

# Het nieuwe voorlichten; ontwikkeling en implementatie van een nieuw voorlichtingsmodel in de oncologie

Oudere patiënten met kanker onthouden minder dan een kwart van alle adviezen die door verpleegkundigen tijdens een voorlichtingsgesprek over chemotherapie gegeven worden. Dit is een van de resultaten uit het door KWF Kankerbestrijding<sup>1</sup> gefinancierde onderzoek VOICE dat onderzoekers van het NIVEL tussen 2004 en 2009 in 10 ziekenhuizen in Nederland hebben uitgevoerd. Uitkomsten van het project vormden de aanleiding tot het ontwikkelen van een nieuw voorlichtingsmodel inclusief patiëntenbrochure (zie bijlage) dat de onderzoekers met aanvullende financiële steun van Innovatiefonds Zorgverzekeraars<sup>2</sup> hebben kunnen implementeren in een groot aantal ziekenhuizen in Nederland. Middels het trainen van verpleegkundigen, het verzorgen van presentaties op symposia voor diverse beroepsgroepen en het publiceren van onderzoeksresultaten en praktische handvatten in wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke tijdschriften alsmede op de website van VOICE ([www.nivel.nl/voice](http://www.nivel.nl/voice)) is een groot en divers publiek bereikt en gestimuleerd tot het nemen van acties ter verbetering van de communicatie en voorlichting in de oncologie.

## Ontwikkeling

Uit onderzoek VOICE (Verpleegkundigen-Ouderen in Chemotherapie) is niet alleen gebleken dat oudere patiënten minder dan een kwart van alle gegeven adviezen onthouden, ook blijken er grote discrepanties te bestaan tussen datgene wat patiënten belangrijk vinden en datgene wat zij in werkelijkheid 'krijgen' in de voorbereiding op een ingrijpende behandeling zoals chemotherapie. Met name als het gaat om 'persoonlijke aandacht en steun' zijn de behoeften van de patiënt en de werkelijkheid onvoldoende op elkaar afgestemd. Het gevolg is dat de patiënt onvoldoende voorbereid aan de behandeling begint en onvoldoende handvatten heeft om thuis met de gevolgen van de behandeling - door de toename van de mogelijkheden van orale chemotherapie vindt de behandeling steeds meer thuis plaats - om te gaan. Geconcludeerd werd dat de communicatie door verpleegkundigen verbeterd zou moeten worden omdat er te veel informatie in één keer gegeven wordt en dat de informatie beter aangesloten dient te worden op de persoonlijke behoeften en situatie van de patiënt. Op basis van deze resultaten zijn, in samenwerking met het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (NKI-AVL) een patiëntenbrochure<sup>3</sup> en een training ontwikkeld die tot doel hebben de patiënt effectiever voor te bereiden op de behandeling. Als onderdeel van dit 'nieuwe voorlichten' is in de eerste plaats de structuur van het voorbereidende gesprek volledig veranderd, waardoor veel meer ruimte voor inbreng van de patiënt en zijn naaste(n) is ontstaan en de informatie beter opgenomen en onthouden kan worden. In de tweede plaats worden de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van oudere patiënten met kanker bevorderd door beter aan te sluiten op de individuele patiënt en te focussen op datgene wat de patiënt en zijn naaste(n) zelf thuis kunnen doen om de gevolgen van de behandeling hanteerbaar te maken. De training bestond uit individuele feedback op basis van video-opnames van voorlichtingsgesprekken die in het kader van het onderzoek reeds gemaakt waren, een eerste trainingsdag gericht op het aanleren van de nieuwe voorlichtingsstructuur en effectieve gesprekstechnieken en een follow-upbijeenkomst gericht op implementatie en verankering in de praktijk. Deze training is gegeven aan verpleegkundigen uit tien ziekenhuizen en uitermate hoog gewaardeerd door de deelnemers. Aan het onderzoek hebben 210 patiënten van 65 jaar en ouder deelgenomen.

