

Inhoud

	Voorwoord	7
I	De basis van het voorlichten	8
I.1	Inleiding	8
I.2	Voorlichting, instructie en advies	9
I.3	Het voorlichtingsprotocol	10
I.3.1	Logische opbouw van voorlichting en instructie	12
I.3.2	Tell-show-do	15
I.3.3	Onderbouwing door middel van voorlichtingsmaterialen	15
2	Preventie en mondgezondheid	18
2.1	Inleiding	18
2.2	Tandplaque	19
2.3	Poetsmethodes	22
2.3.1	De horizontale of schrobmethode	24
2.3.2	De Bass-methode	25
2.3.3	Elektrische poetsmethode	26
2.3.4	Andere poetsmethodes	28
2.4	Hulpmiddelen	28
2.5	Disclosen	35
2.6	Voedingsadvies	37
3	Voorlichting en advies bij tandheelkundige behandelingen	41
3.1	Inleiding	41
3.2	Algemene tandheelkundige behandelingen	42
3.2.1	Anesthesie	42
3.2.2	Behandeling van cariës	44
3.2.3	Sealant	47
3.2.4	Fluoridebehandeling	49
3.2.5	Röntgenfoto's	52

3.3	Endodontische behandeling	53
3.3.1	Fase openen	54
3.3.2	Fase afsluiten	56
3.4	Kroon- en brugwerk	57
3.5	Prothese	60
3.6	Cosmetische behandelingen	64
3.6.1	Uitwendig bleken	64
3.7	Chirurgische behandelingen	66
3.8	Orthodontische behandelingen	71
3.8.1	Brackets	71
3.8.2	Headgear	73
3.8.3	Activator	75
4	Voorlichting en instructie na het plaatsen van tandheelkundige voorzieningen	77
4.1	Inleiding	77
4.2	Kroon- en brugwerk	77
4.3	Prothese	80
4.4	Implantaten	82
4.5	Orthodontische voorzieningen	84
5	Voorlichting en instructie bij tandheelkundige problemen	90
5.1	Inleiding	90
5.2	Cariës	90
5.3	Tanderosie	92
5.4	Xerostomie	98
5.5	Gingivitis	101
5.6	Halitose	105
5.7	Gevoelige tandhalzen	107
	Literatuur	110
	Woordenlijst	112
	Register	116

De basis van het voorlichten

Aan het einde van dit hoofdstuk weet je:

- wat de begrippen voorlichting, instructie en advies inhouden;
- wat gedragsverandering is;
- wat de kenmerken zijn van gedragsverandering;
- wat de knelpunten zijn bij gedragsverandering;
- hoe een goede voorlichting is opgebouwd met behulp van het voorlichtingsprotocol;
- wat de tell-show-do-methode inhoudt;
- wat het belang is van voorlichtingsmaterialen.

1.1 Inleiding

Iedere dag komen patiënten in de tandartspraktijk met problemen en vragen. Als tandartsassistent ben je vaak het eerste aanspreekpunt in een tandartspraktijk.

In veel tandartspraktijken houdt de tandarts zich voornamelijk bezig met het behandelen van gebitsproblemen. De mondhygiënist houdt zich vooral bezig met het behandelen en de preventie van parodontale aandoeningen. De tandartsassistent assisteert de tandarts en heeft een belangrijke rol bij het geven van voorlichting, adviezen en instructies. Patiënten bellen naar de praktijk om een afspraak te maken, maar ook vaak met vragen over een behandeling en wanneer ze pijn hebben.

Wanneer je als tandartsassistent een ruime werkervaring hebt, kun je een cursus tot preventieassistent volgen, waarbij je een nog grotere rol krijgt op het gebied van voorlichting, advies en instructie. Voorlichten lijkt op papier heel simpel, in de praktijk is het nog niet zo eenvoudig. Iedere patiënt is anders en ieder probleem is anders.

Je zult rekening moeten houden met het proces van gedragsverandering. Wanneer je daarnaast het voorlichtingsprotocol gebruikt, kun je passende voorlichting geven aan iedere patiënt. In dit eerste hoofdstuk kijk je naar de basis van het voorlichten.

1.2 Voorlichting, instructie en advies

Voorlichting, instructie en advies zijn termen waarmee je als tandartsassistent veel te maken krijgt in de dagelijkse tandartspraktijk. In deze paragraaf vind je informatie over deze begrippen.

