

Procesverslag: ConsultKompas

Actieproject 2 – MISmaTch

Noa Baggen, Monica Edelaar, Miranda Ekkel,
Sarah Godefrooij en Nikki Luiks

Why health literacy is important



ConsultKompas
Haal meer uit je huisartsenbezoek!

Gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid

De Nederlandse zorg is voor veel mensen te ingewikkeld. Ruim één op de drie Nederlanders heeft moeite met het vinden, begrijpen, beoordelen en toepassen van medische informatie. Een deel hiervan heeft moeite met lezen en schrijven.

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidsvaardigheden op persoonlijk niveau en op organisatorisch niveau.

Gezondheidsvaardigheden op persoonlijk niveau

“Vaardigheden van mensen om informatie over gezondheid te verkrijgen, begrijpen, beoordelen en toe te passen wanneer gezondheidsgerelateerde beslissingen genomen moeten worden.”

Hierbij spelen 3 typen vaardigheden een rol:

1. Functioneel (zoals lezen en schrijven, rekenen, zoeken op internet)
2. Interactief of communicatief (zoals begrijpend lezen, abstract denken, hoofd- van bijzaken scheiden, reflecteren)
3. Kritisch (zoals toepassen van informatie, ordenen, vooruitdenken, prioriteiten stellen)

In welke mate iemand beschikt over gezondheidsvaardigheden verschilt per persoon én is afhankelijk van de situatie waarin iemand zich begeeft.

Hoe complexer de situatie, hoe sneller er een mismatch is tussen de persoon en de zorgomgeving. Bij veel stress kunnen gezondheidsvaardigheden afnemen (slecht-nieuwsgesprek).

In het dagelijks leven hebben mensen die minder gezondheidsvaardig zijn onder andere moeite met:

- Medicijnen op de juiste manier innemen
- De weg vinden in het ziekenhuis
- Digitale vaardigheden
- (Uitnodigings)brieven en mails begrijpen
- Folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen
- **Gesprekken met zorgverleners voeren**
- Uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen

Gezondheidsvaardige organisaties

“Organisaties die het mensen mogelijk maken om informatie en (zorg)aanbod te vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken. Een gezondheidsvaardige organisatie is daarmee toegankelijk en begrijpelijk voor iedereen, ongeacht het niveau van gezondheidsvaardigheden.”

Kerncijfers | Onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden

35 procent van de volwassen Nederlanders heeft onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden

(Dit kerncijfer betreft het percentage personen van 18 jaar en ouder met onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden)

- <https://www.staatvenz.nl/kerncijfers/gezondheidsvaardigheden-onvoldoende-beperkte>

Bron: Nivel (Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg) Consumentenpanel Gezondheidszorg, Nivel

De vertaling naar actieproject 2

- **Probleem:** Beperkte gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid bij patiënten kunnen leiden tot een mismatch tijdens huisartsconsulten. Patiënten begrijpen informatie soms niet volledig of durven geen vragen te stellen, terwijl huisartsen beperkte tijd hebben en hun vermogen om structuur en uitleg te bieden kan verschillen afhankelijk van ervaring, communicatiestijl en organisatorische vaardigheden. Dit kan leiden tot minder effectieve consulten, onopgeloste klachten en een hogere werkdruk voor huisartsen.
- **Kader:** Patiënten in huisartsenpraktijken in de Baarsjes in Amsterdam.
- **Doel:** Het ontwerpen van een tool die patiënten ondersteunt bij het begrijpen, voorbereiden en opvolgen van informatie tijdens en na een huisartsconsult, met als doel het vergroten van gezondheidsvaardigheden en het effectiever benutten van het consult.
- **Al gedaan:**
 - Literatuuronderzoek (verdiept in maatschappelijk probleem/deels geïdentificeerd)
- **Actiepunten**
 - Tijdsplanning maken
 - Enquête maken/uitzetten naar patiënten en huisartsen (Google docs)
 - A2/B1 + meerkeuze?
 - Contact opnemen met 2 á 3 huisartspraktijken in de Baarsjes
 - Bronnen toevoegen (documenten voor HIS)

Enquête vragen patiënten (1)