## Implementatie

### - Training verpleegkundigen controleziekenhuizen

Centrale thema's in de training waren: een nieuwe structuur van het gesprek; van eenzijdige informatieoverdracht naar het voeren van een gesprek; individuele afstemming op de behoefte en vragen van de patiënt; de naaste betrekken bij het gesprek; het schakelen van inhoud naar proces

---

<sup>1</sup> "Communication with elderly patients during nursing encounters preceding chemotherapy"(NIVEL 2003-2973)

<sup>2</sup> "Implementatie van een nieuw verpleegkundig voorlichtingsmodel ter voorbereiding van oudere patiënten met kanker op een behandeling met chemotherapie"

<sup>3</sup> De inhoud van de patiëntenbrochure was deels gebaseerd op wat de Chemowijzer voorschrijft als belangrijke onderwerpen van voorlichting, deels op wat - volgens analyse van de op video opgenomen gesprekken - in de communicatie tussen verpleegkundige en patiënt verbeterd zou kunnen worden. Belangrijk onderdeel daarbij is het inlassen van een pauze in het gesprek waarin patiënten de gelegenheid krijgen in alle rust te overwegen over welke onderwerpen zij meer informatie of uitleg behoeven. Patiënten kregen de brochure thuis opgestuurd vóór het eerste verpleegkundige voorlichtingsgesprek. De brochure is in gedrukte vorm op te vragen bij het NIVEL via [s.vandulmen@nivel.nl](mailto:s.vandulmen@nivel.nl) of te downloaden via de website [www.nivel.nl/voice](http://www.nivel.nl/voice).

binnen de gespreksvoering; ingaan op emotionele signalen; voorlichting geven rekening houdend met coping, d.w.z. de stijl in het omgaan met de ziekte door de patiënt/naaste; de selectie en prioritering van informatie; het gebruik van een gespreksonderwerpenlijstje (*Question Prompt Sheet*, ingevuld door de patiënt en/of naaste); de noodzaak van eenduidigheid van kursspecifieke informatie. Als trainingsmethodiek werd onder andere individuele videofeedback ingezet inclusief het tevoren via een beveiligde internet-link bekijken van de eigen video met reflectie-opdracht. In de follow-up training was er gelegenheid voor verdieping; om ervaringen te delen en nieuwe vragen te bespreken. Ook was er ruimte op de agenda voor logistieke en organisatorische knelpunten. De leidinggevendenden waren uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan de discussies en om vervolgens de voorwaarden te creëren en te sturen op borging (implementatie) in de praktijk. De training is door de deelnemende verpleegkundigen als uitstekend geëvalueerd; het gemiddelde rapportcijfer dat de verpleegkundigen gaven was een 8,6. De training en de implementatie van het andere werkgedrag laat in de praktijk positieve effecten zien. Verpleegkundigen worden uitgenodigd weer scherp te kijken naar de communicatieve aspecten in patiëntencontacten. Er is discussie ontstaan op wat prioriteit behoort in kursspecifieke informatie. Dat heeft effect op kwaliteit en eenduidigheid. In de training wordt ook het solisme van de verpleegkundige gespreksvoering doorbroken. Het van en met elkaar leren krijgt navolging in de praktijk door het bijwonen van gesprekken van elkaar, door feedback, nabespreking en (zelf-)reflectie. Er ontstaat een sterke verbinding tussen werken en leren. Elementen die ervoor zorgen dat teams ook echt als teams gaan leren. Ook heeft dit discussies op gang gebracht over hoe de informatievoorziening over patiënten tussen artsen en verpleegkundigen verbeterd kan worden (bijv. door toegang medisch dossier en betere overdracht) en over de rol en het belang van verpleegkundige voorlichting en de ruimte die verpleegkundigen daarin krijgen.

- *Leermenu Ouderen en kanker*

De door ons ontwikkelde interventie is opgenomen in het onderdeel "Communicatie" binnen het leermenu "Ouderen en Kanker" van de Vereniging voor Oncologie Verpleegkundigen (VvOV). Dit leermenu is ontwikkeld omdat de algemene verwachting is dat het aantal ouderen met kanker de komende jaren fors zal stijgen en hiervoor specifieke kennis, houding en vaardigheden nodig zijn. Het leermenu is beschikbaar op een cd en kan aangevraagd worden door alle afdelingen en instellingen waar oncologische patiënten worden verpleegd, intra- en extramuraal.

