

Communicatie adviezen bij (aanstaande) ouders met beperkte gezondheidsvaardigheden

Begroet de cliënt 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 cliënt tijd om te verwerken wat u zegt.

Begin het gesprek met tenminste 1 minuut voor de cliënt. In de praktijk wordt een cliënt al na 20 seconden onderbroken. Blijf luisteren.

Gebruik eenvoudige taal maar blijf de cliënt 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 cliënt gebruikt voor haar klachten of medicijnen.

Gebruik beeldmateriaal ter ondersteuning van uw uitleg. Het is goed een website van tevoren zelf te bekijken. Voorbeelden van websites waar beeldmateriaal te vinden is zijn: deverloskundige.nl, pharos.nl en zanzu.nl

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 cliënten aan om vragen te stellen. Zeg: 'Welke vragen heb je nog?'
Niet: 'Heb je nog vragen?'

Maak de adviezen en tips concreet. Sluit aan bij de context van de cliënt. Voordoen, nadoen en herhalen is belangrijk. Bijvoorbeeld bij borstvoedingsinstructies.

Blijf correct Nederlands spreken bij cliënten die het Nederlands niet goed beheersen. Schakel bij een taalbarrière een (telefonische) professionele tolk in: www.zoschakeltueentolkin.nl

TERUGVRAAGMETHODE

Check door middel van de terugvraagmethode of de boodschap is overgekomen. Vraag aan de cliënt of u het goed hebt uitgelegd, bijvoorbeeld door te vragen:

- Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd, kun je mij vertellen wat je nu gaat doen?
- Wat vertel je straks aan je partner als je thuiskomt?
- Hoe ga je straks de medicijnen innemen?

Meer informatie: www.pharos.nl/terugvraagmethode

Deze checklist communicatie op maat - geboortezorg is een aangepaste versie van de checklist communicatie op maat van het Pharos. Zij baseren de checklist op de volgende literatuur: LHV toolkit laaggeletterdheid; Herkenningswijzer laaggeletterdheid voor artsen van Stichting Lezen en Schrijven; Toolkit Gezonde taal UMC Utrecht; KNMP; signalen en ervaringen uit de dagelijkse praktijk.

De originele checklist communicatie op maat van het pharos gebruiken? Scan de QR-code



PHAROS