1. Wat verwacht u van uw afspraak met de huisarts?

2. Ik bereid mij voor op mijn afspraak met de huisarts.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

3. Hoe bereid u zich voor op uw afspraak?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik bereid mij niet voor
- ☐ Ik denk vooraf na over mijn klachten of vragen
- ☐ Ik schrijf mijn vragen of klachten op
- ☐ Ik bespreek vooraf mijn klachten met iemand anders
- ☐ Anders, namelijk:

4. Ik vind de uitleg van mijn huisarts duidelijk.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

5. Ik heb na mijn afspraak met de huisarts nog vragen

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

Enquête vragen patiënten (2)

6. Ik moet na mijn afspraak opnieuw contact opnemen met de huisarts voor extra uitleg.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

7. Wat vindt u tijdens of na een afspraak soms lastig?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik vind niets lastig
- ☐ De uitleg begrijpen
- ☐ Medicijnen of instructies begrijpen
- ☐ Vragen stellen tijdens het gesprek
- ☐ Onthouden wat er is gezegd
- ☐ Weten wat ik thuis moet doen
- ☐ Online zaken, zoals een afspraak maken of het portaal gebruiken
- ☐ Anders:

8. Wat zou u helpen om het gesprek met de huisarts zo goed mogelijk te laten verlopen?

9. Wilt u nog iets delen over uw ervaring met afspraken met de huisarts?

Enquête vragen huisartsen (1)

1. Patiënten bereiden zich voldoende voor op een consult.

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

2. Hoe vaak merkt u dat patiënten zich voorbereiden op een consult?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

3. Ik ervaar dat patiënten de uitleg tijdens het consult goed begrijpen.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

4. Patiënten nemen na afloop opnieuw contact op voor extra uitleg of verduidelijking.

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

Enquête vragen huisartsen (2)

5. In welke onderdelen van het consult ervaren patiënten volgens u het vaakst moeilijkheden?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Begrijpen van de diagnose
- ☐ Begrijpen van behandeladvies
- ☐ Medicatie-instructies
- ☐ Vervolgafspraken
- ☐ Vragen stellen tijdens het consult
- ☐ Begrijpen van digitale communicatie / portaal
- ☐ Anders:

6. In hoeverre ervaart u dat bovenstaande situatie(s) leiden tot extra tijdsdruk of werkdruk?

- ☐ Geen extra belasting
- ☐ Beperkte extra belasting
- ☐ Regelmatig extra belasting
- ☐ Veel extra belasting

7. Welke factoren spelen volgens u een rol bij minder effectieve consulten

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Beperkte gezondheidsvaardigheden
- ☐ Laaggeletterdheid
- ☐ Taalbarrière
- ☐ Onvoldoende voorbereiding van de patiënt
- ☐ Tijdsdruk binnen het consult
- ☐ Complexiteit van de zorgvraag
- ☐ Het scheiden van hoofd- en bijzaken
- ☐ Meerdere klachten in een consult willen bespreken
- ☐ Verschillen in communicatiestijl
- ☐ Anders:

8. Wat zou volgens u helpen om consulten effectiever te laten verlopen?

9. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of observaties over de vragen en/of vanuit uw rol?

Enquête vragen doktersassistenten (1)

1. Patiënten kunnen hun hulpvraag of klacht duidelijk verwoorden bij telefonisch contact of balie contact.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

2. Patiënten nemen na een afspraak regelmatig opnieuw contact op met de praktijk voor extra uitleg of verduidelijking.

(Stelling)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

3. Waarover nemen patiënten meestal opnieuw contact op?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Uitleg over diagnose
- ☐ Medicatie of gebruiksinstructies
- ☐ Vervolgafspraken
- ☐ Doorverwijzingen
- ☐ Nog bestaande klachten

- ☐ Uitleg over online portaal / digitale zaken
- ☐ Anders:

4. In welke situaties merkt u dat patiënten moeite hebben met het begrijpen van informatie?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Patiënten begrijpen altijd alle informatie
- ☐ Tijdens telefonisch contact
- ☐ Bij het maken van afspraken
- ☐ Bij uitleg over vervolgacties
- ☐ Bij digitale communicatie

- ☐ Bij herhaalrecepten
- ☐ Anders:

Enquête vragen doktersassistenten (2)

5. In hoeverre ervaart u dat dit leidt tot extra werkdruk binnen de praktijk?

- ☐ Geen extra belasting
- ☐ Beperkte extra belasting
- ☐ Regelmatig extra belasting
- ☐ Veel extra belasting

6. Wat zou volgens u het meest helpen om consulten effectiever te laten verlopen?

7. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of observaties vanuit uw rol?

