

Workshop 17 maart 2022

Begrijpelijke communicatie

GOED
BEGREPEN



Imran Çınar & Rob Weijers

Programma

Welkom

leerwensen

Herkennen laaggeletterheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Afstemmen communicatie

Terugvraagmethode

Afronden

SIGNALEN van laaggeletterdheid

- De patiënt:
- Vermijdt duidelijk lees- en schrijfsituaties.
- Leest niet mee bij uitleg van een folder of tekst op een scherm.
- Is ongemakkelijk bij de vraag iets op te schrijven of te lezen.
- Gebruikt of begrijpt het nummerapparaat niet.
- Heeft meerdere papieren maar weet niet wat wat is.
- Is ongemakkelijk (of reageert boos) als er teveel vragen gesteld worden.
- Is vaak te vroeg of te laat met herhaalrecept aanvragen.
- Komt te laat of op de verkeerde dag.

SIGNALEN van beperkte gezondheidsvaardigheden

- De patiënt:
- Heeft moeite met het vertellen van een chronologisch verhaal.
- Stelt geen vragen of stelt niet ter zake doende vragen.
- Antwoordt niet adequaat.
- Lijkt afwezig of ongeïnteresseerd.
- Heeft geen of beperkte kennis van het functioneren van het eigen lichaam.
- Vult digitale vragenlijsten niet in.
- Gebruikt het digitale patiëntenportaal niet.
- Belt altijd voor het maken van een afspraak of komt langs; maakt geen gebruik van de mogelijkheid om online een afspraak te maken.
- Laat de afspraak maken door iemand anders.
- Heeft geen baat bij de adviezen (omdat ze niet opgevolgd worden of niet juist uitgevoerd worden).

De terugvraagmethode

Checken of informatie goed is begrepen

Hoe?

1. **Ik** wil weten of **ik** het goed uitgelegd heb

2. Kun **je** me vertellen...

... wat je nu moet doen

... wat ik verteld heb

-> Verzin je eigen vraag!

Terugvraagmethode

Waarom

- Herhalen: blijft het beter hangen
- Aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft info over begripsniveau van je gesprekspartner

Wanneer

- Bij alles wat je uitlegt
- Einde van het gesprek

Bij wie

- Bij iedereen

Links checklist herkennen laaggeletterheid en op maat gesprekken voeren

<https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-herkennen-laaggeletterdheid/>

<https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-communicatie-op-maat-gesprekken-voeren/>