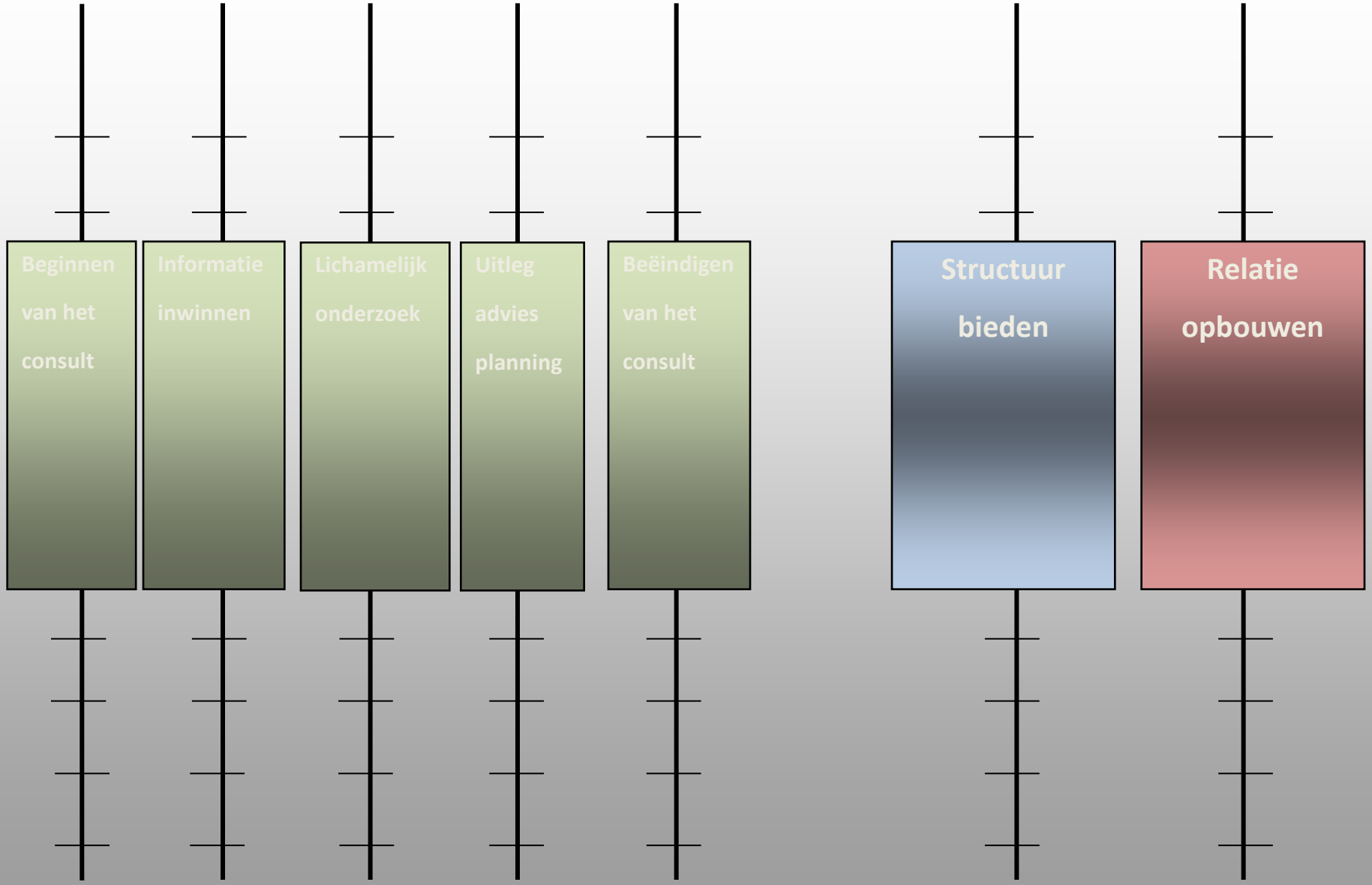
Communicatie met kwetsbare patiëntengroepen

Communicatie met kwetsbare patïentengroepen

- Inleiding : Opfrissing consult Silverman
- De (professionele) ontmoeting
- Laaggeletterdheid/ verstandelijke beperking
- Communicatie met mensen met verstandelijke beperking /laaggeletterdheid
- Communicatie met anderstaligen
- rollenspel / oefening met observatielijst
- Afronding /vragen

ZEG, ELS, GAAN WIJ NAAR DE BIOSCOOP?
EENS VRAGEN WAT ELS ZOU WILLEN DOEN ...

