

De mens met beperkte gezondheidsvaardigheden is géén bedreigde diersoort

Journalisten en zorgverleners hebben één belangrijke overeenkomst, realiseerde ik me tijdens dit webinar over begrijpelijke communicatie: als hun doelgroep hen niet begrijpt, hebben zij hun werk eigenlijk voor niets gedaan.

In mijn journalistenopleiding werd me dat behoorlijk ingepeperd. Vóóordat je überhaupt ging nadenken over het onderwerp waarover je wel iets wilde schrijven, vroeg je je eerst af: is hier wel een doelgroep voor? Zijn er mensen te vinden die jouw onderwerp interessant kunnen vinden? Zo ja, hoe 'please' je hen dan, hoe bereik je hen dan? Eigenlijk vroeg je jezelf vooral af: hoe zorg ik ervoor dat ik niet voor niets werk?

Dit doelgroepdenken wordt er bij zorgverleners blijkbaar niet met de paplepel ingegoten. Ik schrok een beetje van Janneke Noordman, één van de Nivel-onderzoekers, die in één van die filmpjes ronduit zei: 'Zorgverleners zijn veel te breedsprakig, gebruiken veel te veel jargon, gebruiken veel te veel andere moeilijke woorden en bovendien: ze willen in één gesprek teveel onderwerpen bespreken.'

Nou heb ik nog niet zo heel veel ervaring in de zorg, als patiënt, maar ik herkende dit wel. Zo had ik ooit eens iets met mijn schildklier. Nog steeds kan ik de duizelingen van destijds naar boven toveren, toen de internist-endocrinoloog – tja, alleen dat woord al – mij in een gesprek de mogelijke gevolgen oplepelde van een niet-functionerende schildklier. En niet alleen de duizelingen van tijdens het gesprek, maar ook de zelfverwijten achteraf: waarom had ik, hoog opgeleide persoon, bekend met het onderwerp communicatie, hem niet na één minuut al gezegd dat hij rustiger moest praten, minder Latijn moest praten en mij moest aankijken tijdens het praten? Het antwoord weet ik inmiddels al wel: je bent jezelf niet als je als patiënt in een spreekkamer zit.

Daarom vond ik het zo intens waardevol dat taalambassadeur Rob Weijers zowel in het plenaire programma als in de workshop uitgebreid de kans kreeg om 'iets' van zijn belevingswereld, als mens met beperkte gezondheidsvaardigheden, te delen. Over zijn schaamte. Over zijn machteloosheid. Over zijn verwarring. Als alle deelnemers aan het webinar vanaf nu regelmatig aan deze Rob denken, kan de communicatie misschien best snel verbeteren.

Geweldig veelzeggend vond ik ook 'de andere vraag' die radiotherapeut Yvette van der Linden van het LUMC aan haar patiënten stelt, aan het eind van een afspraak. Niet: 'Heeft u het begrepen?', maar: 'Heb ik het goed uitgelegd?'. In een notendop is dit de switch die zorgverleners in de communicatie moeten maken.

Ik heb deze blog een wat gekscherende titel gegeven: De mens met beperkte gezondheidsvaardigheden is géén bedreigde diersoort. Dat heb ik niet voor niets gedaan. Ik hoorde projectleider Gudule Boland in het begin van het webinar zeggen dat één op de drie Nederlanders beperkte gezondheidsvaardigheden heeft. Ik begreep van Sandra van Dulmen van het Nivel dat dat ook een tijdelijke staat van zijn kan zijn.

Om zorgverleners wat meer bewust te maken van het feit dat mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden geen uitzondering zijn, is het misschien goed dat de

zorgverlener die dit hoort (of dit straks leest, omdat dit op pharos.nl komt te staan) zich even een beeld vormt van een bepaalde groep mensen: de mensen bij hem of haar in de straat, de mensen die gezamenlijk zijn of haar familie vormen of de willekeurige mensen die je vanavond ziet als je een café of restaurant of Albert Heijn binnenstapt: 1 op de 3 mensen verdient extra communicatieve aandacht als die bij jou in de spreekkamer komt, of als je daar – als huisarts of wijkverpleegkundige – op bezoek komt.

Realiseer je dat maar eens goed: één op de drie.

Dat is geen kleine doelgroep.

Die doelgroep snapt jouw taalgebruik wat minder goed, die snapt de bijsluiters wat minder goed, die snapt de gangbare bewegwijzering wat minder goed...

Voor zo'n enorme doelgroep is het bij voorbaat de moeite waard om te onderzoeken of jouw communicatie duidelijk genoeg is. Dus ga aan de slag met die e-learning van Pharos, kijk in de digitale goodiebag die je straks krijgt welke prachtige hulpmiddelen er allemaal zijn om die communicatie te verbeteren en kijk wat beter naar die patiënt die je voor je hebt. En probeer ook die vraag te stellen waarmee je je kwetsbaar durft op te stellen: 'Heb ik het goed uitgelegd?'

Je zult er geen spijt van krijgen. Sterker nog: je werk wordt er nog zinvoller door.

Succes!

Rob Bruntink, journalist palliatieve zorg