VOORLICHTING

Voorlichting is het geven van informatie aan de patiënt over bijvoorbeeld een behandeling, een aandoening of het voorkómen van aandoeningen.

Voorlichting geef je meestal mondeling. Het heeft de voorkeur om voorlichting te geven in de praktijk terwijl je met de patiënt in gesprek bent (face to face). Op die manier kun je zorgen dat de patiënt je goed begrijpt. Het gebeurt ook wel eens dat de voorlichting telefonisch gebeurt. Zeker wanneer je als tandartsassistent de telefoon beheert, zal het voorkomen dat je tijdens gesprekken ook al bezig bent met het geven van voorlichting.

ADVIES

Advies is het geven van tips. Advies geef je als tandartsassistent de hele dag door. Een patiënt vraagt na afloop van een behandeling of hij direct mag eten. Je antwoordt dat hij meteen mag eten, maar nog even moet oppassen met het drinken van hete koffie en thee in verband met de verdoving. Je hebt zojuist een advies gegeven.

INSTRUCTIE

Instructie is het aanleren van een handeling. Je leert de patiënt bijvoorbeeld zijn tanden te poetsen of flossdraad te gebruiken.

Casus meneer Pieters

Meneer Pieters heeft last van gingivitis. Dit valt je gelijk op door de rode, gezwollen interdentale papillen. Je vertelt meneer wat gingivitis is en dat het erg belangrijk is om een tandenstoker te gebruiken. Je laat een aantal afbeeldingen zien van een ontstoken gingiva en een gezonde gingiva en vertelt meneer dat als hij goed gaat stokeren, deze gingivitis binnen 14 dagen verdwenen is. Meneer Pieters bedankt je hartelijk voor de uitgebreide uitleg.

In voorgaande casus wordt een uitgebreide voorlichting gegeven. Helaas is de kans groot dat meneer Pieters na twee weken nog steeds last heeft van gingivitis. Je kunt namelijk niet verwachten dat meneer Pieters jouw adviezen op de juiste wijze gaat opvolgen. De volgende situaties zijn mogelijk.

- Hij weet niet wat een tandenstoker is of waar hij een goede tandenstoker kan kopen.
- Hij zou een cocktailprikker kunnen gaan gebruiken als tandenstoker.
- Hij weet niet *hoe* hij de tandenstoker moet gebruiken.
- Door de laatste twee genoemde punten bestaat de kans dat hij zijn gingiva beschadigt.

Uit voorgaande casus blijkt dus dat voorlichting, advies en instructie heel vaak in combinatie voorkomen. Voorlichting geven kan meestal niet zonder het geven van een instructie en een instructie zonder uitleg en advies is meestal ook niet voldoende.

Om te voorkomen dat meneer Pieters schade aan zijn gingiva aanricht, ga je hem eerst uitleggen wat gingivitis is. Je gaat hem informeren over het belang van een tandenstoker (voorlichting), daarna geef je in korte stapjes uitleg en laat je het zien (instructie). Tussendoor geef je meneer tips hoe hij de stoker handig kan gebruiken en wanneer hij dit het beste kan doen (advies).

1.3 Het voorlichtingsprotocol

Bij het geven van voorlichting is het natuurlijk de bedoeling dat de patiënt begrijpt waar het over gaat. Daar is een duidelijke uitleg

voor nodig. Daarnaast moet de patiënt, als het om een handeling gaat, deze kunnen uitvoeren. Je zult met de patiënt moeten oefenen om te zorgen dat de patiënt de handeling zelf beheerst.

Het doel van het geven van voorlichting is vooral dat de patiënt de adviezen ook daadwerkelijk gaat opvolgen die jij geeft tijdens je voorlichting. Op papier lijkt het heel makkelijk. Je legt de patiënt uit waarom dit hulpmiddel belangrijk voor hem is, je doet voor hoe hij het moet gebruiken, je laat het de patiënt nadoen en je gaat ervan uit dat hij dit thuis ook elke dag zal gaan doen. Je vraagt hiermee veel van de patiënt: je wilt dat hij een hulpmiddel gaat gebruiken, dat hij daarvoor nog nooit gebruikt heeft. Dat hulpmiddel moet hij ook nog iedere dag gaan gebruiken. In feite wil je dat de patiënt zijn gedrag gaat veranderen; dit noemen we gedragsverandering.

gedrags-
verandering

Casus Melanie

Melanie gebruikt geen interdentale hulpmiddelen. Melanie vindt wel dat zij heel goed poetst. Je ziet dat Melanie gingivitis heeft en heel smalle interdentale ruimtes. Je geeft haar een instructie over flossdraad. Je wilt met je instructie bereiken dat Melanie elke dag gaat flossen.

Het zal haar in het begin veel moeite kosten om iedere dag goed te flossen. Zij heeft aangegeven dat zij vindt dat zij heel goed poetst. Zij vindt het eigenlijk overbodig om nog meer aan haar gebit te doen. Wanneer het je lukt om het Melanie toch te laten proberen en zij merkt dat het gebruik van flossdraad effect heeft, kan het een dagelijkse routine worden en is daarmee de gedragsverandering bereikt.

Meestal lukt het niet meteen na het geven van één instructie om echt een gedragsverandering teweeg te brengen. Je zult in de praktijk merken dat iedere patiënt anders reageert op je voorlichtingsverhaal. Wanneer je voorlichting niet aansluit bij de patiënt, bestaat een kans dat de patiënt de voorlichting niet oppakt en er niets mee doet. Vooral mensen die een goede mondgezondheid hebben en er zich voor interesseren, zullen adviezen snel oppakken en er serieus iets mee gaan doen. Juist de mensen die een slechtere mondgezondheid hebben, interesseren zich er vaak nauwelijks voor. Bij die groep mensen is het des te moeilijker om voor een gedragsverande-

ring te zorgen. Terwijl dat juist de groep mensen is bij wie gedragsverandering het meest wenselijk is.

Je kunt van een patiënt niet verwachten dat hij na één poetsinstructie de nieuwe poetsmethode goed onder de knie heeft. Daar moet je tijdens je voorlichting rekening mee houden. Soms kies je er daarom voor om bij ieder consult een kleine verandering uit te leggen en daarbij eerdere adviezen te herhalen. Een gedragsverandering in gang zetten blijkt niet eenvoudig te zijn. Er zijn in de loop der jaren verschillende modellen opgezet om gedragsverandering te verklaren.

model van Balm

Het model van Balm is geschikt om te gebruiken tijdens het geven van voorlichting, instructie en advies in de tandartspraktijk om gedragsverandering teweeg te brengen.

MODEL VAN BALM

Een patiënt kan pas een gedragsverandering vertonen als hij:

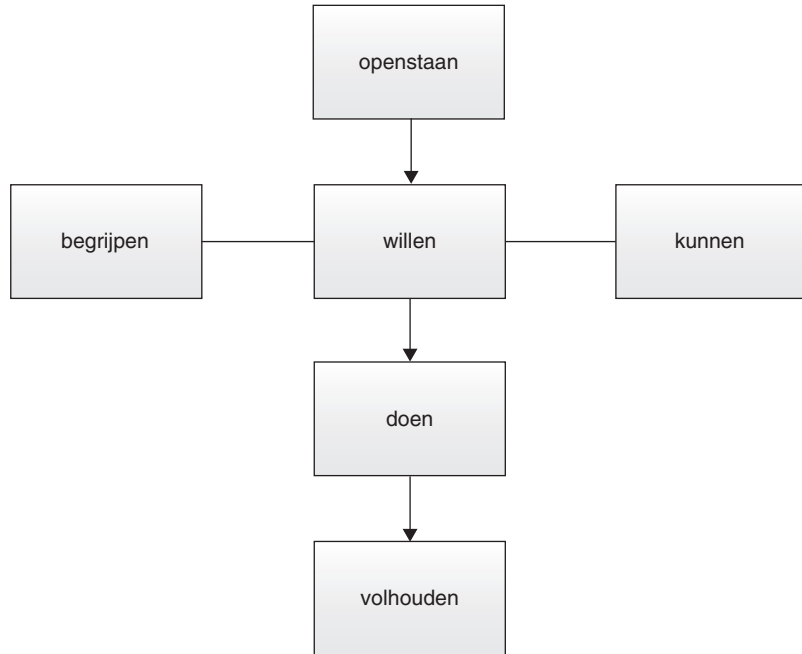
- ervoor openstaat om zelf iets aan het probleem te doen (openstaan);
- inzicht heeft in het probleem en de manier waarop hij een gedragsverandering kan bereiken (begrijpen);
- gemotiveerd is om nieuw gedrag te ontwikkelen (willen);
- in staat is om het gewenste gedrag uit te voeren (kunnen);
- het gedrag ook daadwerkelijk uitvoert (doen);
- zelfstandig het gedrag kan volhouden zonder begeleiding (volhouden).

Dit model van Balm geeft jou als voorlichter snel inzicht in waar een patiënt zich in het gedragsveranderingsproces bevindt. Wanneer je dit inzicht hebt, kun je beter inspelen op de patiënt en een passende voorlichting geven.

1.3.1 Logische opbouw van voorlichting en instructie

Op het moment dat je voorlichting gaat geven, is het belangrijk dat je zelf alle kennis over dit probleem en/of hulpmiddel hebt verzameld. Wanneer je zelf de theoretische achtergrond niet goed kent,

Figuur 1.1 Model van Balm.



is het moeilijk om dit op een patiënt over te brengen. Bestudeer de theorie over het onderwerp goed voordat je voorlichting gaat geven.

Vervolgens is het belangrijk om een duidelijk verhaal aan de patiënt te vertellen. Wanneer je een warrig, onduidelijk verhaal aan een patiënt vertelt, met moeilijke woorden, zal de patiënt daarvan niet veel onthouden. Het gebeurt ook dat een patiënt het anders heeft begrepen dan je hebt bedoeld.

Wanneer het verhaal niet duidelijk genoeg is, zal de patiënt opvallende woorden onthouden en daar zijn eigen verhaal van maken. Wanneer hij thuis voor de spiegel staat met de tandenstoker in zijn hand, weet hij nog maar heel weinig van wat hem is uitgelegd. Een patiënt houdt bijvoorbeeld zijn tandenstoker thuis verkeerd om, terwijl het hem goed is voorgedaan.

Wanneer de patiënt aangeeft iets aan de mondhygiëne te willen doen, staat hij open voor de voorlichting (openstaan). Zorg je vervolgens voor een duidelijk verhaal met een logische opbouw, dan zal het voor de patiënt sneller duidelijk zijn wat de bedoeling is (be-

logische opbouw

grijpen). De patiënt begrijpt je beter en zal daardoor gemotiveerd zijn (willen) om het hulpmiddel thuis ook te proberen (doen). Zeker wanneer de patiënt tijdens de voorlichting heeft kunnen oefenen met het hulpmiddel (kunnen), geeft dat motivatie om het hulpmiddel met regelmaat te gebruiken (volhouden). Ook hier zien we het model van Balm over gedragsverandering terug.

Figuur 1.2
Voorlichtingspro-
tocol.



Zeker wanneer je net start met het geven van voorlichting, is het raadzaam om het voorlichtingsverhaal op papier te zetten. Doe dit op een korte en bondige manier, waarbij je puntsgewijs de hele voorlichting doorgaat. Deze ‘spiekbrief’ gebruik je dan als hulpmiddel tijdens de voorlichting om de draad van het verhaal niet kwijt te raken.

1.3.2 Tell-show-do

De tell-show-do-methode is een manier om gestructureerd voorlichting te geven. In het Nederlands staat dit voor vertellen, voordoen en de patiënt laten doen/oefenen. Er wordt eerst aan de patiënt verteld waarom de voorlichting wordt gegeven en waar een hulpmiddel voor nodig is. Op die manier begrijpt de patiënt wat het doel is van de voorlichting/instructie.

voordoen bij
patiënt

Bij sommige materialen kun je het voordoen op de nagel van de patiënt, zodat de patiënt kan voelen wat er gebeurt. Dit wordt vooral bij kinderen gedaan. We spreken dan van de tell-show-feel-do-methode. Vervolgens wordt het gebruik van het hulpmiddel op een model of in de mond van de patiënt voorgedaan. Er wordt getoond hoe het hulpmiddel het beste gebruikt kan worden. Daarna doet de patiënt het getoonde na, ook in de eigen mond of op een model. Tijdens het oefenen kan de voorlichter de patiënt complimenten geven en waar nodig bijsturen.

Om te zorgen dat een patiënt de voorlichting en adviezen goed onthoudt en zelf thuis kan gebruiken, is de tell-show-do-methode een handig hulpmiddel bij je voorlichting. Bij deze methode voelt een patiënt zich betrokken bij de voorlichting. Hij wordt geboeid door het verhaal en wordt geprikkeld om thuis aan de slag te gaan met het hulpmiddel en om dit ook vol te houden.

