

TELEFONISCH MOTIVEREND GESPREK

Onderzoek bewijst dat Motiverende gespreksvoering kan telefonisch ingezet worden en dat dit effect kan hebben in verschillende gebieden van gezondheidszorg, ook in de mondzorg,

Gebaseerd op literatuur is een gestructureerde sessie samengesteld om de patiënten tijdens coronacrisis te ondersteunen.

Motiverend gesprek aan de telefoon met de ouders van (jonge) kinderen

1. Introductie

- ***U spreekt met bel ik op een gelegen moment?***
- ***Uw kind, (naam van het kind of meerdere kinderen), is ingeschreven als patiënt bij Jeugd tandzorg West.***
- ***Op dit moment bestaat een beperking van onze reguliere zorg en we willen u, als u dat op prijs stelt, telefonisch een steuntje in de rug geven. De zorgverzekering stelt ons daartoe in staat.***
- ***Zo willen we toch een bijdrage leveren aan het behoud van een goede mondgezondheid bij(naam van het kind) in deze crisisperiode.***

2. Engageren

- ***Hoe gaat het met u en lukt het om bij(naam van kind, kinderen) voldoende aandacht aan de mondgezondheid te geven?***
 - o Je **luistert** met aandacht naar wat er gezegd wordt.
 - o Je **reflecteert** (in eigen woorden kort herhaalt wat je hebt gehoord en begrepen), bijvoorbeeld:
 - 'u heeft uw handen vol aan andere zaken',
 - 'het is drukker (rustiger) dan normaal',
 - 'u heeft (weinig) controle over de drukke kinderen',
 - 'u bent moe',
 - 'u heeft alles goed onder controle',
 - 'u weet zich geen raad',
 - etc. (luister goed).

3. Agenda setting

- ***Kunt u aangeven, hoe gaat het met tandenpoetsen van, wat gaat er goed?***
 - o **Bevestig alleen wat er goed gaat**, maak een korte samenvatting (bijvoorbeeld, 'het lukt u twee keer per dag te poetsen', 'Het lukt u een keer per dag te poetsen', 'het lukt soms te poetsen', 'uw kind poetst zelf graag', etc).
 - o Vraag, wat gaat er nog meer goed?
 - Bevestig...
- ***Wat gaat er minder goed?***
- ***Wat is het moeilijkst? Tegen welke problemen loopt u op? Wat doet u hiermee?***

- Je **luistert** met aandacht naar wat er gezegd wordt (**Let op!** Je geeft op dit moment nog **GEEN** advies!)
- Je **reflecteert** (in je eigen woorden kort herhaalt wat je hebt gehoord en begrepen, zonder je eigen mening erover te zeggen, en je probeert de emotie van de ouder te benoemen), bijvoorbeeld:
 - 'uw kind valt in slaap voor de TV en kan niet meer gepoetst worden',
 - 'U bent moe',
 - 'U krijgt geen hulp'
 - 'U voelt zich radeloos'
 - 'U wilt u man/andere kinderen niet wakker maken'
 - Etc.

4. Samenvatting

- a. *Als ik het goed heb begrepen, poetst u keer per dag, gaat goed, gaat moeilijk.*

Als alles goed gaat met het poetsen, vraag **hoe gaat het met water drinken en beperken van suikermomenten**. Wat drinkt het kind behalve het water? Als het kind heel jong is, vraag of het kind uit een beker drinkt of uit een fles en of het met fles naar bed gaat. Gebruik **gesprekstechnieken vanaf punt 3**.

Als met alles goed gaat, bevestig dat en **ga naar punt 9**.

5. Evoceren (innerlijke motivatie opzoeken en vergroten)

- a. *Na wat u heeft gedeeld, zou u graag willen dat het anders ging met tandenpoetsen?*
- b. *Mag ik u vragen, op een schaal van 0-to 10 aan te geven hoe belangrijk u het vindt dat het anders zou gaan / hoe belangrijk vindt u mondgezondheid van het kind?*
- c. Geef verbazing over het cijfer (maakt niet uit hoe hoog het is)
- d. *Waarom is dat voor u zo belangrijk?*
- Je **luistert** met aandacht naar wat er gezegd wordt.
 - Je **reflecteert** (in eigen woorden kort herhaalt wat je hebt gehoord en begrepen).
 - Je probeert woorden van de ouders te horen ('Ik wil', 'ik kan', 'ik moet', 'het zou moeten', 'ik ga', 'ik heb geprobeerd' te horen – dat geeft aan dat persoon is aan het voorbereiden om iets in gedrag te veranderen), dat ga je in de samenvatting gebruiken.

