

# Werkvormen zorgverlener patiënt communicatie – aandacht laaggeletterdheid

Er kan in het onderwijs op verschillende wijzen aandacht besteed worden aan effectief communiceren met laaggeletterden. Hier volgen enkele ideeën en werkvormen.

## A. Videoconsult

### 1) Eenvoudige communicatie

Doel	Oefenen met eenvoudige communicatie op maat. Gebruik van communicatietips.
Voor wie	Opleiding, nascholing of farmacotherapeutisch overleg
Duur	30-45 min
Aantal deelnemers	2-15
Benodigheden	Videoconsult, LHV checklist 'Communicatie op maat met laaggeletterden'.

Video opnamen van een consult: Vraag een van de studenten of aijs een video opname te maken van een consult met een laaggeletterde patiënt of een patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden. Welke signalen zijn er voor laaggeletterdheid of beperkte gezondheidsvaardigheden? Wat wordt als lastig ervaren in de communicatie? Bekijk de video in de groep met als aandachtspunten herkennen van laaggeletterdheid en eenvoudig communiceren. Gebruik hierbij de checklist communiceren met laaggeletterden. Wat ging goed? Wat kan beter?

## 2) Samen beslissen met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden

Doel	Oefenen van informeren van en samen beslissen met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.
Voor wie	Opleiding of (na)scholing
Duur	30-45 min
Aantal deelnemers	2-15
Benodigdheden	Observatielijst Samen Beslissen

Samen beslissen is belangrijk. Voldoende kennis van de behandelmogelijkheden geeft patiënten een actievere rol in de besluitvorming. Dit helpt patiënten om behandelingen beter te ondergaan en leidt tot meer tevredenheid over de behandeling. Een review naar samen beslissen bij

mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden geeft aanwijzingen dat het effect op deze groep zelfs groter is dan voor hoger opgeleiden. Met de vragen in deze observatielijst kunt u een audio of video-opname van een van uw eigen consulten beoordelen. Wat gaat er goed en wat kan nog beter? De vragen spitsen zich toe op patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden en leggen daarom extra nadruk op begrijpelijke uitleg. Ook is het beperken van de hoeveelheid informatie tot alleen de meest relevante belangrijk.

## B. Rollenspel

Doel	Oefenen met eenvoudige communicatie op maat. Gebruik van handreikingen en communicatietips.
Voor wie	Opleiding, nascholing of farmacotherapeutisch overleg
Duur	30-45 min
Aantal deelnemers	5 (minimaal)
Benodigdheden	Casuïstiek, LHV checklist 'Communicatie op maat met laaggeletterden', gesprekslijst 'Zorg in eigen hand'.

- Laat studenten zelf een casus meenemen of gebruik een van onderstaande casuïstiek voor de rollenspellen. Let op dat de student of aiOS voldoende tijd heeft een casus mee te nemen en/of de voorgestelde casuïstiek kan doornemen.
- In duo's of trio's kunnen deelnemers in 5-10 minuten een casus uit spelen. Vervolgens evaluatie van het gesprek en wisselen van rol.
- Een deelnemer speelt de rol van huisarts, een deelnemer speelt de patiënt uit de casus. Een evt. derde deelnemer is observator.
- Bij evaluatie worden 2 vragen beantwoord: 1. Wat ging goed? 2. Wat kan er nog beter?
- Plenaire afsluiting met bespreking bevindingen bij evaluatie. Wat zijn de leerpunten?

## Casuïstiek voor rollenspellen

[www.pharos.nl/casussen](http://www.pharos.nl/casussen) Lees de casussen over Linda, Zakia en Sabrina & Lydia.

Opdrachten voor rollenspel:

- **Casus Linda**  
Motiveer Linda om te werken aan haar gezondheid (stoppen met roken en afvallen), gebruik daarbij de LHV Checklist 'Communicatie op maat van laaggeletterden'. Betrek familie of naasten in het advies en maak gebruik van de teach back methode.
- **Casus Zakia**  
Zakia heeft moeite met haar medicatiegebruik. Uw advies was om drie keer daags metformine 500mg te gebruiken, maar u denkt dat Zakia dit middel niet altijd gebruikt. Probeer uit te vragen waarom Zakia haar medicatie niet gebruikt. Probeer haar uit te leggen hoe ze de medicatie moet innemen. Maak gebruik van de LHV Checklist en de gesprekslijst: 'Zorg in eigen hand'.
- **Casus Sabrina en Lydia**  
Geef uitleg over het inhalatiegebruik. Gebruik eenvoudige taal. Doe het voor en laat het de patiënt nadoen. Maak gebruik van teach back methode. Gebruik hierbij de LHV checklist 'Communicatie op maat van laaggeletterden'.