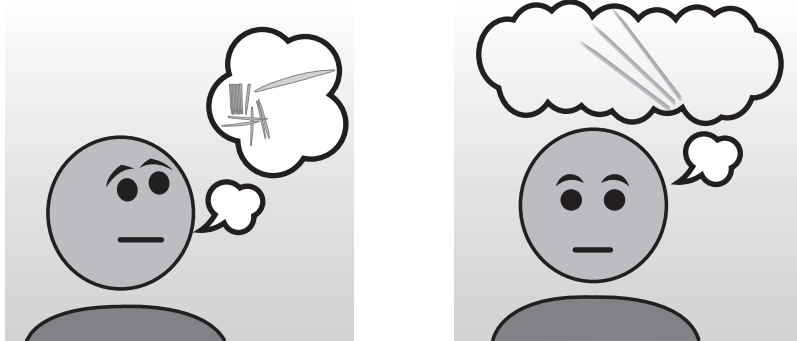
1.3.3 Onderbouwing door middel van voorlichtingsmaterialen

Wanneer iemand je een verhaal vertelt, zonder afbeeldingen of voorbeelden, is het heel moeilijk om dit hele verhaal te onthouden. Je maakt je eigen afbeeldingen in je hoofd, die je helpen bij het onthouden van het verhaal. Het is belangrijk om hiermee tijdens het geven van voorlichting en advies rekening te houden. De afbeeldingen in jouw hoofd kunnen er heel anders uitzien dan die in het hoofd van de patiënt. De afbeeldingen kloppen niet met elkaar. Ze laten zien dat de patiënt het verhaal op een andere manier begrepen heeft dan dat je bedoelde.

Casus mevrouw Goosens

Mevrouw Goosens heeft gingivitis, vooral tussen haar tanden. De tandarts geeft haar een stokerinstructie. Hij vertelt haar dat ze 's avonds de tandenstoker moet gebruiken bij alle tanden en kiezen. Hij vertelt dat ze de stoker goed tussen de tanden moet duwen en een paar keer heen en weer moet gaan om goed de plaque weg te halen.

Als mevrouw Goosens thuiskomt, pakt ze de cocktailprikkers uit het keukenkastje. Iedere avond gaat ze ijverig haar gebit reinigen. Wanneer ze na een half jaar weer voor controle komt in de praktijk, blijkt dat haar tandvlees nog steeds ontstoken is. Nu blijkt dat de tandarts bedoelde dat mevrouw met de driehoekige tandenstokers moest gaan stokeren. Mevrouw Goosens dacht meteen aan ronde cocktailprikkers toen de tandarts het over tandenstokers had.



Figuur 1.3 De verteller denkt aan een driehoekige stoker, de ontvanger denkt aan een ronde cocktailprikker.

Je merkt dat de tandarts in de casus niet duidelijk heeft omschreven en laten zien wat hij met een tandenstoker bedoelt, waardoor mevrouw Goosens zelf invulling heeft gegeven aan wat een tandenstoker is.

Bij het geven van voorlichting is het extra belangrijk dat het verhaal van de voorlichter goed begrepen en onthouden wordt door de patiënt. Het werkt niet wanneer de patiënt in zijn hoofd een voorbeeld van een ronde tandenstoker heeft, terwijl de voorlichter denkt aan een driehoekige tandenstoker.

**voorlichtingsma-
terialen**

Wanneer je er zeker van wilt zijn dat de patiënt het verhaal goed begrijpt zoals je het als voorlichter bedoelt, kun je niet werken zonder goede voorlichtingsmaterialen zoals folders, afbeeldingen en een gebitsmodel. De voorlichtingsmaterialen die je tijdens de voorlichting gebruikt, helpen om het verhaal duidelijk over te brengen. Ze zorgen ervoor dat het beeld van de patiënt overeenkomt met het beeld van de voorlichter.

Het probleem van een patiënt kun je het beste uitleggen aan de hand van zijn eigen situatie, in zijn eigen mond. Daarnaast gebruik je de juiste materialen die voor deze patiënt geschikt zijn. Gebruik alleen het materiaal dat bij de patiënt past. Geef bijvoorbeeld geen instructie over een grote rager, wanneer de interdentale ruimtes van een patiënt erg klein zijn. Leg alleen het gebruik van dat hulpmiddel uit dat hij daadwerkelijk gaat gebruiken. Hou de voorlichting dus kort. Hoe meer je vertelt en uitlegt, hoe minder de patiënt onthoudt.