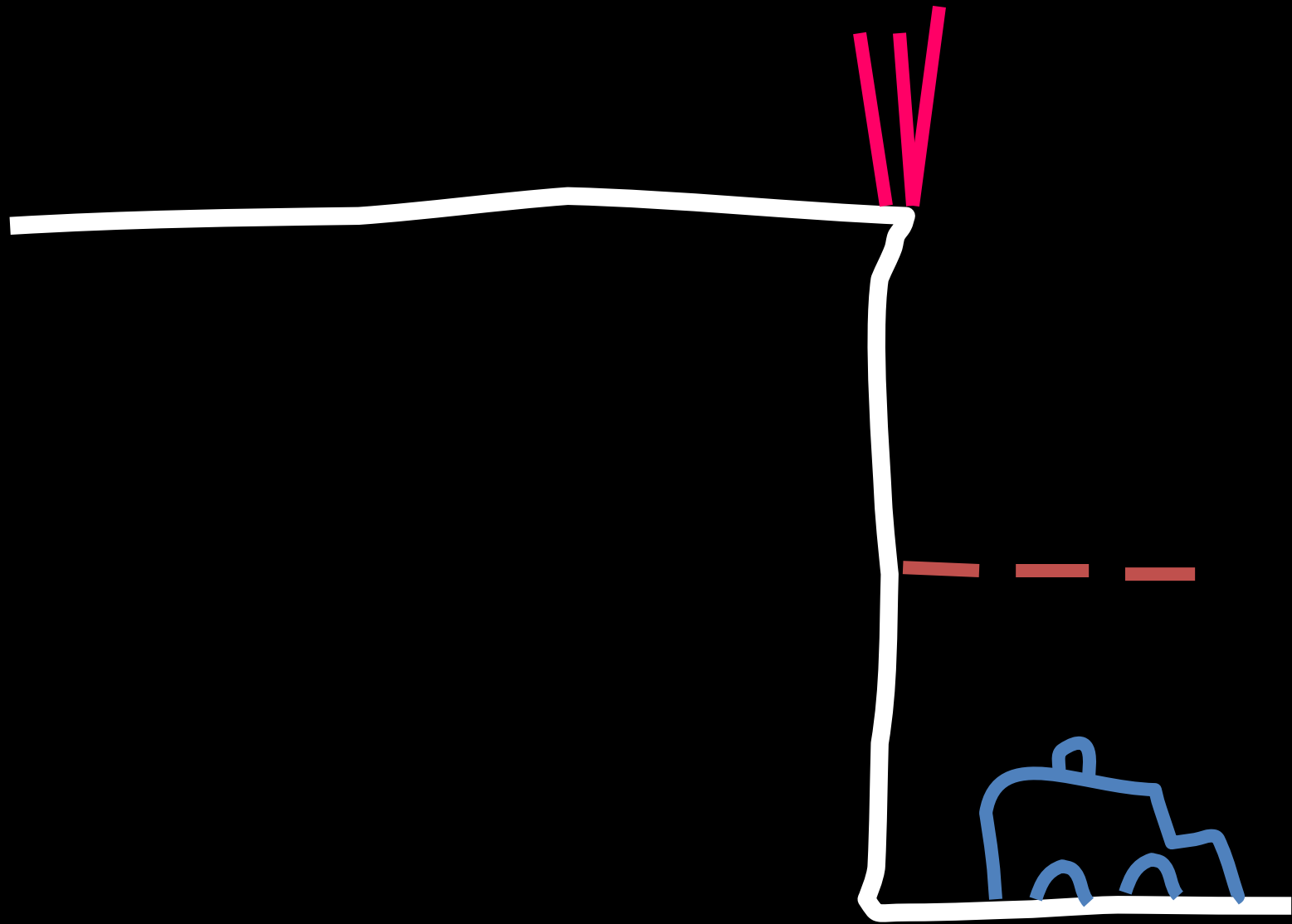


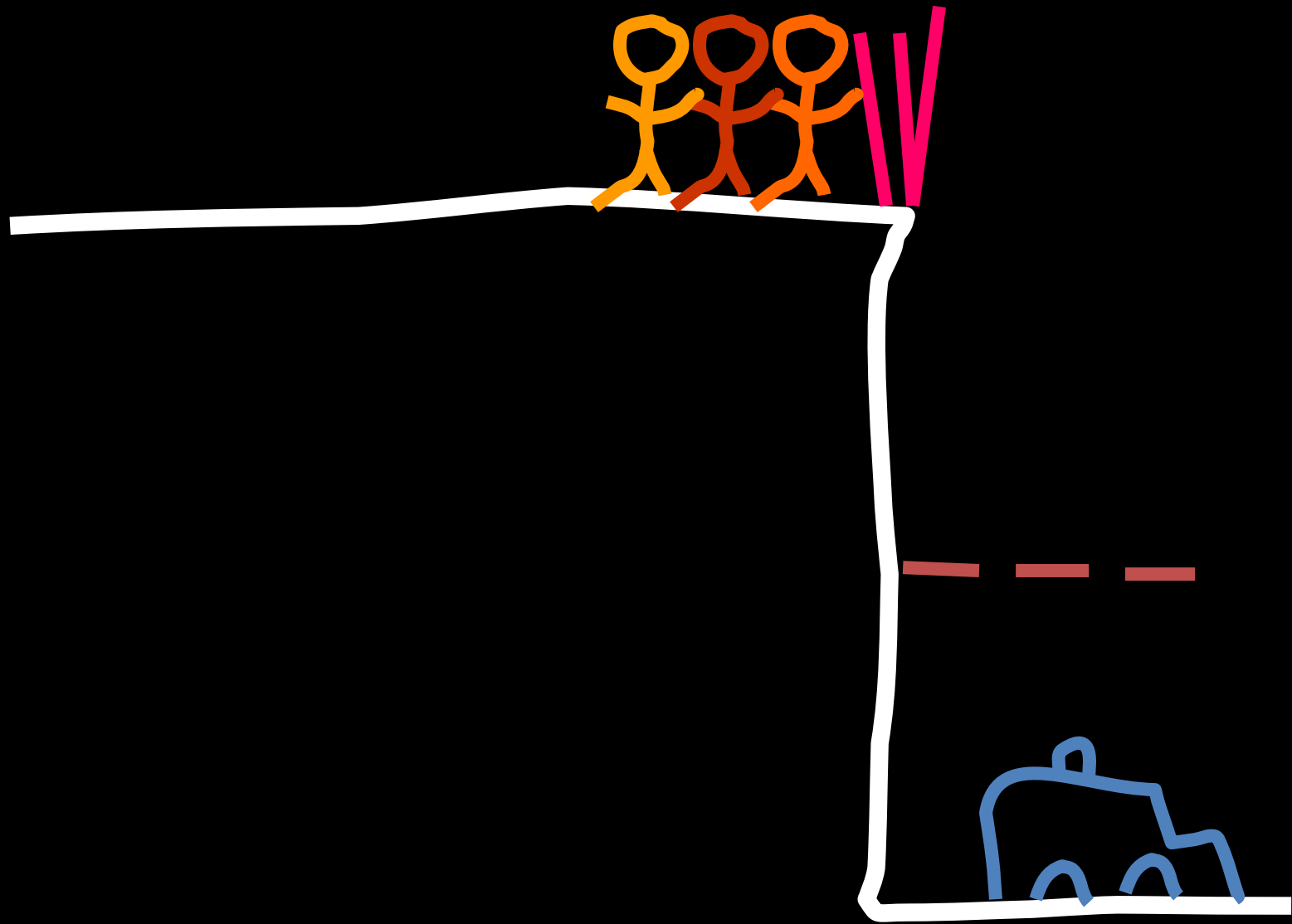


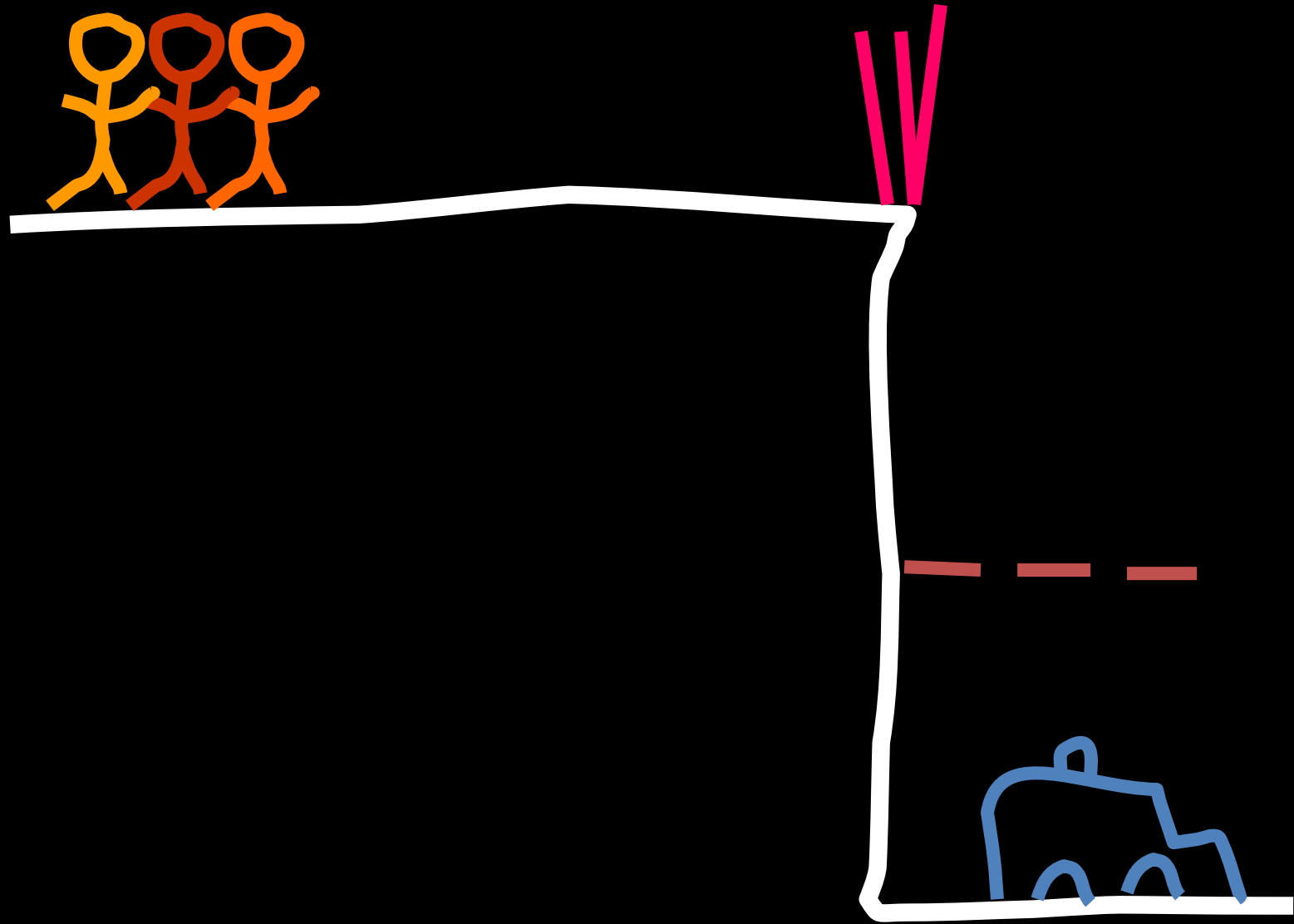


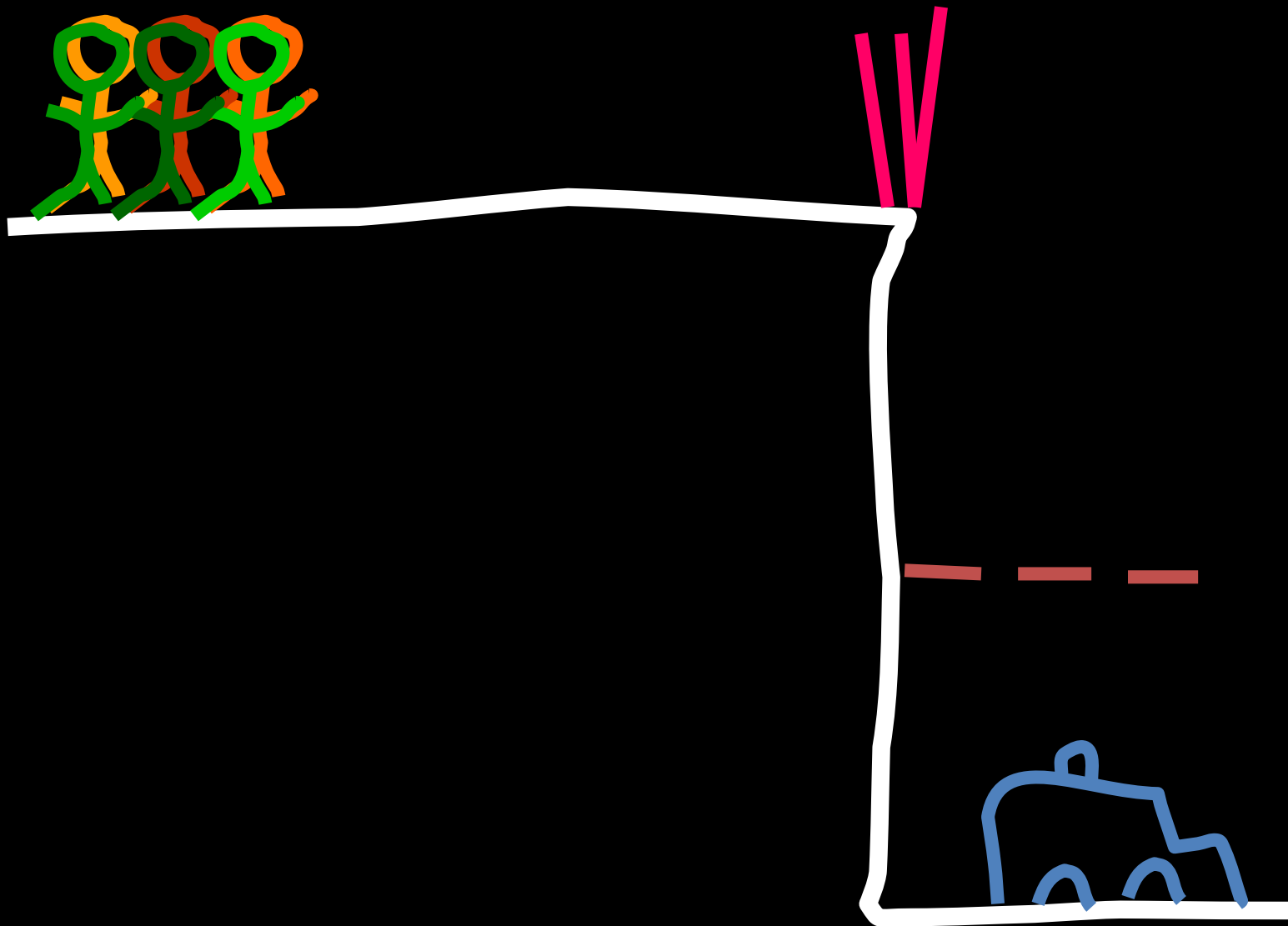


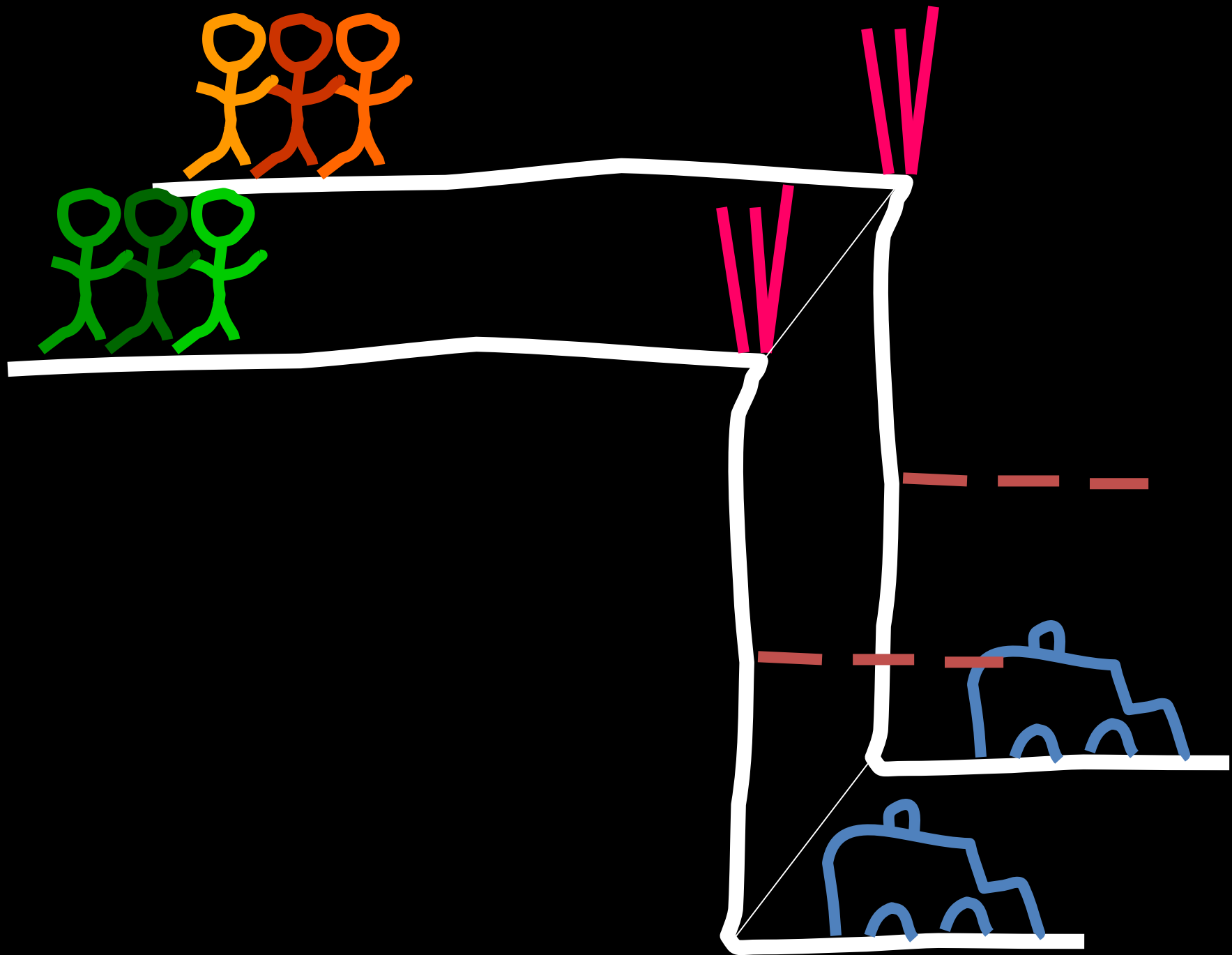


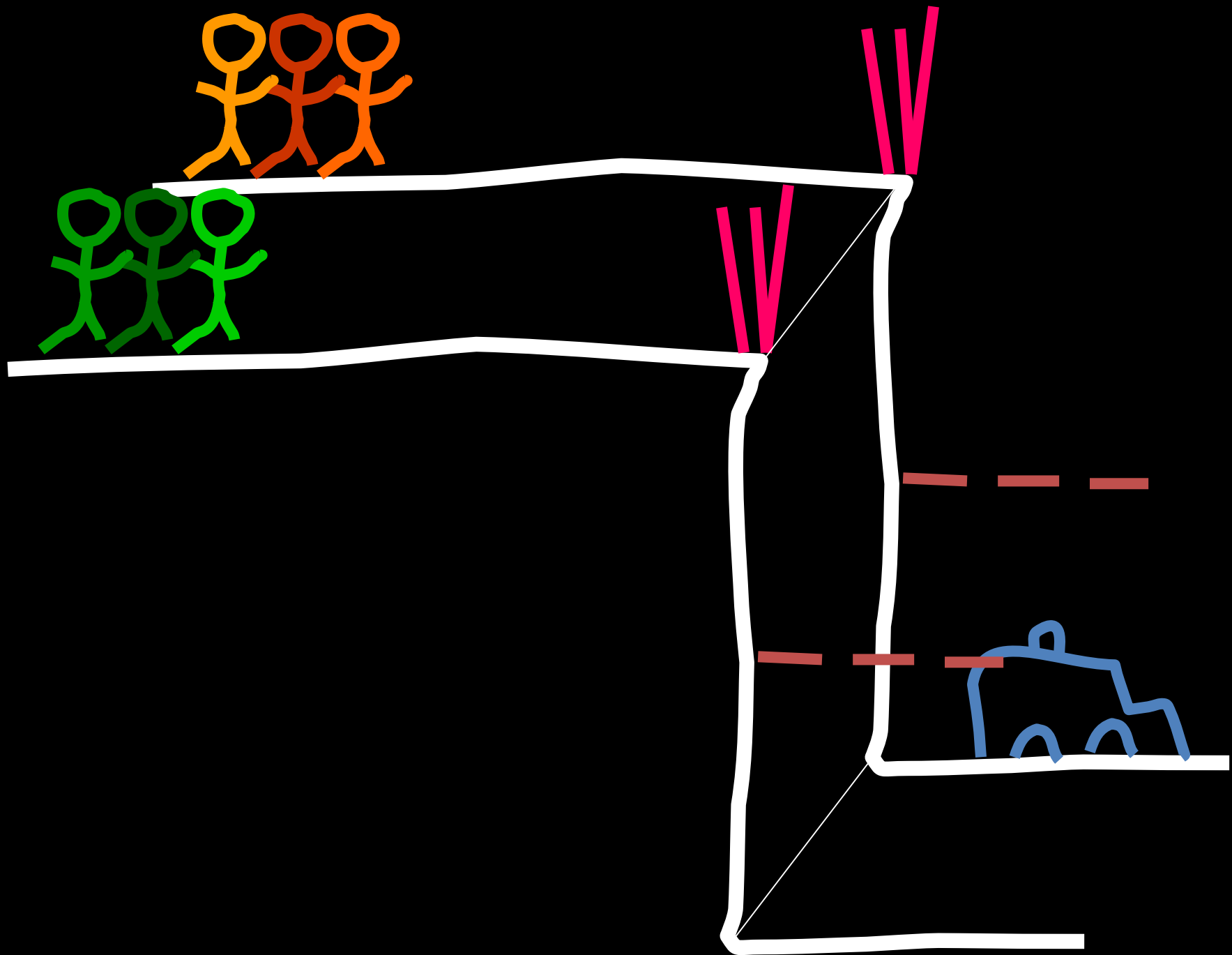


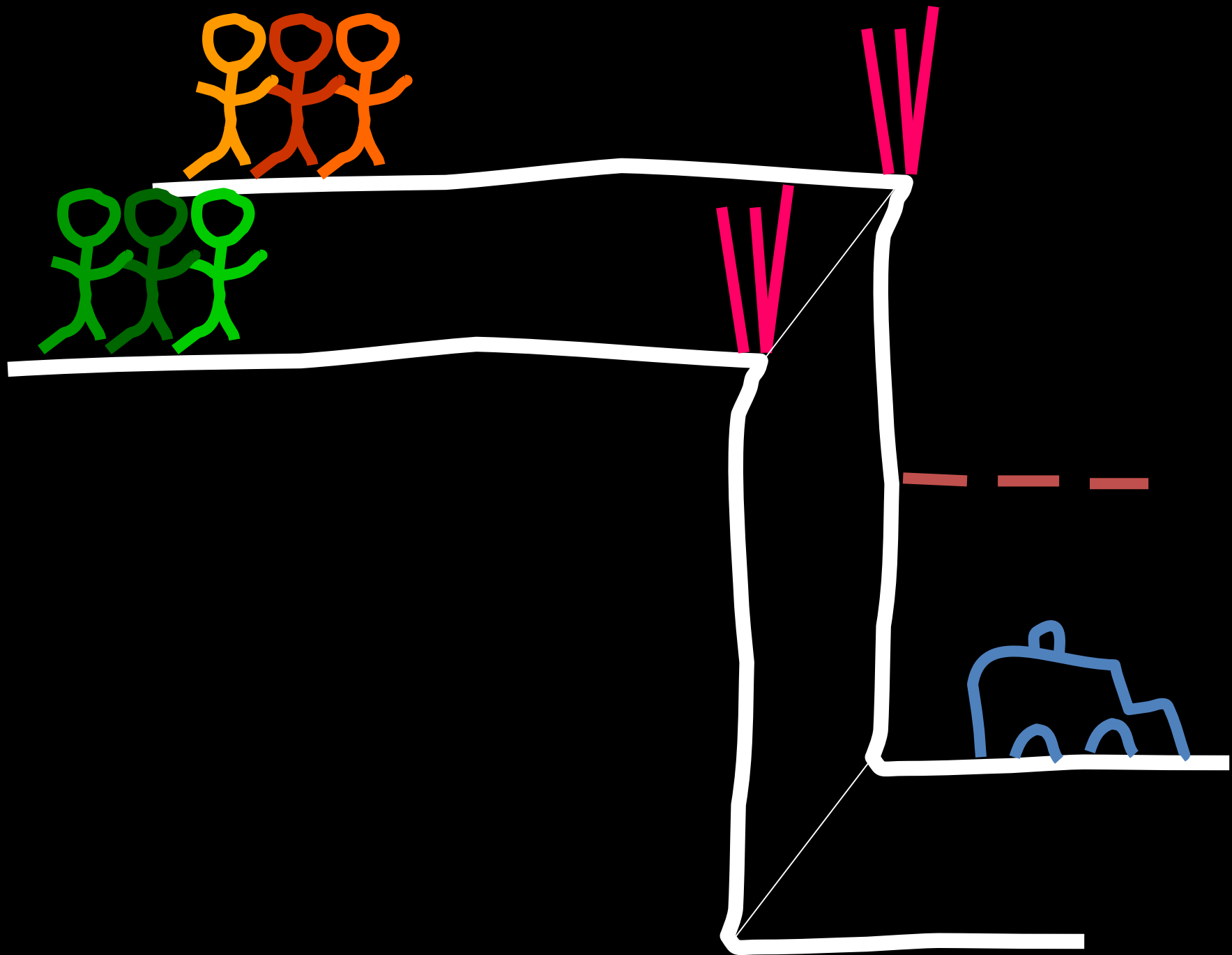


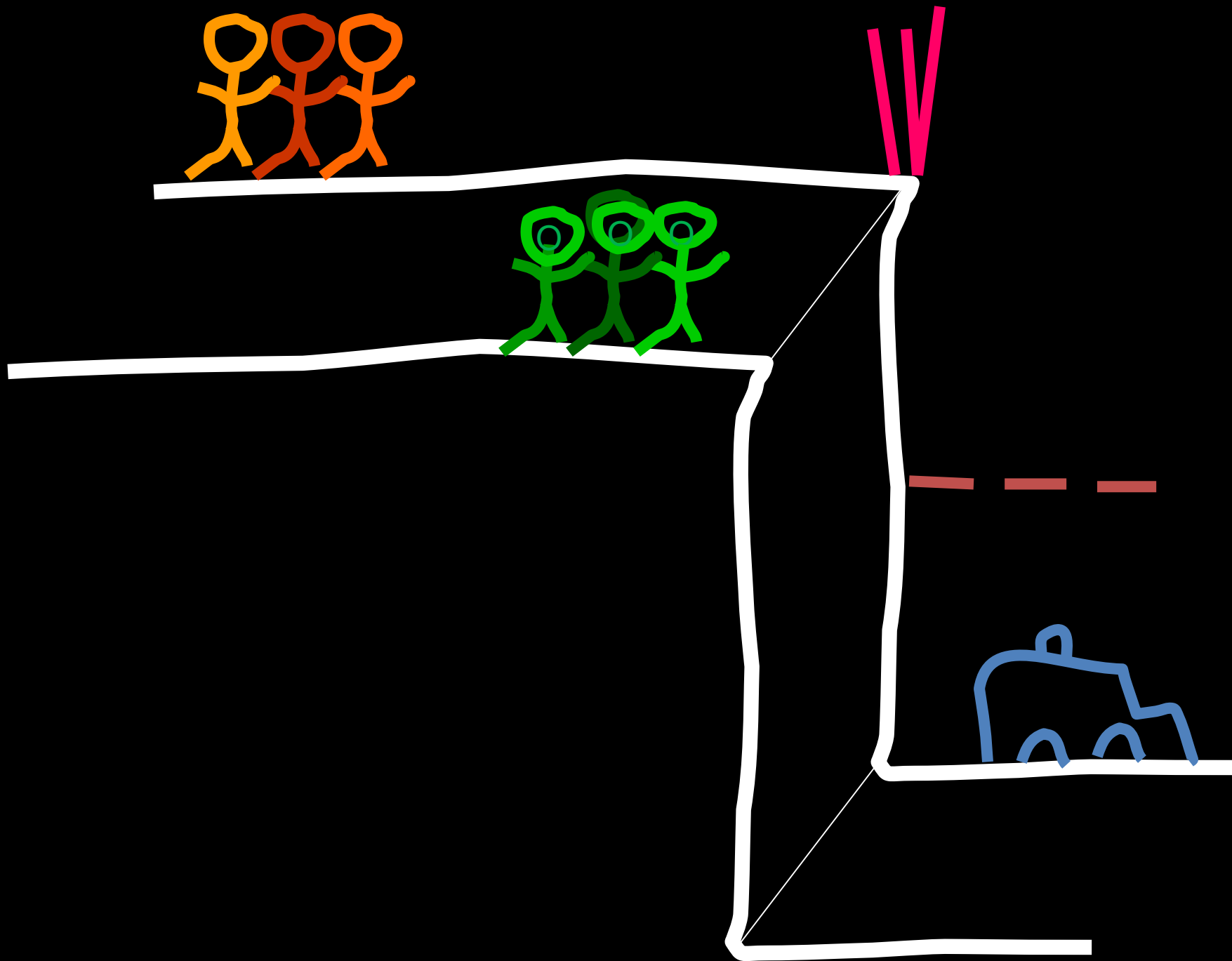