6. Plannen

- a. *U zou graag zien dat het beter zou gaan met het poetsen, omdat, u heeft geprobeerd en u wilt.....*
- b. *Wat denkt u, wat zou u anders kunnen doen, zodat het poetsen 2 keer per dag wel lukt?*

- Je **luistert** met aandacht naar wat er gezegd wordt
- Je geeft een bevestiging/compliment over een zelfbedachte doel/plan van aanpak.
- c. Mag ik u nog wat tips geven? Nu mag je advies geven: een paar tips.**
 - **‘bij sommige ouders werkt, wilt u dat proberen?’**
 - **‘sommige ouders vinden makkelijk’**
 - **‘heeft ual geprobeerd?’**

Wees bewust dat je niet te veel verandering in een keer vraagt.
- d. Wat denkt u hiervan? Is dat voor u haalbaar? – reflecteer...**
- e. Denkt u dat dit gaat lukken? Hoe zeker bent u dat dit gaat lukken?**

7. Samenvatting – je geeft nu een samenvatting van het hele gesprek:

- a. Ik ga nu samenvatten: u heeft verteld dat goed gaat, dat minder goed gaat, en dat u gaat proberen. U bent (heel) zeker/weinig zeker/onzeker dat dit gaat lukken.**
 - b. Heb ik nog iets gemist?**
- 8. Je kunt nu ook vragen of het lukt om water te drinken en suikermomenten beperkt te houden. Let op dat je niet te veel verandering in één keer vraagt!**
- a. Vraag of je nog over een paar weken mag bellen om te kijken of het goed gaat. Noteer dat op de lijst.

9. Einde gesprek.

- a. Bedankt voor uw tijd. We sturen u informatie via de mail.**
10. Voer de samenvatting, door de ouder zelf aangegeven motivatieniveau en het afgesproken doel in de computer.
11. Je kunt nu een bevestigingsmail sturen met een korte samenvatting van gesprek en voor jonge kinderen kun je een link sturen naar leuke filmpjes die ze nu in quarantaine kunnen kijken van GGD Amsterdam:
- https://trammelantintandenland.nl/?page=materiaal_filmpjes
-

Met dit gesprek kunnen we patiënten steun bieden in gezond gedrag. We kunnen mogelijk voorlichting declareren.

Door deze gestructureerde gesprekken te voeren kunnen medewerkers oefenen in vaardigheden van motiverend gesprek en zijn beter voorbereid om de nieuwe KIMO richtlijnen van kindertandheelkunde te implementeren.

Literatuur

1. Boccio M, Sanna RS, Adams SR, et al. Telephone-Based Coaching. *Am J Health Promot.* 2017;31(2):136–142. doi:10.4278/ajhp.140821-QUAN-424
2. Döbler A, Herbeck Belnap B, Pollmann H, Farin E, Raspe H, Mittag O. Telephone-delivered lifestyle support with action planning and motivational interviewing techniques to improve rehabilitation outcomes. *Rehabil Psychol.* 2018;63(2):170–181. doi:10.1037/rep0000224

3. Gao X, Lo EC, McGrath C, Ho SM. Face-to-face individual counseling and online group motivational interviewing in improving oral health: study protocol for a randomized controlled trial. *Trials*. 2015;16:416. Published 2015 Sep 18. doi:10.1186/s13063-015-0946-0
5. Naidu R, Nunn J, Irwin JD. The effect of motivational interviewing on oral healthcare knowledge, attitudes and behaviour of parents and caregivers of preschool children: an exploratory cluster randomised controlled study. *BMC Oral Health*. 2015;15:101. Published 2015 Sep 2. doi:10.1186/s12903-015-0068-9
6. Patel ML, Wakayama LN, Bass MB, Breland JY. Motivational interviewing in eHealth and telehealth interventions for weight loss: A systematic review. *Prev Med*. 2019;126:105738. doi:10.1016/j.ypmed.2019.05.026
7. Pine CM, Adair PM, Burnside G, et al. Dental RECUR Randomized Trial to Prevent Caries Recurrence in Children. *J Dent Res*. 2020;99(2):168–174.