Het consult volgens Silverman


Beginnen van het consult
Informatie inwinnen
Lichamelijk onderzoek
Uitleg advies planning
Beëindigen van het consult
Structuur bieden
Relatie opbouwen

de (professionele) ontmoeting

- contextbeleving
- de veelheid van ikken
- evidenties
- de beeldvorming
  - binnenkant – buitenkant
  - intern proces – extern proces
  - ik- en jij-boodschappen
  - circulariteit

de (professionele) ontmoeting

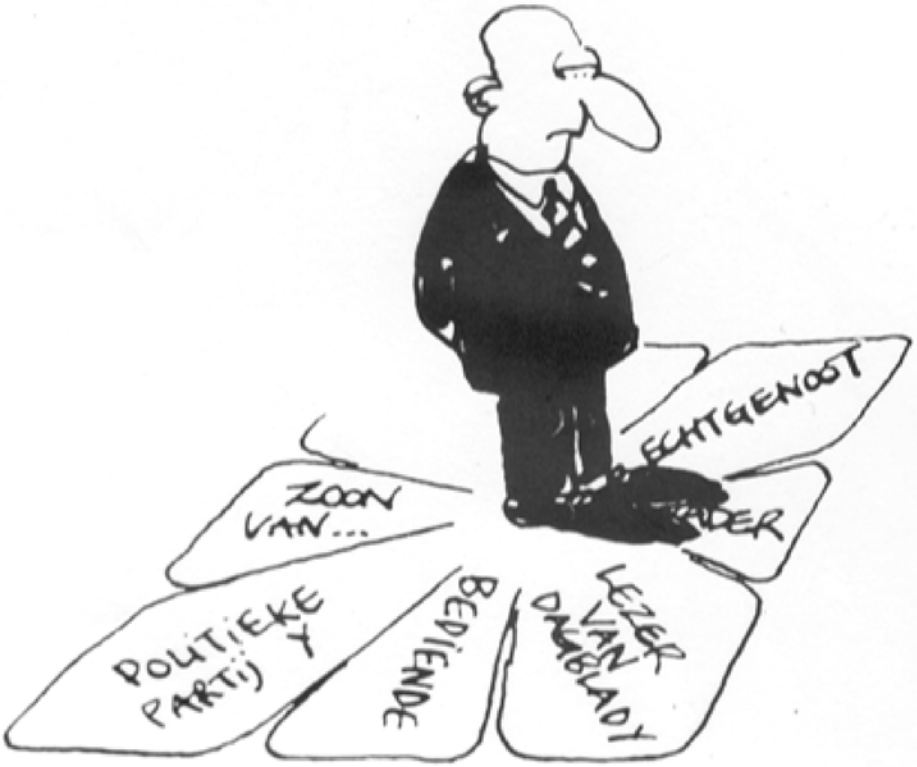
- contextbeleving

MijNHEER PEETERS,
VAN MENS TOT MENS
GESPROKEN ...

MijNHEER PEETERS,
VAN MENS TOT MENS
GESPROKEN ...