Resultaten enquête patiënten

Analyse van de enquête:

1. Vóór het consult → structureren
2. Tijdens het consult → vertalen
3. Na het consult → samenvatten en borgen

- 50% bereidt zich voor
- 81% denkt na over klachten
- 9,4% schrijft klachten op
- 90% heeft soms/vaak nog vragen na consult
- 40% neemt soms/vaak opnieuw contact op
- 55% heeft moeite met het stellen van vragen of het onthouden van informatie die tijdens het consult is besproken

Resultaten enquête huisartsen (1)

Analyse van de enquête:

- 80% van de huisartsen merkt dat patiënten zich soms voorbereiden op een consult
- 100% van de huisartsen geeft aan dat patiënten zich soms voldoende voorbereiden op een consult
- Factoren die een rol spelen bij minder effectieve consulten zijn:
 - Vragen stellen tijdens het consult (40%),
 - Beperkte gezondheidsvaardigheden (40%)
 - Licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe zorg combinatie (20%)
 - Tijdsdruk binnen het consult (20%)
 - Het frequent bespreken van meerdere klachten per consult, onvoldoende voorbereiding door de patiënt en een chaotische denkwijze van de patiënt (20%)
- 80% van de huisartsen ervaart door bovengenoemde uitdagingen extra werkdruk

Resultaten enquête huisartsen (2)

Wat zou helpen om consulten effectiever te laten verlopen:

- Accepteren dat het leven niet perfect is.
- Duidelijk hebben wie wel/niet digitaal of telefoon vaardig is. Voor een groep patiënten is een live gesprek beter te volgen/te begrijpen.
- Een beter sociaal netwerk en minder sociale media.
- Landelijke campagne: Wat moet ik doen als ik naar de dokter ga? Daarnaast uitleg over hoe het Nederlandse zorgsysteem werkt: Eerst naar de huisarts en dan naar de specialist (ook voor de GGZ).
- Patiënten van tevoren in één zin hun klacht en vraag laten benoemen.

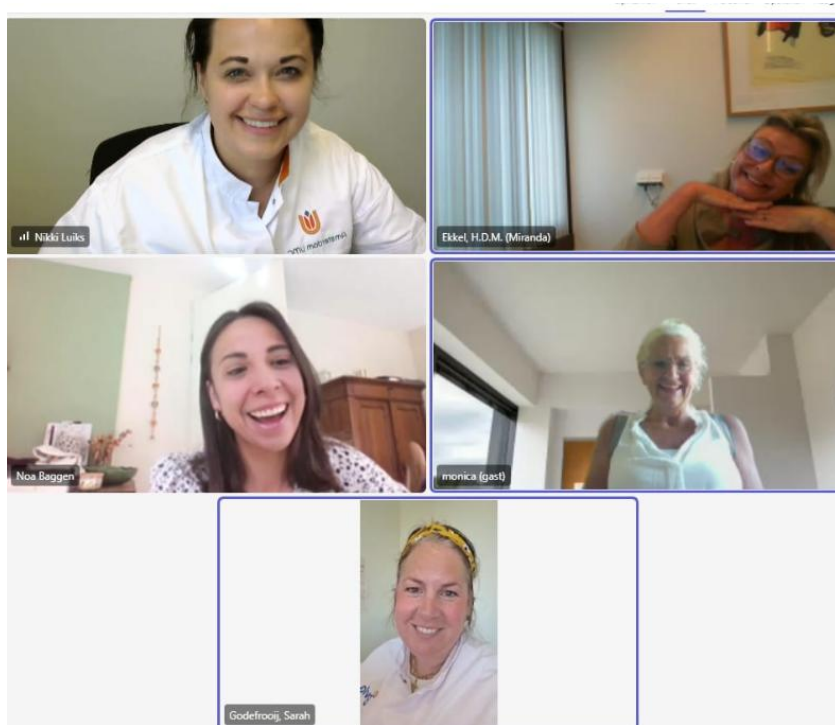
Aanvullende opmerkingen/observaties:

- Pharos laten screenen.
- Het aantal mensen dat in het geheel geen prijs stelt aan mijn adviezen is groeiend.
- Meer feedback ontvangen van patiënten of collega's als blijkt dat ik het niet goed heb gedaan.
- De menselijke geest blijft wonderlijk kronkelen.