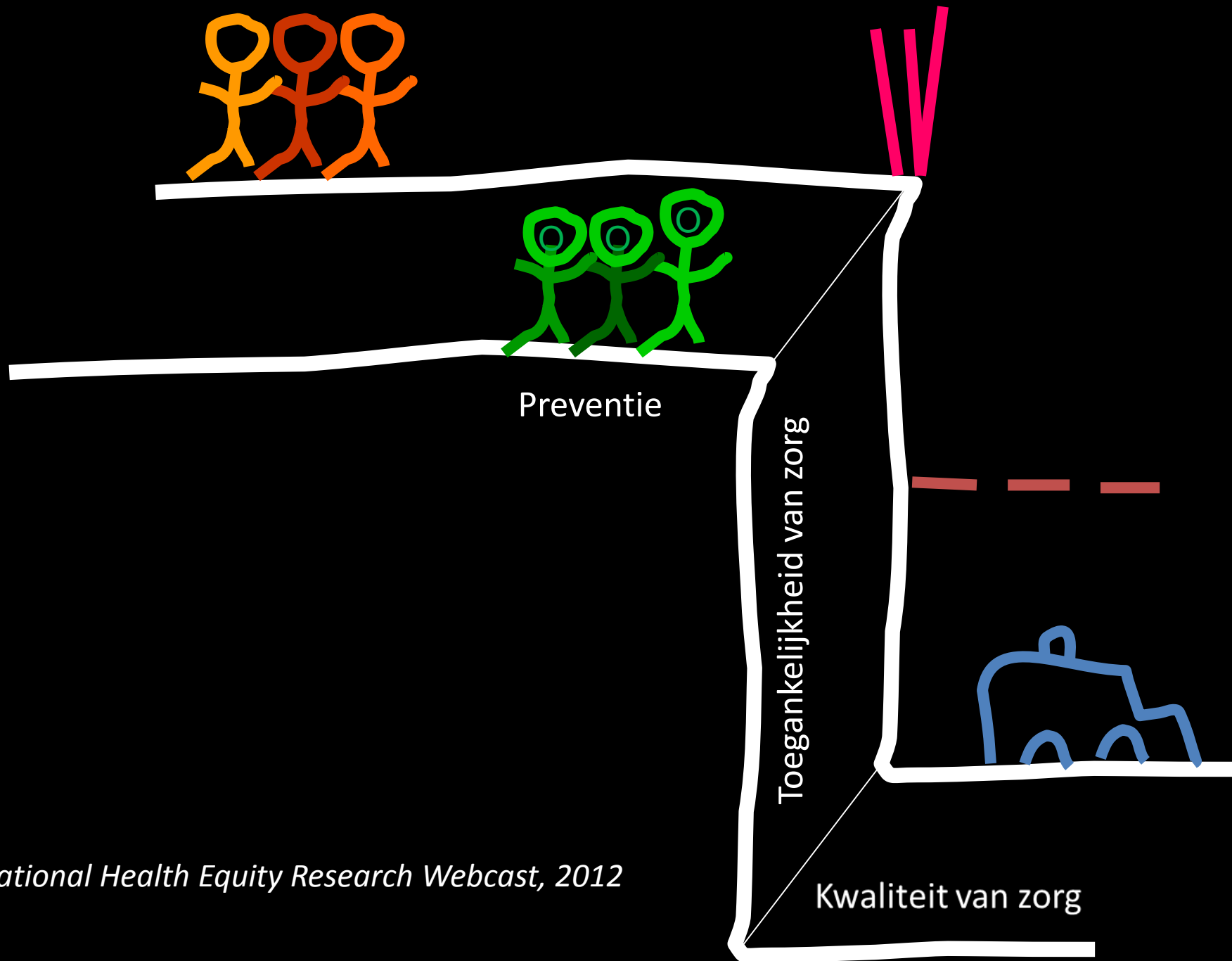






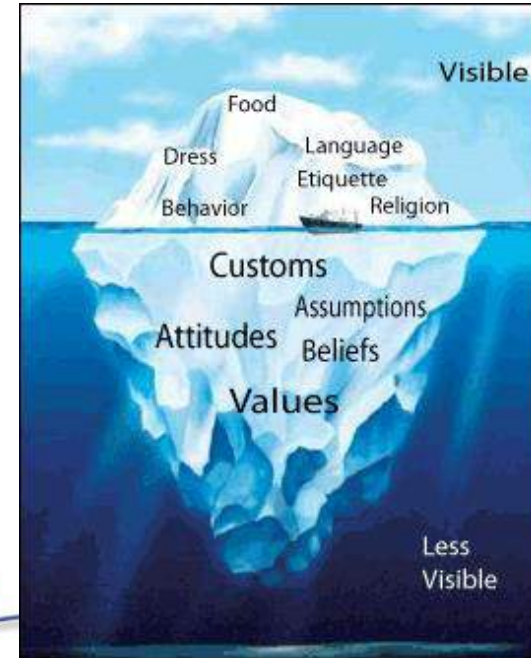






Jones, 18th US National Health Equity Research Webcast, 2012

Gezondheidsrisico's, verwachtingen en regels



Wat willen migranten van hun arts?

- Zich serieus genomen voelen
- Interesse voor (culturele) achtergrond
