

## 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 een patiënt

---

### 1. Introductie

- *Je spreekt met ..... bel ik op een gelegen moment?*
- *Je bent ingeschreven als patiënt bij Jeugd tandzorg West.*
- *Op dit moment bestaat een beperking van onze reguliere zorg en we willen je, als je 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 je goede mondgezondheid in deze crisisperiode.*

### 2. Engageren

- *Hoe gaat het met je en lukt het om voldoende aandacht aan je 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:
    - 'je hebt je handen vol aan andere zaken',
    - 'het is drukker (rustiger) dan normaal',
    - 'je bent moe',
    - 'je hebt alles goed onder controle',
    - etc. (luister goed).


### 3. Agenda setting

- *Kan je aangeven, hoe gaat het met tandenpoetsen, wat gaat er goed?*
  - o **Bevestig** alleen wat er **goed** gaat, maak een korte samenvatting (bijvoorbeeld, 'het lukt je twee keer per dag te poetsen', 'Het lukt je een keer per dag te poetsen', 'het lukt soms te poetsen', etc).
  - o Vraag, wat gaat er nog meer goed? Lukt het om te flossen/rageren/stokeren?
    - Bevestig...
- *Wat gaat er minder goed?*
- *Wat is het moeilijkst? Tegen welke problemen loop je op? Wat doet je hiermee?*
  - o Je **luistert** met aandacht naar wat er gezegd wordt (**Let op!** Je geeft op dit moment nog **GEEN** advies!)
  - o 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 gesprekspartner te benoemen), bijvoorbeeld:

- 'je bent zo lang bezig met het gamen/Netflixen/etc. totdat je in slaap valt en kan niet meer gepoetst worden',
- 'Je bent moe',
- 'Je hebt geen zin om te poetsen/stokeren/flossen/rageren',
- 'Je bent bezig met een project/werkstuk',
- 'Je hele dag-structuur is weg',
- Etc.

#### 4. Samenvatting

- a. *Als ik het goed heb begrepen, poets je ..... keer per dag, ..... gaat goed, ..... gaat moeilijk, je gebruikt ..... wel/niet tussen je tanden/bij de beugel.*

Als alles goed gaat met het poetsen, vraag **hoe gaat het met water drinken en beperken van suikermomenten**. Wat drink je behalve het water? 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 je hebt gedeeld, zou je graag willen dat het anders ging met tandenpoetsen?*
- b. *Mag ik je vragen, op een schaal van 0-to 10 aan te geven hoe belangrijk je het vindt dat het anders zou gaan / hoe belangrijk vindt je je mondgezondheid?*
- c. Geef verbazing over het cijfer (maakt niet uit hoe hoog het is, behalve als het 0 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.

\* Als de score 0 is, dan bevestig dat: ik begrijp dat je nu andere prioriteiten hebt. Maar stel voor dat je zou van gedachte veranderen, waarom zou je dan wel meer aandacht aan je mondverzorging besteden?

#### 6. Plannen

- a. *Je zou graag zien dat het beter zou gaan met het poetsen, omdat ....., je hebt ..... geprobeerd en je wil.....*
- b. *Wat denkt je, wat zou je 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 je nog wat tips geven? Nu mag je advies geven: een paar tips.*

- *'bij sommige mensen werkt ....., wilt je dat proberen?'*
- *'sommige mensen vinden ..... makkelijk'*
- *'heb je .....al geprobeerd?'*

Wees bewust dat je niet te veel verandering in een keer vraagt.

**d. Wat denk je hiervan? Is dat voor je haalbaar?** – reflecteer...

**e. Denk je dat dit gaat lukken? Hoe zeker ben je dat dit gaat lukken?**

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

**a. Ik ga nu samenvatten: Je hebt verteld dat ..... goed gaat, dat ..... minder goed gaat, en dat je ..... gaat proberen. Je 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 je tijd. We sturen je informatie via de mail.**

10. Voer de samenvatting, door de patiënt zelf aangegeven motivatieniveau en het afgesproken doel in de computer.

11. Je kunt nu een bevestigingsmail sturen met een korte samenvatting van gesprek en een paar leuke tips.

---

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.yjmed.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.