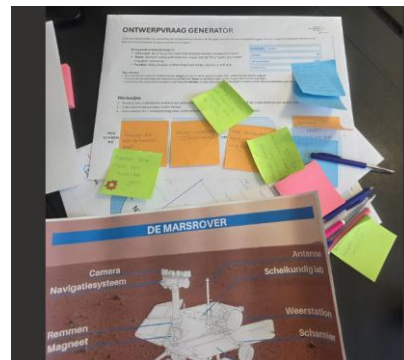
Resultaten enquête doktersassistenten

Analyse van de enquête:

- Patiënten nemen na een afspraak regelmatig opnieuw contact op met de praktijk voor extra uitleg of verduidelijking
- Patiënten nemen vaak opnieuw contact op vanwege nog bestaande klachten
- Hulp bij een taalbarrière zou het meest helpen om consulten effectiever te laten verlopen en om extra werkdruk binnen de praktijk te verlagen



Het proces



1. Van uitdaging naar oplossing

Onze aanname

- Er bestaat een kloof in de communicatie tussen patiënt en huisarts tijdens het consult.
- Patiënten gaan vaak onvoorbereid het gesprek in.

Literatuur- en veldonderzoek

- Literatuuronderzoek uitgevoerd.
- Enquêtes uitgezet onder patiënten die naar de huisarts gaan (N=1-doelgroep).
- Uit de enquête bleek dat 80% zich voorbereidt door vooraf na te denken over het consult, maar deze gedachten niet verder structureert of vastlegt.
- Mensen beschikken niet altijd over handvatten om hun gedachten te ordenen en om te zetten in concrete actie.

Aanvullende inzichten

- Gesprekken gevoerd met vrienden en familie over hun ervaringen met huisartsconsulten.
- Hieruit kwamen diverse voorbeelden naar voren van miscommunicatie en onduidelijkheid tijdens consulten.

Hypothese

Wanneer patiënten beter voorbereid het consult ingaan, voelen zij zich meer gehoord en gezien.

1. Van uitdaging naar oplossing

Ontwerpstatement

- In een wereld waarin we zien dat patiënten en huisartsen elkaar soms niet begrijpen en treffen, willen wij de kloof overbruggen met innovatieve mensgerichte zorgoplossingen.

Ontwerp vraag

- Hoe kunnen we patiënten die naar de huisarts gaan voor een consult (van 10 minuten) versterken om zijn/haar/diegen zorgvraag duidelijk te formuleren en gericht vragen te stellen, zodat het gesprek gestructureerd verloopt en het vervolg na het consult duidelijk is.

Ideevorming

- Meer dan 100 ideeën gegenereerd.
- Voorbeelden: een app, een chatbot, het 'Oor', een coach die meegaat naar de huisarts en uiteindelijk het ConsultKompas.

Van Stichting Vertaalslag naar MISmaTch

- We startten onder de naam 'Stichting Vertaalslag'.
- Inmiddels werken we onder de naam 'MISmaTch'.
- → Resultaat: het ConsultKompas



1. Van uitdaging naar oplossing

6 versies van de ConsultKompas probe ontwikkeld

We hebben gekozen voor een korte en concrete vragenlijst voor patiënten. Het doel is om hen hiermee meer regie te geven over het gesprek met de huisarts en een duidelijke rode draad te bieden tijdens het consult. Zo kunnen patiënten de beperkte consulttijd optimaal benutten.

Overwegingen

- Een huisarts gaf aan 'app-moe' te zijn; er zijn al veel gezondheidsapps beschikbaar.
- Uit de literatuur blijkt dat veel mensen beperkte digitale vaardigheden hebben.
- Daarnaast komt beperkte gezondheidsvaardigheid (health literacy) voor op alle opleidingsniveaus.

Bestaat dit idee al?

- Pharos heeft vragenlijsten ontwikkeld met veel beeldmateriaal en daarnaast tools die meer tekst bevatten.
- De belangrijkste vraag is niet óf dergelijke vragenlijsten bestaan, maar hoe goed ze zijn geïmplementeerd. Implementatie lijkt de sleutel tot succes.