de (professionele) ontmoeting

- contextbeleving
- de veelheid van ikken

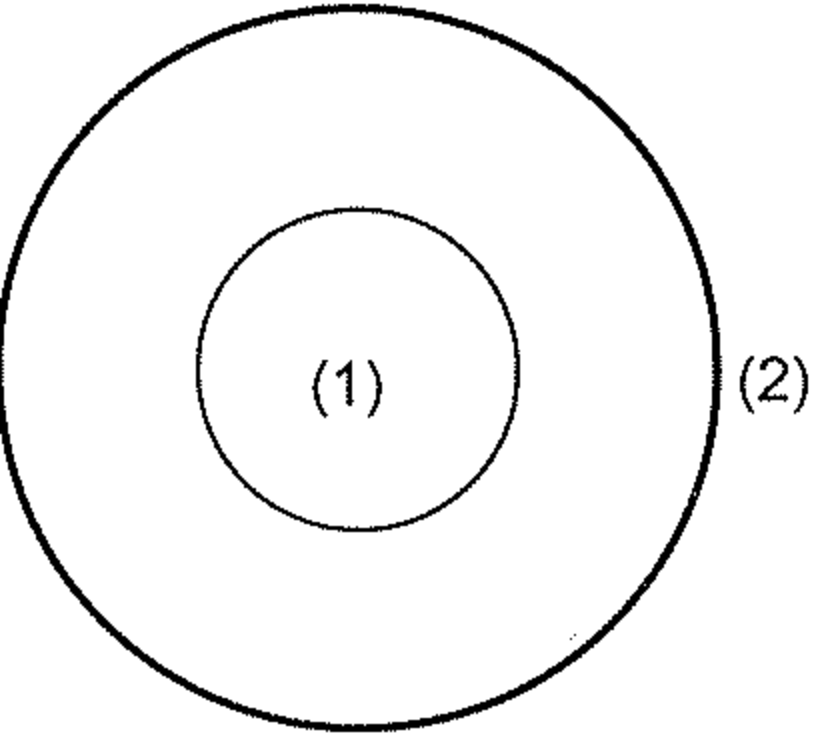

ECHTGENOOT
ZOON VAN...
POLITIEKE PARTIJ Y
BEDIENDE
LEZER VAN DAGBLAD Y

ECHTGENOTE
MOEDER
DOCHTER VAN...
POLITIEKE PARTIJ X
SECRETARESSE
LEZERES VAN WEEKBLAD X

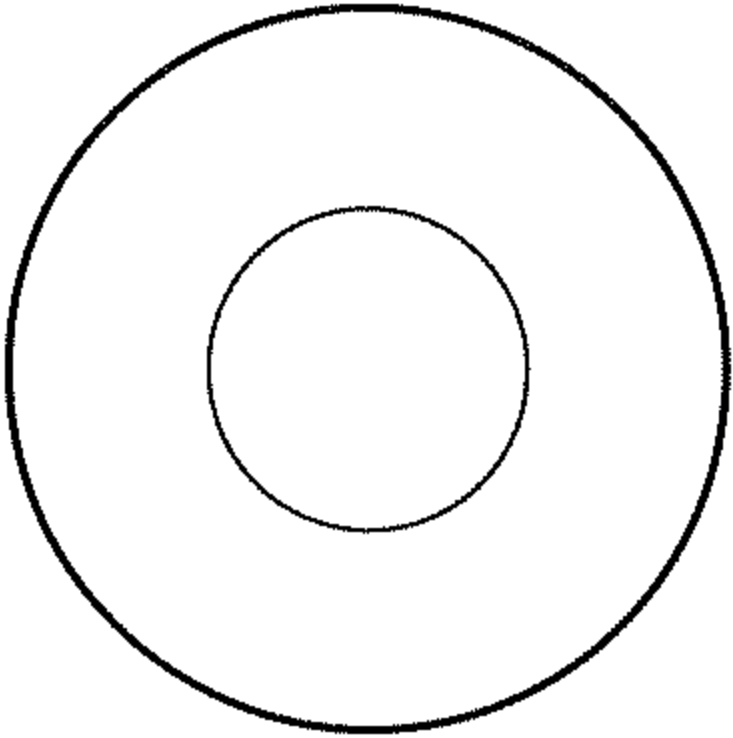
MANNEN HUILEN NIET!
WAT IS HIJ TOCH HARD

de (professionele) ontmoeting

- contextbeleving
- de veelheid van ikken
- evidenties
- de beeldvorming
  - binnenkant – buitenkant
  - intern proces – extern proces



persoon A



persoon B

ZEG, ELS, GAAN WIJ NAAR DE BIOSCOOP?
EENS VRAGEN WAT ELS ZOU WILLEN DOEN ...

Laaggeletterdheid / verstandelijke beperking

- 20% van de europese <15 jarigen
- Uit nederlands onderzoek 10% vd bevolking
- Risicogroepen: migranten, ouderen, armere mensen
- Gezondheidsrisico: vaker ziek, vaker chronisch ziek, meer medische kosten
- 26% kan de afspraak niet onthouden
- 42% verstaat de instructies niet ,pinautomaat, etiket op doosje medicijnen
- Vele patiënten herkennen symptomen niet en stellen geen vragen.