- [www.nivel.nl/voice](http://www.nivel.nl/voice)

Op deze cd staat ook een link naar onze projectpagina op de NIVEL-website ([www.nivel.nl/voice](http://www.nivel.nl/voice)). Op deze website wordt informatie verstrekt rondom de volgende thema's: Wat is VOICE; Wie zijn wij; Wie werken mee; Publicaties en presentaties; en Voorlichting aan ouderen. Op de laatste webpagina "Voorlichting aan ouderen" worden twee rapporten gepresenteerd. Het eerste rapport getiteld "*In gesprek over chemotherapie deel 1. Handvatten voor patiëntgerichte voorlichting aan ouderen met kanker*" bevat informatie over de opbouw van het verpleegkundige voorlichtingsgesprek over chemotherapie. Het tweede rapport getiteld "*In gesprek over chemotherapie deel 2. Een video-observatie onderzoek naar patiëntgerichtheid en recall van informatie tijdens verpleegkundige voorlichting aan ouderen met kanker*" geeft theoretische achtergrondinformatie en een overzicht van de onderzoeksresultaten die de basis vormen van de interventie. Ook is het mogelijk via deze pagina de door ons ontwikkelde patiëntenbrochure "*In gesprek over chemotherapie*" te downloaden. Tenslotte is hier een verslag te vinden van hoe de deelnemende verpleegkundigen en de trainer de training hebben ervaren. Op deze website zijn ook alle andere (wetenschappelijke) publicaties en presentaties die zijn voortgekomen uit het project terug te vinden, waaronder de referentie naar het proefschrift van Jesse Jansen die op dit project gepromoveerd is.

- *Inventarisatie gebruik voorlichtingsmodel in de praktijk*

Eind 2008 is aan alle ziekenhuizen in Nederland een brief gestuurd met informatie over het nieuwe verpleegkundig voorlichtingsmodel inclusief de patiëntenfolder. Enkele weken daarna is in 54 ziekenhuizen geïnventariseerd of en hoe het voorlichtingsmodel bekend is en hoe het gebruik in de praktijk ervaren wordt. Hiervoor zijn telefonische enquêtes afgenomen bij de (hoofden van de) oncologie verpleegkundigen van de ziekenhuizen. Deze inventarisatie gaf zicht op de stand van zaken met betrekking tot de implementatie, eventuele belemmerende en bevorderende factoren en op eventuele aanvullende activiteiten die wenselijk kunnen zijn. Uit de enquête bleek dat men in 35 van de 54 ziekenhuizen reeds bekend was met het nieuwe voorlichtingsmodel. Zij hadden hierover via verschillende kanalen informatie ontvangen: via [www.nivel.nl/voice](http://www.nivel.nl/voice), via hun participatie in project VOICE en/of via door ons gegeven presentaties op bijvoorbeeld de Milestonedag 'Ouderen en kanker' en op de Oncologiedagen. Wat verpleegkundigen aangaven over het nieuwe model gehoord te hebben is o.a. dat door gebruik van het nieuwe model patiënten minder overdonderd worden met informatie en dat hen de gelegenheid wordt geboden om na te denken en zaken op een rijtje te zetten; dat het verpleegkundigen bewust maakt van hun eigen functioneren en handelen waardoor er minder

eenrichtingsverkeer plaatsvindt, dat patiënten zich ermee kunnen voorbereiden op het voorlichtingsgesprek dat bovendien volgens een duidelijkere structuur verloopt, dat er meer rustmomenten in de voorlichting worden ingebouwd en dat er tijdwinst optreedt door betere communicatie. Van de 23 afdelingen die op het moment van de enquête nog niet met de nieuwe voorlichtingsstructuur werkten gaf 87% aan dat wel te zullen gaan doen.