2. Iteratief ontwikkelproces

Van eerste prototype tot ConsultKompas

Experimenten (testen van probe) en iteraties

Test 1 – Eerste versie

- Prototype ontwikkeld met afbeeldingen van echte mensen.
- Feedback opgehaald bij gebruikers.
- Op basis van de feedback meerdere nieuwe versies ontwikkeld.

Test 2 – Vrienden en collega's

- Concept voorgelegd aan vrienden en collega's.
- Belangrijke feedback van een huisarts: er is sprake van 'app-moeheid'; er bestaan al veel gezondheidsapps.

Test 3 – Potentiële gebruikers (patiënten)

- Concept getest bij collega's die recent een huisartsconsult hebben gehad.
- Inzichten gebruikt om het ConsultKompas verder aan te scherpen.

Resultaat

- In totaal zijn 6 versies van de ConsultKompas probe ontwikkeld en getest.

Haal Meer Uit Je Huisartsbezoek!

Bereid je goed voor en ga met een duidelijk plan naar huis.



VOOR JE AFSpraak

1. Mijn belangrijkste klacht:
2. Deze klacht belemmert mij om:
3. Sinds wanneer last?
4. **Emotie:** "ik maak mij zorgen omdat..."

 **Wat wil ik weten?** (max. 3 vragen):



TIJDENS HET GESPREK

- ☒ Wat is er aan de hand?
- ☒ Wat kan ik zelf doen?
- ☒ Wanneer moet ik terugkomen?



NA JE AFSpraak

- ☐ Wat is er besproken?
- ☐ Wat moet ik nu doen?
- ☐ Open vragen?



TIP: Neem deze flyer mee of maak een foto, zo houdt je overzicht!

Jouw gezondheid, jouw regie!

Probe versie 1

Feedback:

- De personen eruit halen.
- Niet richten op de klacht, maar op de zorgvraag.
- Niet elke zorgvraag belemmert, dus misschien kunnen jullie zeggen: Ik wil dit bespreken met de huisarts, omdat ...
- Sinds wanneer last? = Dit speelt sinds ...
- **Wat:** Wil ik weten = Welke vraag/vragen heeft u voor de huisarts?
- **Tijdens het gesprek:** Wat moeten mensen met deze punten? Moeten ze dit aan de huisarts vragen? Dit is nu niet duidelijk. Plus: waarom blauw en groen? Kies 1 kleur per categorie
- **Deel 3:** Na je afspraak: Bullit 3: Heb je nog vragen waar je een antwoord op wilt?
- **Titel van de kaart:** waarom elk woord beginnen met een hoofdletter?
- Qua stijl zakelijker presenteren. Het is veel poespas en kan voor mensen die laaggeletterd zijn (of niet goed contrast kunnen zien) ook slecht leesbaar zijn.
- Er staat nu ook geen afzender of bron op de flyer. Ik zou me dan afvragen: Van wie komt dit?
- Hier in de tekst waarin jullie je presenteren zou ik klachten ook weer vervangen door zorgvraag.
- **Antwoord op vraag 1:** Prima om vooraf aan consult alvast wat basisvragen te beantwoorden, zodat er in mijn consult meer tijd is om op de inhoud in te gaan. Daarnaast zou ik zou wel willen weten welke basischeckvragen er bij mijn zorgvraag horen, zodat ik daar alvast over na kan denken.
- **Antwoord op vraag 2 en 3:** Liever beantwoorden via een app.



Haal meer uit je huisartsenbezoek!



Samen werken
aan jouw
gezondheid!



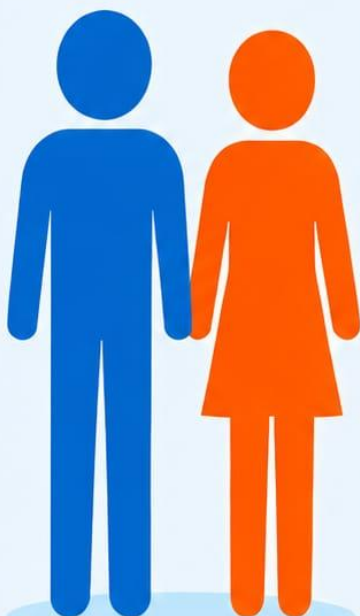
Goede
voorbereiding



Duidelijke
vragen



Samen beslist



1 Voor je afspraak



Mijn zorgvraag is: _____

Sinds wanneer last? _____

Het belemmert mij omdat: _____

Emotie: "ik maak mij zorgen omdat: _____"

Wat wil ik weten? _____

2 Tijdens het gesprek



Wat is er aan de hand? _____

Wat kan ik zelf doen? _____



TIP: Gebruik de vragen uit de voorbereiding van bovenstaande kopje 'Voor je afspraak'.

