

Checklist 'Communicatie op maat - gesprekken voeren'

COMMUNICATIE-ADVIEZEN	OPMERKINGEN/OBSERVATIE
Begroet de patiënt warm, met een lach en open houding. Laaggeletterden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak.	
Neem de tijd voor de uitleg, ga eventueel even apart zitten in een spreekkamer.	
Gebruik eenvoudige taal maar blijf de patiënt als een volwassen persoon aanspreken. Bijvoorbeeld: Ochtend: 1 tablet Avond: 1 tablet En niet: 2 maal daags 1 tablet	
Gebruik beeldmateriaal ter ondersteuning van de uitleg. Bijvoorbeeld: www.apo.nl www.bijsluiterinbeeld.nl www.inhalatorgebruik.nl www.begrijpjelichaam.nl www.thuisarts.nl Het is goed een website van tevoren zelf te bekijken.	
Stel maar één vraag tegelijk.	
Beperk de informatie tot drie kernpunten en prioriteer deze.	
Herhaal de belangrijkste punten.	
Spreek duidelijk en niet te snel. Een valkuil is om luider te gaan spreken. Pas hiervoor op.	
Moedig patiënten aan om vragen te stellen. Zeg: 'Welke vragen heeft u nog?' Niet: 'Heeft u nog vragen?'	
Maak de adviezen en tips concreet. Sluit aan bij de context van de patiënt.	
Schakel bij een taalbarrière een (telefonische) professionele tolk in. Zie de tabel regelingen op de website van de KNMP. Voordoet, nadoet en herhalen is belangrijk. Bijvoorbeeld bij inhalatie instructies.	
TERUGVRAAGMETHODE Check door middel van de terugvraagmethode of de boodschap is overgekomen. Vraag aan de patiënt of u het goed hebt uitgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd, kunt u mij vertellen wat u nu gaat doen? • Hoe gaat u straks de medicijnen innemen? • Wat vertelt u straks aan uw partner als u thuiskomt? Meer informatie: www.pharos.nl/terugvraagmethode	

ADVIES OVER TAALGEBRUIK

Maak korte zinnen	
Gebruik zoveel mogelijk de tegenwoordige tijd. 'Ik loop. Ik zit. Ik spreek.'	
Vermijd beeldspraak. (niet: "Ik wil graag een vinger in de pap hebben").	
Kies dezelfde woorden die de patiënt gebruikt voor zijn of haar klachten of medicijnen.	

Datum: februari 2019

Bronnen: LHV toolkit laaggeletterdheid; Herkenningswijzer laaggeletterdheid voor artsen van Stichting Lezen en Schrijven; Toolkit Gezonde taal UMC Utrecht; signalen en ervaringen uit de dagelijkse praktijk