### **Conclusie**

Gelet op de genoemde respons en de daaraan gerelateerde belangstelling voor ons verpleegkundig voorlichtingsmodel kunnen we met recht concluderen dat "het nieuwe voorlichten" aan oudere patiënten met kanker in Nederland draagvlak heeft. De implementatiestrategieën die met de subsidie van Innovatiefonds Zorgverzekeraars zijn uitgevoerd, hebben niet alleen een sterk informierend karakter gehad maar meer nog dan dat geleid tot daadwerkelijke gedragsverandering; een grote groep verpleegkundigen is intensief getraind in het toepassen van het nieuwe verpleegkundig voorlichtingsmodel, vele anderen zijn er in de praktijk mee aan de slag gegaan of hebben de intentie uitgesproken dat te zullen gaan doen. Opvallend daarbij is dat velen het model zien als een handvat voor een verbetering van de voorlichting voor een bredere groep dan alleen de oudere patiënten, een ontwikkeling die wij niet hadden voorzien, maar wel van harte toejuichen. Aanvullend onderzoek zal vervolgens duidelijk moeten maken of deze transformatie in de voorlichting binnen de oncologie beklijft en welke patiëntengroepen behoeften hebben aan welk type voorlichtingsmodel.

### **Presentaties op relevante congressen en symposia:**

- Weert JCM van. "Communicatie met ouderen. Maakt leeftijd uit?". 4<sup>e</sup> Nationale Symposium Kanker bij Ouderen. Ede, 11 november 2009
- Weert JCM van. "Onderzoeksproject VOICE (NIVEL): Onderzoek naar de communicatie tussen oncologieverpleegkundigen en oudere patiënten met kanker die behandeld worden met chemotherapie. Oncologiedagen 2009. Arnhem, 19-20 november 2009
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Heeren T, Bensing J. "Ouderen en Kanker: Het effect van het implementeren van een nieuwe voorlichtingsstructuur op het vervullen van informatiebehoeften". Etmaal van de Communicatie. Nijmegen, 12-13 februari 2009
- Dulmen AM van, Weert JCM van, Jansen J, Bensing J. Communicatie bij ouderen met kanker. Regiobijeenkomst werkgroep gynaecologische tumoren, 16 januari 2009
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen S van. " "Voorlichting-op-maat" aan ouderen met kanker: De effecten van een nieuwe voorlichtingsstructuur op het vervullen van informatiebehoeften". NVPO-congres (Nederlandse Vereniging Psychosociale Oncologie). Utrecht, 20 maart 2008.
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van. "Verpleegkundige voorlichting over chemotherapie aan oudere patiënten voor verbetering vatbaar?" 27e Oncologiedagen voor verpleegkundigen, sessie Ouderen en Kanker. Utrecht 21 november 2008
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Heeren T, Bensing J. "Communicatie bij ouderen". Milestone Ouderen en Kanker. Rotterdam 19 november 2008. Zie [www.nvvoncologie.nl](http://www.nvvoncologie.nl)
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Bensing J. "Cancer patients' information needs preceding chemotherapy treatment: Factors predicting needs and sources for information". EACH 2008; International Conference on Communication in Healthcare. Oslo 2-5 September 2008
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Bensing J. "Needs fulfilment in older cancer patients: The effects of a communication skills training with video-supported feedback". EACH 2008; International Conference on Communication in Healthcare. Oslo 2-5 September 2008
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Bensing J. "Needs fulfilment in older cancer patients: The effects of a communication skills training with video-supported feedback". EACH 2008; International Conference on Communication in Healthcare. Oslo 2-5 September 2008
- Jansen J, Butow P, Weert J van, Dulmen S van, Devine R, Heeren TJ, Bensing J, Tattersall M. "Does age really matter? Selective recall of medical information in cancer patients". EACH 2008; International Conference on Communication in Healthcare. Oslo 2-5 September 2008
- Jansen J, Weert JCM van, Dulmen AM van, Heeren TJ, Bensing J. "Nurses' reactions to older cancer patients' cues: What is the influence on information recall?". EACH 2008; International Conference on Communication in Healthcare. Oslo 2-5 September 2008
- Jansen J., Butow P., van Weert, J., van Dulmen, S., Devine, R., Heeren, T., Bensing, J., Tattersall, M., Does age really matter? Recall for medical information in cancer patients. The Sixth Annual PhD conference of the Research Institute for Psychology and Health, Utrecht, 17th January 2008.
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Heeren T, Bensing J. "Effectieve communicatie met de oudere, oncologische patiënt". Geriatriedagen, Rotterdam 14-15 februari 2008
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Heeren T, Bensing J. "Krijgen patiënten met kanker de informatie die ze nodig hebben? Een onderzoek naar informatiebehoeften van patiënten die een

behandeling met chemotherapie ondergaan". Etmaal van de Communicatie. Amsterdam, 8-9 februari 2008.

### Wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke publicaties:

- Jansen J. Communicating with older cancer patients: impact on information recall. Thesis, Utrecht, 23 april 2009
- Jansen J, Weert J van, Wijngaards-de Meij L, Dulmen S van, Heeren TJ, Bensing J. The role of companions in aiding older cancer patients to recall medical information. *Psycho-Oncology* 2009 Mar 24
- Posma E, Weert J van, Jansen J, Bensing J. Older cancer patients' information and support needs surrounding treatment: An evaluation through the eyes of patients, relatives and professionals. *BMC Nursing* 2009, 8:1.
- Jansen J, Butow PN, Weert JCM van, Dulmen S van, Devine RJ, Heeren TJ, Bensing JM, Tattersall MHN. Does age really matter? Recall of information presented to newly diagnosed cancer patients. *J Clin Oncol* 2008; 26(33):5450-7
- Jansen J, Weert J van, Meulen N van der, Dulmen S van, Heeren Th, Bensing J. Recall in older cancer patients: Treatment information and recommendations. *The Gerontologist* 2008;48(2):149-157
- Jansen J, Weert J van, Dulmen S van, Heeren T, Bensing J. Patient education about treatment in cancer care: an overview of the literature on older patients' needs. *Cancer Nursing* 2007;30(4):251-260
- Meulen N van der, Jansen J, Dulmen S van, Bensing J, Weert J van. Interventions effecting recall of medical information in cancer care: a systematic review of the literature. *Psycho-Oncology* 2008;17: 857-868
- Jansen J, Van Weert J van. Effectieve communicatie met oudere patiënten met kanker. *Leermenu Ouderen & Kanker*, module Communicatie, theoretisch kader ([www.leermenu.nl](http://www.leermenu.nl)) 2008.
- De Vries M, Van Weert JCM, Jansen J, Lemmens VEPP, Maas HAAM. Step by step. The need to develop a clinical pathway for older cancer patients. *Eur J Cancer* 2007; 43: 2170-2178.
- Jansen J, Van Weert J, Van Dulmen S, Heeren T, Bensing J. Nurses' responses to older cancer patients' cues. *Psycho-Oncology* 2007; 16: S2-S3.
- Van Weert J, Jansen J, Van Dulmen S, Heeren T, Bensing J. Communication with elderly patients preceding chemotherapy: Are the patients' needs met? *Critical Reviews in Oncology/Hematology* 2006; 60: S10-S11.
- Van Weert, J.C.M. et al. (2008). In gesprek over chemotherapie Deel 1. Handvatten voor patiëntgerichte verpleegkundige voorlichting aan ouderen met kanker. Utrecht: NIVEL (ISBN 978-90-6905-925-9).
- Van Weert, et al. (2008). In gesprek over chemotherapie Deel 2. Een video-observatie onderzoek naar patiëntgerichtheid en recall van informatie tijdens verpleegkundige voorlichting aan ouderen met kanker. Utrecht: NIVEL (ISBN978-90-6905-927-3).
- Weert JCM van et al. QUOTEchemo: A patient-centered instrument to measure quality of care through the patient's eyes preceding chemotherapy treatment. *Eur J Cancer* 2009 (in press)
- Jansen J, Weert J van, Groot J de, Dulmen S van, Heeren TJ, Bensing J. Emotional and informational patient cues: the impact of nurses' responses on recall. *Pat Educ Couns* (in revision)
- Weert JCM van, Jansen J, Dulmen AM van, Bensing J. Educating older cancer patients preceding chemotherapy treatment: The effects of a communication skills training with video-supported feedback (submitted)
- Tol F, Jansen J, Weert J van, Bensing J. Older cancer patients' information preference, copingstyle and participation during consultation: Effects on recall of information (submitted)

Dr. Sandra van Dulmen, Utrecht, 14 september 2009

namens de projectgroep:  
Dr. Jesse Jansen  
Dr. Julia van Weert  
Prof.dr. Jozien Bensing