

# Checklist Communicatie op maat - gesprekken voeren met mensen die laaggeletterd zijn of beperkte gezondheidsvaardigheden hebben

## COMMUNICATIE-ADVIEZEN

Begroet de patiënt warm, met een lach en open houding.

Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak.

Neem de tijd voor de uitleg. Boek een dubbel consult.

Laat af en toe een stilte vallen. Dat geeft de patiënt tijd om te verwerken wat u zegt.

Begin het gesprek met tenminste 1 minuut voor de patiënt. Laat de patiënt uitleggen waarvoor hij komt. In de praktijk wordt een patiënt al na 20 seconden onderbroken. Blijf luisteren.

Gebruik eenvoudige taal maar blijf de patiënt als een volwassen persoon aanspreken.

- Maak korte zinnen.
- Gebruik zoveel mogelijk de tegenwoordige tijd. 'Ik loop. Ik zit. Ik spreek.'
- Vermijd beeldspraak. Zeg niet: "Ik wil graag een vinger in de pap hebben".
- Kies dezelfde woorden die de patiënt gebruikt voor zijn of haar klachten of medicijnen.

Gebruik beeldmateriaal ter ondersteuning van uw uitleg. Voorbeelden zijn:

- [www.begrijpjelichaam.nl](http://www.begrijpjelichaam.nl)
- [Ik heb diabetes, wat kan ik doen?](#)
- [Ik heb COPD, wat kan ik doen?](#)
- [Informatiekaarten palliatieve zorg](#)
- [Consultkaart-in-beeld over:](#)
  - [Artrose in de heup](#)
  - [Artrose in de knie](#)
  - [Stoppen met roken](#)
  - [Blijvende schade aan uw nieren](#)
- [Afweer en biologische medicijnen:](#)
  - [Afweer en biologische medicijnen – ontstekingsreuma](#)
  - [Afweer en biologische medicijnen – Colitis ulcerosa](#)
  - [Afweer en biologische medicijnen – ziekte van Crohn](#)

Het is goed een website van tevoren zelf te bekijken.

Stel maar één vraag tegelijk.

Beperk de informatie tot drie kernpunten en prioriteer deze. Moet u veel informatie geven, plan dan meerdere afspraken.

Herhaal de belangrijkste punten.

Spreek duidelijk en niet te snel.

Een valkuil is om luider te gaan spreken. Pas hiervoor op.

Moedig patiënten aan om vragen te stellen.

Zeg: 'Welke vragen heeft u nog?'

Niet: 'Heeft u nog vragen?'

Maak de adviezen en tips concreet. Sluit aan bij de context van de patiënt.

Voordoen, nadoen en herhalen is belangrijk. Bijvoorbeeld bij inhalatie-instructies.

Blijf correct Nederlands spreken bij patiënten die het Nederlands niet goed beheersen.

Schakel bij een taalbarrière een (telefonische) professionele tolk in: [www.zoschakeltueentolkin.nl](http://www.zoschakeltueentolkin.nl).

#### **TERUGVRAAGMETHODE**

Check door middel van de terugvraagmethode of de boodschap is overgekomen.

Vraag aan de patiënt of u het goed hebt uitgelegd, bijvoorbeeld door te vragen:

- Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd, kunt u mij vertellen wat u nu gaat doen?
- Wat vertelt u straks aan uw partner als u thuiskomt?
- Hoe gaat u straks de medicijnen innemen?

Meer informatie: [www.pharos.nl/terugvraagmethode](http://www.pharos.nl/terugvraagmethode)

Datum: maart 2022