- Lichamelijk onderzoek!
- Duidelijke adviezen / veel uitleg
- Niet wéér paracetamol
- Niet direct horen dat stress de oorzaak is
- Uitleg Nederlands gezondheidszorg systeem

Marlous de Vroome / Feia Hemke (2010)/ RESTORE Ondiep 2013 / Bosch 2016

Goede zorg volgens migranten

Nooit stoppen met behandelen

Patiënt beschermen tegen slecht nieuws

Langer leven belangrijker dan kwaliteit van leven

Familie moet patiënt verzorgen

Pharos film: 'Ik heb een dokter in Marokko'

Knelpunten volgens migranten en zorgverleners

Mantelzorg

Rol van de familie

Taal

Taal

Taboes

Communicatiestijl

Regelgeving

Ziekte inzicht

Onvrede met zorg

Vertrouwen

Familie

Grote betrokkenheid

Belasting mantelzorg

Aanspreekpunt

Taboes

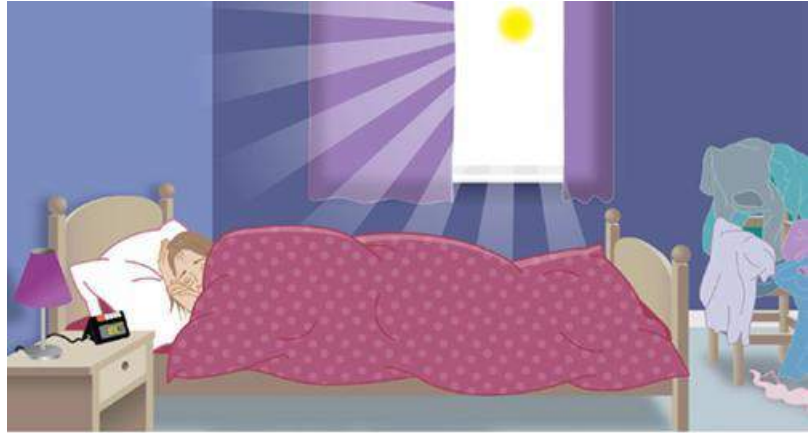
Uitsluiting



Taal

- Consulten met migranten duren korter
- Dokters tonen minder affectie
 - *minder aandacht voor psychosociale aspecten*
 - *Moeilijker om “clues” op te pikken*
- Schijnbaar goed taalbegrip – geen vragen
 - *Tweede generatie*
- Taalbarrière overbruggen

Taal hulpmiddelen



MARIAN HEEFT EEN DEPRESSIE
Wat kan ze doen?

nedtalk
NEDERLAND

- * Wachtkamer module
- * Gebruiksvriendelijk
- * Klantvriendelijk
- * Efficiënt
- * Modern



HEALTH Communicator®



Wie van u gebruikt regelmatig een tolk?



