

Handvat Herkennen en communiceren bij beperkte gezondheidsvaardigheden

Herkennen signalen beperkte gezondheidsvaardigheden

Signalen - algemeen

De patiënt:

- lijkt afwezig of ongeïnteresseerd;
- heeft moeite met het vertellen van een chronologisch verhaal;
- is ongemakkelijk of reageert boos als er te veel vragen gesteld worden;
- stelt zelf geen vragen of stelt niet ter zake doende vragen;
- antwoordt niet adequaat;
- heeft geen of beperkte kennis van het functioneren van het eigen lichaam;
- gebruikt medicijnen niet op de juiste wijze, is (onbewust) therapie-ontrouw en heeft daardoor geen/minder baat bij de medicatie of heeft er last van (bijwerkingen);
- heeft geen baat bij adviezen (omdat ze niet of onjuist uitgevoerd worden);
- belt (vaak) op met vragen over medicatie;
- is vaak te vroeg of te laat met een herhaalrecept aanvragen;
- komt te laat of op de verkeerde dag.

Signalen - specifiek voor laaggeletterdheid

De patiënt:

- vermijdt duidelijk lees- en schrijfsituaties;
- leest niet mee bij uitleg van het etiket, 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 waarvoor deze nodig zijn;
- vult (digitale) vragenlijsten niet in.

Uitspraken laaggeletterden

- "Sorry, ik ben mijn bril vergeten."
- "Er zat geen bijsluiter bij."
- "Dat formulier vul ik thuis wel in."
- "Kunt u het voor me invullen, ik schrijf zo onleesbaar."
- "Ik dacht dat de afspraak morgen was."
- "Ik kan niet lezen, omdat ik woordblind ben."
- "Ik heb geen tijd om dit formulier nu in te vullen, ik heb haast."

Handvat Herkennen en communiceren bij beperkte gezondheidsvaardigheden

Bespreken signalen

Als u vermoedt dat een patiënt beperkt gezondheidsvaardig is, of specifiek moeite heeft met lezen en schrijven, vraag hier dan naar. Bied een sfeer van vertrouwen, zodat de patiënt zich veilig en gesteund voelt. Normaliseer de situatie en vraag op een respectvolle manier bijvoorbeeld:

- Veel mensen hebben moeite met het lezen van folders; hoe is dat voor u?
- Veel mensen hebben moeite met het invullen van vragenlijsten en formulieren; hoe is dat voor u?
- Helpt iemand u wel eens met het invullen van vragenlijsten of het lezen van brieven?

Leg in het patiëntendossier vast dat er bij communicatie met deze patiënt meer tijd en aandacht nodig is.

Handvat Herkennen en communiceren bij beperkte gezondheidsvaardigheden

Communiceren bij beperkte gezondheidsvaardigheden

Ontvangst

- Begroet de patiënt warm, met een glimlach en open houding.
- Voer het gesprek desgewenst in een aparte ruimte.

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

Uitleg

- Neem de tijd voor de uitleg.
- Vraag: "Wat heeft de arts u al verteld over het medicijn?".
- Beperk de hoeveelheid informatie tot drie kernpunten en geef aan wat het belangrijkste is. Vul aan bij volgende terhandstellingen.
- Maak de adviezen concreet en sluit aan bij de context van de patiënt (slaat de patiënt bijvoorbeeld het ontbijt over, koppel dan het innametijdstip niet aan het ontbijt).
- Voordoen, nadoen en herhalen is belangrijk. Bijvoorbeeld bij inhalatie-instructie.
- Laat af en toe een korte stilte vallen. Dat geeft de patiënt tijd om te verwerken wat u zegt.
- Stel maar één vraag tegelijk.
- Gebruik beeld- of audiovisueel materiaal ter ondersteuning van de uitleg. Voorbeelden: www.apotheek.nl, www.kijksluiter.nl, www.bijsluiterplus.nl.
- Herhaal de belangrijkste punten.
- Moedig de patiënt aan om vragen te stellen. Gebruik daarvoor een open vraag: "Welke vragen heeft u nog?".

Manier van spreken en taalgebruik

- Spreek duidelijk en niet te snel. Ga niet luider praten!
- Laat af en toe een korte stilte vallen. Dat geeft de patiënt tijd om te verwerken wat u zegt.
- Gebruik begrijpelijke taal, maar blijf de patiënt als een volwassen persoon aanspreken:
 - maak korte zinnen;
 - gebruik zo veel mogelijk de tegenwoordige tijd;
 - vermijd zo veel mogelijk het gebruik van ontkenningen; vertel wat de patiënt wél moet doen. "Niet op lege maag innemen" vervangen door "Innemen na de maaltijd";
 - vermijd beeldspraak. Zeg niet: "Ik wil graag een vinger in de pap hebben";
 - gebruik de woorden die de patiënt gebruikt voor zijn of haar klachten of medicijnen.

Handvat Herkennen en communiceren bij beperkte gezondheidsvaardigheden

- Bij mensen die een andere taal spreken:
 - Blijf correct Nederlands spreken bij patiënten die de Nederlandse taal niet goed beheersen.
 - Bepaal hoe u het beste kunt omgaan met de taalbarrière van een patiënt. Schakel indien nodig een (telefonische) professionele tolk in: "Zo schakelt u een tolk in".

Terugvraagmethode

Check met de terugvraagmethode of de boodschap goed is overgekomen. Vraag aan de patiënt of u het goed hebt uitgelegd.

Voorbeeldvragen:

Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd,

- hoe gaat u straks de medicijnen innemen?
- wat vertelt u straks aan uw partner als u thuiskomt?
- kunt u mij vertellen wat u gaat doen?