3 Einde van het gesprek



Is alles duidelijk voor mij wat er is besproken? _____

Heb ik mijn vraag/vragen kunnen stellen? _____

Wat moet ik nu doen? _____

Wat doet de huisarts? _____

Wanneer moet ik terugkomen? _____



Neem deze flyer mee of maak een foto, zo houd je overzicht!



Dit is een formulier voor uzelf en mag u houden.
Dit wordt niet toegevoegd aan het dossier.
Indien u dit wel wenst, geeft dit door aan uw huisarts.



Probe versie 2

Feedback:

- Ik vond de vragen "voor je bezoek" wel handig - zet je echt even aan het denken om het gesprek goed voor te bereiden
- De vragen "tijdens het gesprek" heb ik niet zo veel meegedaan. Misschien ook omdat er bij mij bij beide vragen niet echt een antwoord op is. Ik snap niet helemaal het doel van dat kopje en die vragen.
- De vragen bij "Einde van het gesprek" zijn wel handig voor als je bijvoorbeeld medicatie gaat krijgen of vervolg afspraken hebt zodat je die daar kunt noteren. Misschien ook ruimte daarvoor open laten?
- En over het design vind ik het vooral heel veel plaatjes en drukte maar weinig plek om dingen op te schrijven.



ConsultKompas



Neem deze flyer mee of maak een foto, zo houd je overzicht!



Open vragen? _____

Daarnaast werd aangegeven dat “app-moeheid” echt iets van deze tijd is. Die ervaring herkenden zij ook vanuit hun eigen patiëntenpopulatie en directe omgeving. Zo vertelde iemand bijvoorbeeld dat zijn moeder daar recent ook iets over had gezegd na een ziekenhuisbezoek.





Haal meer uit je huisartsenbezoek!



Samen werken
aan jouw
gezondheid!



Goede
voorbereiding



Duidelijke
vragen



Samen beslist



1 Voor je afspraak



Mijn zorgvraag is: _____

Sinds wanneer last? _____

Het belemmert mij omdat: _____

Emotie: "ik maak mij zorgen omdat: _____

Wat wil ik weten? _____

2 Tijdens het gesprek



Wat is er aan de hand? _____

Wat kan ik zelf doen? _____

TIP: Gebruik de vragen uit de voorbereiding van bovenstaande kopje 'Voor je afspraak'.

3 Einde van het gesprek



Is alles duidelijk voor mij wat er is besproken? _____

Heb ik mijn vraag/vragen kunnen stellen? _____

Wat moet ik nu doen? _____

Wat doet de huisarts? _____

Open vragen? _____



Neem deze flyer mee of maak een foto, zo houd je overzicht!



Dit is een formulier voor uzelf en mag u houden.
Dit wordt niet toegevoegd aan het dossier.
Indien u dit wel wenst, geeft dit door aan uw huisarts.



MISmaTch



Probe versie 4

Feedback:

Flyer:

- De kleuren lopen een beetje door elkaar heen
- Plaatjes voegen niks toe, en neemt ruimte in beslag
- Overall antwoordlijntjes toevoegen, en deze antwoord ruimte ook groter maken

Inhoud:

- Ik vind "Emotie: ik maak mij zorgen omdat..." een beetje vaag. Kan simpeler, bijvoorbeeld gewoon "waar maak ik me zorgen over?"
- Misschien kan er iets toegevoegd worden als "wat heb ik zelf al geprobeerd/gedaan" zodat het duidelijk is.
- Wellicht iets toevoegen als "wat verwacht ik van deze afspraak" bijvoorbeeld: advies, onderzoek, geruststelling, nieuwe afspraak, o.i.d.
- Bij na de afspraak een punt toevoegen "wanneer is mijn volgende afspraak/controle" o.i.d. zodat dit ook meteen genoteerd kan worden
- "Open vragen" misschien veranderen naar "welke vragen heb ik nog?"