Informele tolk, 13 jaar:

'De meeste dingen die mijn moeder zei, liet ik weg. Niet omdat ik het niet begreep, maar omdat ik wilde snel klaar zijn om buiten te spelen...'

Informele tolk, 19 jaar:

'Dat wil je over de buurvrouw gewoon niet weten...'

Informele tolk, dochter met jong gezin:

'Soms vind ik het erg vermoeiend, ik moet overal mee naar toe, de dokter, het gemeentehuis. Als we thuis komen moet ik alles opnieuw uitleggen. Er is nauwelijks ruimte voor mijn eigen zorgen...'

Laaggeletterdheid



ALS JOU IETS
OVERKOMT,
VERWACHT JE
TOCH OOK DAT JE
BLOED KRIJGT?



Sanquin

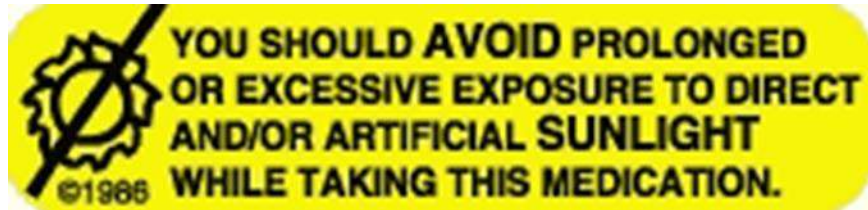
Bloed is leven



TAKE WITH
FOOD

© 1990

Don't take with food



YOU SHOULD AVOID PROLONGED
OR EXCESSIVE EXPOSURE TO DIRECT
AND/OR ARTIFICIAL SUNLIGHT
WHILE TAKING THIS MEDICATION.

©1986

Don't leave medicine in the sun



MEDICATION SHOULD BE
TAKEN WITH PLENTY OF
WATER

©1976

Don't take when wet
Don't drink hot water

Lezen en abstract denken

- Vooruit plannen
- Chronologische klachtenpresentatie
- Gevolgen overzien
- Adviezen uitvoeren
- 2x daags 2 tabletten
 - 70% leest het correct*
 - 35% past het correct toe*

Koster et al 2015 Health literacy among pharmacy visitors in the Netherlands; Davis et al 2006 Literacy and misunderstanding prescription drug labels

Gevolgen voor gezondheid

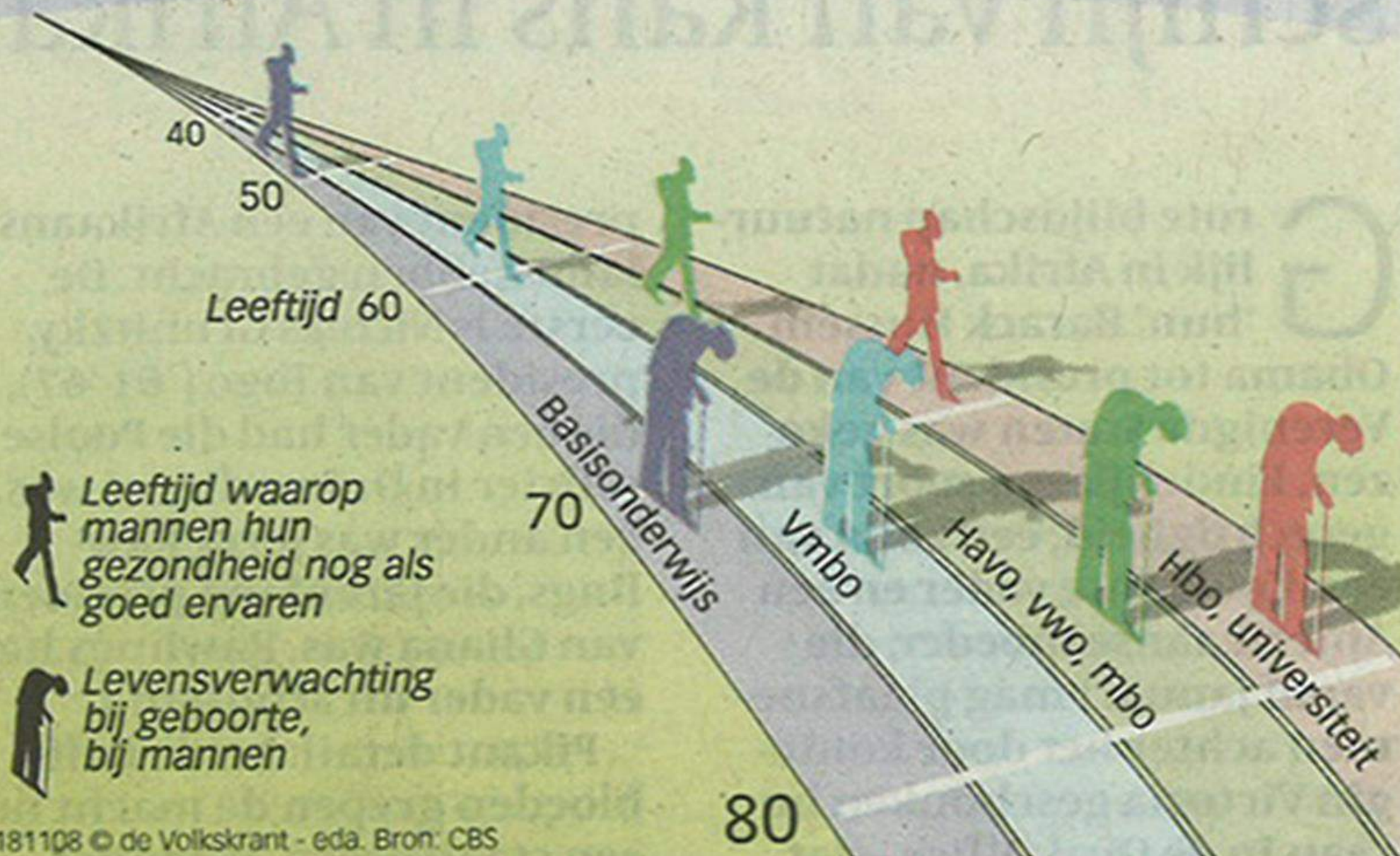
- Chronische aandoeningen
- Onjuist medicatie gebruik
- Toegang tot zorg

