



Vilans

Communicatietips voor het omgaan  
met patiënten met beperkte  
gezondheidsvaardigheden



# tools

## gezondheids vaardigheden



## Communicatietips voor het omgaan met patiënten met **beperkte gezondheidsvaardigheden**

De communicatie tussen een patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden en de zorgverlener verloopt nogal eens moeizaam.

De patiënt, vaak laaggeletterd, heeft moeite met het begrijpen en gebruiken van de informatie over zijn of haar ziekte.

Daarbij gebruikt de zorgverlener medische woorden, geeft hij (te) veel informatie en/of is hij zich minder bewust van de manier waarop hij met de patiënt communiceert. Goede communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden blijkt lastig in de praktijk, terwijl het positief bijdraagt aan het zorgproces tussen zorgverlener en patiënt en uiteindelijk aan de behandeling en kwaliteit van leven van de patiënt.

## Tips voor een betere communicatie

Wat kun je als zorgverlener doen om een gesprek met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden beter te laten verlopen? Voorop staat dat elke patiënt de informatie kan begrijpen en verwerken. De volgende communicatietips helpen jou als zorgverlener in je communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

### Tip 1 Creëer een vertrouwelijke sfeer

- Stel de patiënt op zijn gemak met een open en welkome houding.
- Maak oogcontact met de patiënt.

### Tip 2 Gebruik eenvoudige taal

- Gebruik eenvoudige woorden en alledaagse taal. Denk aan 'Jip-en-Janneke-taal'.
- Gebruik korte zinnen.
- Gebruik zo min mogelijk medische termen.

### Tip 3 Geef je informatie stap-voor-stap

- Vraag of bepaalde begrippen bekend zijn. Leg op verzoek deze begrippen uit. Begin met het uitleggen van begrippen, zoals cholesterol.
- Herhaal de belangrijkste punten.
- Focus op kernboodschappen: bespreek één boodschap per keer. Wees zo concreet mogelijk!

### Tip 4 Gebruik visuele middelen

- Gebruik foto's, plaatjes, tekeningen en (placebo)modellen om iets uit te leggen.

### Tip 5 Neem de tijd

- Praat langzaam en neem voldoende tijd voor het gesprek.
- Als je van te voren weet dat het gesprek wat langer kan duren, plan dan meer consulttijd in voor de patiënt.

### Tip 6 Ga na of de patiënt de informatie begrepen heeft

- Toets het begrip door de patiënt vragen te stellen of vraag eens: 'Wat gaat u nu thuis vertellen over ons gesprek?'