Laaggeletterdheid / **Verstandelijke beperking (VB)**

- IQ <70 verstandelijke beperking (10-15 /praktijk)
- IQ 70-85 : zwakbegaafd (NL : 2 miljoen mensen)
- Verminderd adaptief vermogen op sociaal , praktisch en emotioneel gebied
- Verminderd begrip van concepten als tijd, plaats en getal
- Meer gezondheidsproblemen, meer medicatiegebruik, meer artsbezoek , kortere consulten, meer technische prestaties
- Gezondheidsproblemen uiten zich vaak als probleemgedrag.

Laaggeletterdheid / Verstandelijke beperking

- IQ vertalen naar verstandelijke onwikkelingsleeftijd vb : pt functioneert op niveau 6 jarige (SEO)
- Nut van begeleiding van zorgfiguur, ouder
- Bij disharmonisch profiel VIQ> PIQ (autisme) bestaat risico tot overschatting
- Vaker visus, gehoorproblemen, spraakproblemen, aandachtsschommelingen, vertraagde informatieverwerking

Communicatie bij laaggeletterdheid / VB

- Gebruik korte zinnen
- Gebruik tegenwoordige tijd
- Wees concreet/ Vermijd vakjargon
- Laat pauzes (informatieverwerking , …)
- Beperkte hoeveelheid informatie
- Vraag actief naar vragen
- Vraag pt te herhalen wat je vertelde
- Gebruik van gebaren, beelden, uitbeelden, tekeningen
- Gevoelsreflecties (“het is echt ingewikkeld hé, je bent heel goed bezig, knap)

Communicatie bij **laaggeletterdheid** / VB

- Laaggeletterdheid : let op met meegeven van geschreven informatie
- Bijsluiter of info : “zullen we het even samen doornemen “
- Bevragen van schoolse carrière kan je op het spoor brengen.
- Bevraag : kan je dit lezen ?
- Gevoelsreflectie (dat is toch wel ingewikkeld hé die brochure met al die moeilijke woorden , …)

Communicatie bij anderstaligen/migranten

- Nederland : 20% achtergrond van recente migratie
- Laaggeletterdheid, weinig opleiding , berbers vb geen geschreven taal
- Verschillende facetten: taalverschil, ev laaggeletterdheid , culturele verschillen

Communicatie bij anderstaligen/migranten

- Taalbarrière
- Verantwoordelijkheid vd arts tolk in te schakelen
- Gebruik van informele tolken: familielid.
- Vermijd kinderen < 18 j als informele tolk
- Vermijd partner als tolk bij vermoeden van ernstig psychische problemen
- Professionele ev telefonische tolk
- Geef uitleg over verloop vh gesprek.
- Praat niet tegen de tolk maar met de patiënt
- Leg oogcontact met patiënt ook als tolk praat
- Laat korte stukjes vertalen
- Reserveer voldoende tijd voor het consult

Communicatie bij anderstaligen/migranten

- <u>Laaggeletterdheid</u>
- Nederlandse bevolking 10% versus 30% bij migranten (vaak < 5 j basisopleiding bij ouderen)
- Bevraag opleiding, beroep
- “Heeft u moeite met het invullen van documenten?
- Teach –back methode
- Toon en oefen handelingen (vb gebruik inhalator, controle suikerspiegel)

Communicatie bij anderstaligen/migranten

- Culturele verschillen
- Bepalen opvattingen, ziektebeleving
- Cultuur is niet statisch
- Vertrek niet van je evidenties maar bevraag pt naar diens opvattingen
- Begroeting: volg de pt (hand geven, knikje, informeel gesprekje , pt vraagt arts hoe het gaat,…)
- Verwachtingen tov de arts: leg je beleid uit vb waarom geen gebruik van AB
- Praten over problemen: in vele culturen minder de gewoonte (tip eerst KO daarna gevoelsreflecties)
- Bevraag pt snel wat zijn voorkeur draagt ivm beroepsgeheim: gedeeld met familie ?
- Bereid je voor , voldoende tijd,
- Vervolgconsult

Communicatie bij laaggeletterdheid / VB

	Toegepast?	Effect?
Beperkte informatie		
Vakjargon		
Concrete duidelijke taal		
Bevragen wat pt al weet		
Herhaling vragen		
Korte zinnen		
Tekeningen		
Uitbeelden		
Humor, vergelijkingen , metaforen		
Pauzes		
Gevoelsreflecties		

Communicatie met kwetsbare patiëntengroepen

Vragen?

Bedankt voor uw aandacht !