Haal meer uit je huisartsenbezoek!



Goede voorbereiding



Duidelijke vragen



Samen werken aan jouw gezondheid

1 Voor je afspraak



Mijn zorgvraag is: _____

Sinds wanneer last? _____

Het belemmert mij omdat: _____

Emotie: "Ik maak mij zorgen omdat: _____"

Wat wil ik weten? _____

2 Tijdens het gesprek



Wat is er aan de hand? _____

Wat heb ik zelf al gedaan? _____



TIP: Gebruik de vragen uit de voorbereiding van bovenstaande kopie 'Voor je afspraak'.

3 Einde van het gesprek



Is alles duidelijk voor mij wat er is besproken? _____

Heb ik mijn vraag/vragen kunnen stellen? _____

Wat moet ik nu doen? _____

Wat doet de huisarts? _____

Open vragen? _____



Neem deze flyer mee of maak een foto, zo houd je overzicht!



Dit is een formulier voor uzelf en mag u houden.
Dit wordt niet toegevoegd aan het dossier.



MISmaTch



ConsultKompas

Probe versie 5

Feedback:

- De icoontjes aan de linker kant nemen te veel ruimte in ten opzichte van de tekstblokken
- Er staat veel op de flyer wat niet direct nodig is geeft onrust
- Weinig schrijfruimte
- Mijn zorgvraag is te ingewikkeld moet mijn probleem zijn
- Het belemmert mij anders omschrijven of weglaten
- Einde gesprek zijn deels gesloten vragen en wat betekent open vragen?

Het vragen naar emoties is goed de huisarts geeft aan het een heel goed idee te vinden de "consult kompas" volgens haar is dit echt nieuw. Haar idee is om het tzt als optie toe te voegen aan het maken van een afspraak.

Probe versie 6

1. Voor mijn afspraak

Waar heb ik last van? _____

Sinds wanneer last? _____

Ik maak mij zorgen omdat: _____

Wat heb ik zelf al gedaan? _____

Wat wil ik weten? _____

2. Tijdens het gesprek

Wat is er aan de hand? _____

 **TIP:** Gebruik de vragen uit de voorbereiding onder het kopje 'Voor mijn afspraak'.

3. Einde van het gesprek

Heb ik mijn vragen kunnen stellen? Ja / Nee

Zo nee, welke vraag/vragen wil ik nog stellen? _____

Is alles duidelijk voor mij wat er is besproken? Ja / Nee

Zo nee, wat is er niet duidelijk? _____

Wat doet de huisarts? _____

Wat doe ik? _____

Voor extra schrijfruimte: zie achterkant

Neem dit consultkompas mee of maak een foto, zo houd je overzicht!

Dit is een formulier voor uzelf en mag u houden. Dit wordt niet toegevoegd aan uw dossier.

U mening telt:
Scan de QR-code of
stuur ons een mail.



Goede
voorbereiding



Duidelijke
vragen



Samen werken
aan jouw gezondheid



Extra schrijfruimte

Checklist

Indien van toepassing:

☐ Recept(en)

☐ Verwijzing(en)

☐ Wanneer opnieuw contact

Welke recepten? _____

Verwijzing(en) naar? _____

Datum/tijd _____

Wij horen graag uw mening over ons ConsultKompas.

Scan de QR-code of stuur ons een mail:
consultkompas@outlook.com



3. Belangrijk inzicht uit het testen van de probes

Aanvankelijk bevatten de probes veel visuele elementen, zoals afbeeldingen en iconen, om ze aantrekkelijker te maken.

Uit de tests bleek echter dat patiënten vooral behoefte hebben aan eenvoud en overzicht. De visuele elementen leidden af van de kern van het hulpmiddel: de vragen en de rode draad voor het gesprek met de huisarts.

Conclusie: minder visuele prikkels zorgt voor meer focus op de inhoud.

Simple solutions. Real innovation.

MISmaTch

Simple solutions. Real innovations.

Sarah: Creative Strategist
Noa: Creative Creator
Miranda: Public Relations
Nikki: Graphic designer
Monica: Director



Actieproject 2, product: ConsultKompas