- Minder zelfvertrouwen
- Multi-problematiek
- Minder in staat tot zelfzorg

R.L. Sudore e.a. 'The relationship between literacy and health' Patient education and counseling 75(2009) 398-402; Gezondheidsraad: 'Signalering laaggeletterdheid en gezondheid' 2012; Twickler ThB, Hoogstraten E, Reuver A, Singels L, Stronks K, Essink-Bot M-L. Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg. Ned Tijdschr Geneeskd 2009;153:A2502

Hogeropgeleiden leven langer en gezonder

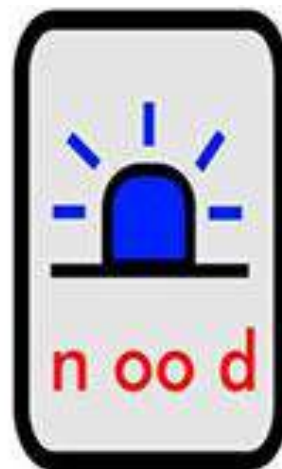
Gezondheidservaring en levensverwachting per opleidingsniveau



Wie van u vraagt naar laaggeletterdheid?

Hoe vraagt u daarnaar?

Registreert u laaggeletterdheid?



Omgaan met laaggeletterdheid

- Neem de tijd (contact / spreek duidelijk)
- Eenvoudig taalgebruik (korte zinnen / geen beeldspraak)
- Visuele ondersteuning
 - www.pharos.nl
 - www.gezondheidsvaardigheden.nl
 - www.diabeteszelfinhand.nl
 - www.lezenenschrijven.nl
 - www.aofamsterdam.nl
 - www.sclera.be (gratis pictogrammen)

Communicatie: Specifieke competenties

- Familie betrekken
- Rekening houden met context / leefstijl
- Lichaamstaal
- Let op: anderstaligheid / laaggeletterdheid / SES
- Adviezen / instructie: teach back
- Rekening houden met gebrek aan kennis:
(vroegge symptomen, deelname preventie programma's)

Communicatie

Ziekte en pijn zijn universeel

Beleving, presentatie en verklaring kunnen verschillen



Belang van goede communicatie

- Aanvullend diagnostisch onderzoek
- Verwijzingen naar tweede lijn
- Bloeddruk
- Cholesterol
- HbA1c
- Mortaliteit

Terug naar mw. Naima

- Komt voor pijn in de nek, een oude kwaal.
- Was al bij verschillende specialisten.
- MRI en CT: geen afwijkingen
- Wil graag verwezen worden naar een specialist in Duitsland die voor kijkoperatie in de nek.

Wat bespreekt u met mw. Naima? Hoe doet u dat?

Vertrouwen

Klacht erkennen

- Vraag goed uit
- Lichamelijk onderzoek!
- Houdt rekening met cultuur
- Let op (verborgen) taalbarrière

Vervolgconsult na aanvullend onderzoek

- Resultaten
- Sociale factoren, migratie geschiedenis, leefstijl
- Plan in overleg met patiënt
- Licht paracetamol toe!

Respectvol de leiding nemen

‘Alles is goed met uw rug ...’

‘Verschillende specialisten hebben u onderzocht, andere dokters kunnen u niet méér helpen...’

‘Wilt u van uw klachten af? Ik wil u wel graag helpen, maar niet met meer onderzoeken, wel door te zien hoe we uw klachten kunnen verminderen....’

Uitleg relatie stress – lichamelijke klachten

Visualiseren

In handen laten knijpen: pijn door te hard spannen

Een zware last op de rug dragen

www.werkend.lichaam.nl

Woordgebruik

Crisis / stress

Beroepsgeheim benadrukken

Angst voor angst jeugdzorg



Psychosociale factoren vragen

Feiten

wonen / werk / geld / migratie / familie in thuisland

Meningen

wat gaat er niet goed

Gevoelens

bent u verdrietig / boos

Kleine stappen, taalgebruik aansluiten bij patiënt



Het lichaam zegt wat niet op een ander manier gezegd kan worden

Beleving gezondheid

Mijn gezondheid is goed...

Nederlanders 80%

Migrantenvrouwen 60%

Asielzoekers 24%



M. Van den Muijsenbergh; Moeilijk bereikbare patiënten categorieën. 2012

Gezondheidsachterstand!

- Sociaal psychologisch

Slechtere gezondheid

- Epidemiologie

Slechtere uitkomst zorg

- Infectie ziekten

Minder effectieve zorg

- Erfelijkheid

(lange ligduur, meer verwijzingen,

meer huisartsconsulten, minder

- Metabolisme

thuiszorg & fysiotherapie)

Specifieke oorzaken

Genetisch

Andere ziekten (Bechet, FMF, HB-pathien)

Andere uiting ziekte (DM, Hypertensie)

Andere reactie therapie

Land van herkomst

Infecties (TBC, HIV, Hepatitis, Parasieten)

Donkere huidskleur

Vitamine D deficientie

Dermatologische verschillen

Hypertensie bij Afrikaanse afkomst

- Jongere leeftijd / ernstiger
- Zoutinname heeft grotere invloed
- Vaker orgaanschade (hart/nier)
- Standaard behandeling heeft ander effect

Betablokker werkt niet!

Calcium antagonist + diureticum

- Andere bijwerkingen

Oedeem bij ACE remmer

Buikpijn bij...

- Jonge vrouw uit Turkije?

FMF

- Man uit Azerbedjan?

HP / Hepatitis C

- Jongetje uit Ghana?

Sikkelcel crise

- Vrouw uit Soedan?

Probleem tgv besnijdenis



We zijn er wel, maar ze zien ons niet...

Samenvattend

- *persoonlijke aandacht* is kern van goede zorg
- *ben u bewust* van etnische verschillen
- *vraag de patiënt* naar cultuur / religie wensen
- geef ruimte aan *familie*
- spreek *eenvoudige taal*
- geef *duidelijke adviezen*

Meer informatie



- Website: <http://www.huisarts-migrant.nl/>
- Boek: Zorg voor laaggeletterden, migranten en sociaal kwetsbaren in de huisartsenpraktijk. (*Van den Muijsenbergh, Oosterberg et al. Pharos/ NHG 2016*)
- Diverse beroepsverenigingen (*Aman, Sanitas, Geneeskundig genootschap Den Haag*)

Eerste indrukken zijn belangrijk...



Maar niet doorslaggevend



Dank voor uw aandacht!
Vragen?

n.m.vanmoppes@amc.uva.nl