## Overige casuïstiek:

### Casus 1

Mevrouw El Amrani is een Marokkaans/Nederlandse vrouw van 53 die al lang in Nederland woont. Haar Nederlands is matig. Ze heeft in Marokko twee jaar basisschool gehad. Soms komt een van de kinderen mee om te tolken. Dit keer is zij alleen. Mevrouw El Amrani kwam eerder met pijn in de bovenbuik, bij nader onderzoek blijkt dit een actieve H.Pylori-infectie van de maag te zijn. Ze zit nu bij de huisarts voor de uitslag van het onderzoek en afspraken over hoe nu verder.

- Leg uit dat de pijn komt van haar maag (en niet haar hart zoals ze dacht), dat de maagklachten verklaard worden door een infectie met H. Pylori en dat dit verholpen wordt door medicijnen.
- Leg uit hoe ze de medicatie moet innemen (triple kuur): 7 dagen amoxi 2 dd 1000, 7 dagen claritromycine 2 dd 500 en omeprazol 1dd 40 mg gedurende 4 weken.

## Casus 2

Meneer de Boer, 55 jaar, heeft te horen gekregen dat zijn bloedsuikers te hoog zijn. Hij heeft al een folder meegekregen met informatie over diabetes. Nu komt hij bij u op het spreekuur om dit te bespreken.

Hij weegt 100 kg (BMI 31) en heeft een bloeddruk van 145/90. Bloedsuiker (nuchter) was bij herhaling 8,1.

- Leg hem in eenvoudige woorden uit wat diabetes is en waarom behandeling nodig is.
- Leg uit wat hij vanaf vandaag kan gaan aanpakken en hoe.

## Casus 3

Meneer Visser, 60 jaar, is laaggeletterd. Hij staat aan de balie met een boos gezicht: hij heeft de verkeerde medicijnen meegekregen. Dat is nou al de tweede keer!

Hij gebruikt voor zijn bloeddruk hydrochloorthiazide 1dd 12,5mg in de ochtend en metoprolol 50mg 1dd in de avond. Nu is het merk van de medicatie veranderd: de kleur is anders en de vorm ook.

- Leg hem uit waarom hij andere tabletten heeft gekregen, maar dat hier wel hetzelfde medicijn in zit.
- Leg uit wanneer hij de twee medicijnen moet gebruiken, waarvoor ze worden gebruikt, en hoe hij ze uit elkaar kan houden.

## Casus 4

Esther Bouaki is 10 jaar en heeft een aanval gehad van kortademigheid. Ze was daarmee op de spoedeisende hulp beland. Daar is ze verneveld en heeft ze een spray meegekregen met een voorzetkamer. Ze komt op het spreekuur met haar moeder.

U besluit om flixotide (2x daags) en salbutamol (zo nodig) voor te schrijven.

- Leg uit hoe ze dit moeten gebruiken en waarom. Gebruik ondersteunend beeld- en/of voorlichtingsmateriaal.

## Verwerkingsopdracht: Taalgebruik bij medicijngebruik

Deze opdracht voor studenten in gezondheidszorg (MBO-HBO) kan worden ingezet nadat het thema 'herkennen van laaggeletterden' aan bod is geweest.

- Print het artikel 'Welke vragen heeft u nog' uit (1 exemplaar voor elke 3 studenten) of zorg dat het online artikel toegankelijk is. Laat in trio's in elk geval de 'tips voor de praktijk' en de 'basisregels bij het gesprek' lezen. Leg het artikel weg. Vraag vervolgens om de studenten aan elkaar één tip of basisregel te noemen, waarna de volgende student een andere tip of basisregel noemt. Probeer samen zoveel mogelijk tips en basisregels te herhalen.
- Oefen vervolgens in trio's met het toepassen van deze tips en basisregels. Een van de studenten brengt een casus 'instructie medicatiegebruik' in. De drie studenten krijgen een rol als patiënt – hulpverlener – observator. Na 7 minuten start kort bespreken en wisselen van rol.
- De hulpverlener kan bij het gesprek eventueel de (afbeeldingen uit) de [vertaaltabel](#) gebruiken.

- Plenair nabespreken: wat ging goed, wat was lastig? Wat is de ervaring van patiënten?

<https://www.knmp.nl/downloads/Vertaaltabelversie11.pdf>

[http://www.pharos.nl/documents/doc/welke\\_vragen\\_heeft\\_u\\_nog\\_2014.pdf](http://www.pharos.nl/documents/doc/welke_vragen_heeft_u_nog_2014.pdf)

***Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen***