

Klare taal

Helder communiceren met
cliënten en patiënten

Den Bell 25 mei 2019



Programma

- Lage gezondheidsvaardigheden (h)erkennen
- Tips voor communicatie op maat
- Tips visuele ondersteuning

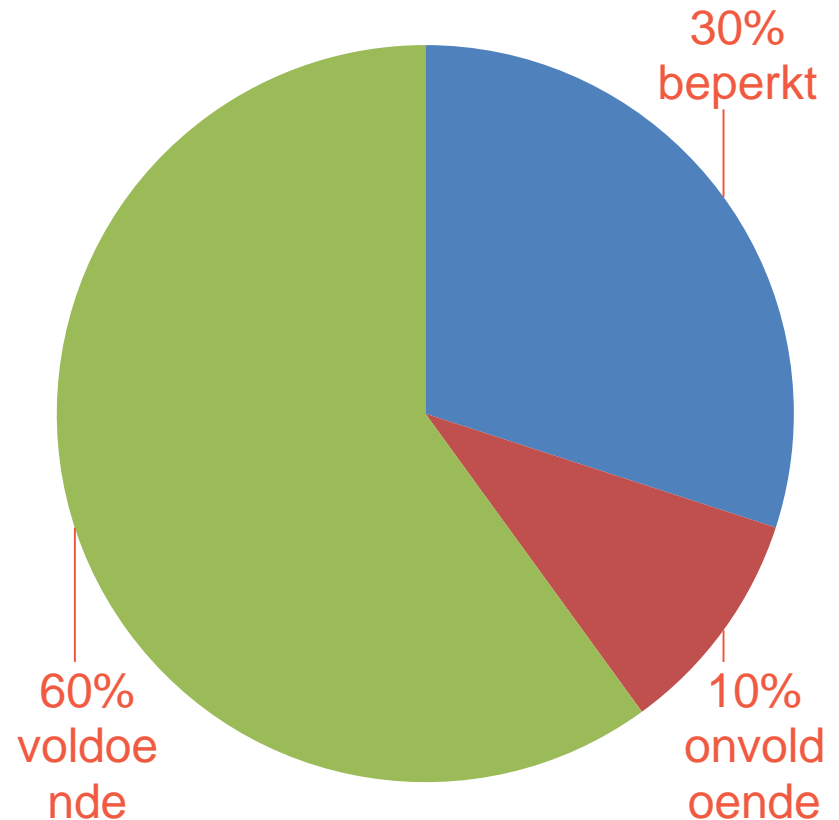


Teksten vergelijken

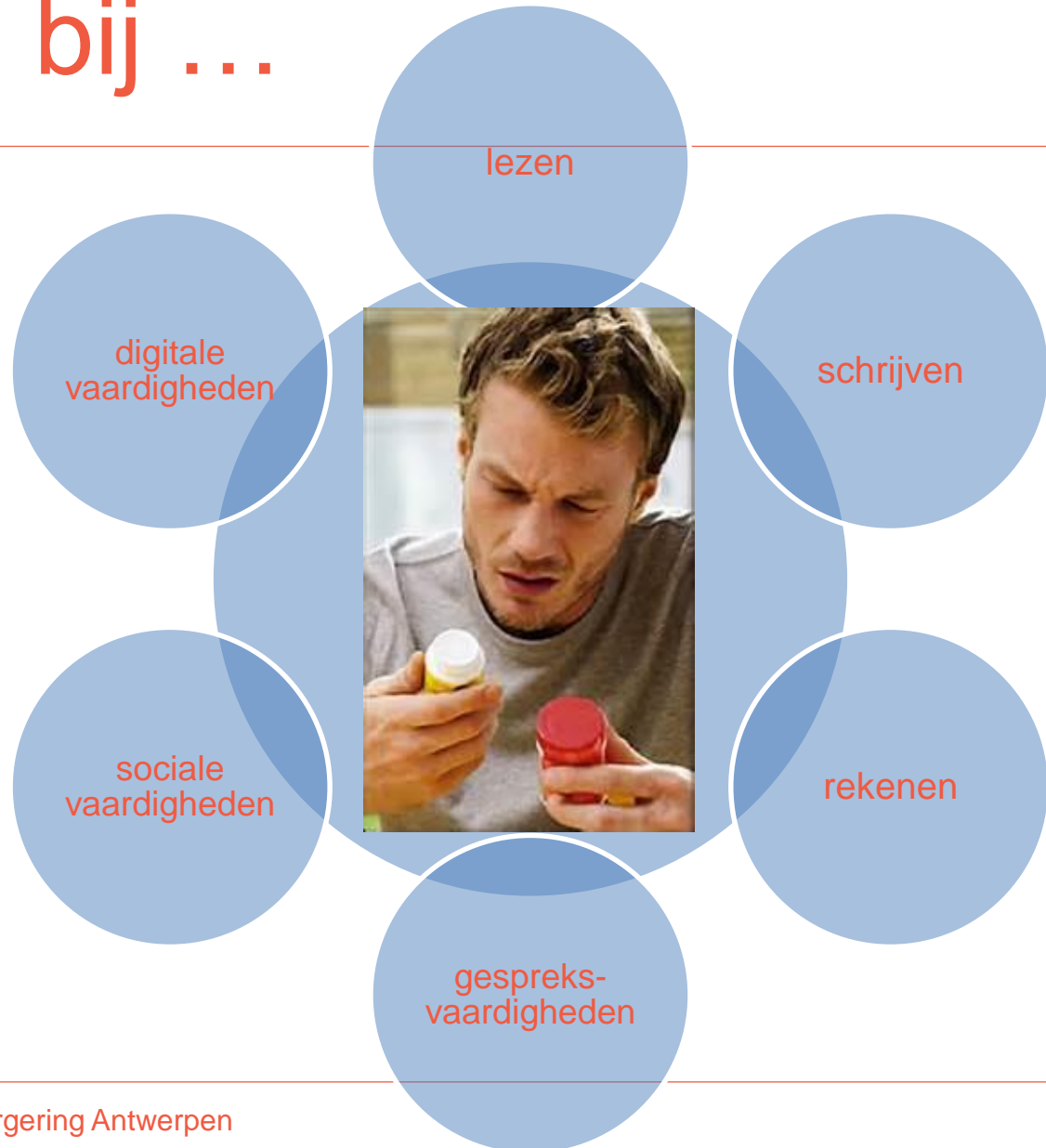
- Zoek je partner
- Bespreek:
 - Waarin verschillen de documenten?
 - Wat helpt om vlotter te lezen?
 - Welke lees je het liefst?

Gezondheidsvaardigheden Belgen

- Vind je informatie over gezondheid als je ze nodig hebt?
- Begrijp je de informatie?
- Kan je ze toepassen?



Gevolgen bij ...



WAAR STAAT U OP DE LADDER?



Wat kan je doen?

- Besef dat schaamte bij beide partijen zit
- Check of het klopt
Maak bespreekbaar
Verwijs door
- Pas uw communicatie aan

Geen zuivel ...



Nederlands leren

A1

A2

B1

B2

C1

UT

niveau 1

niveau 2

niveau 3

niveau 4+5

ITNA - C1 certificaat

CVO

1.1

2.3

2.4

3.1

CBE

1.1

A2

Hoe gaat het met u?

Niet goed.

is hier. Ik heb

Kunt u uw a

Een klein b

kind niet (p

niet goed.

Waar ben je geboren?

In Marokko.

Wat is de reden van je

bezoek?

... ?

B1

Hoe gaat het met u?

Niet zo goed. Ik ben met de fiets gevallen en

nu heb ik pijn in mijn schouder. Ik kan niets

doen met deze arm. Geen tas dragen. Mijn

kind niet pakken. En ik slaap niet goed met

deze pijn.

Ik denk dat het een kneuzing is. Maar voor de

zekerheid zullen we een foto laten maken. U

kunt even meelopen met deze

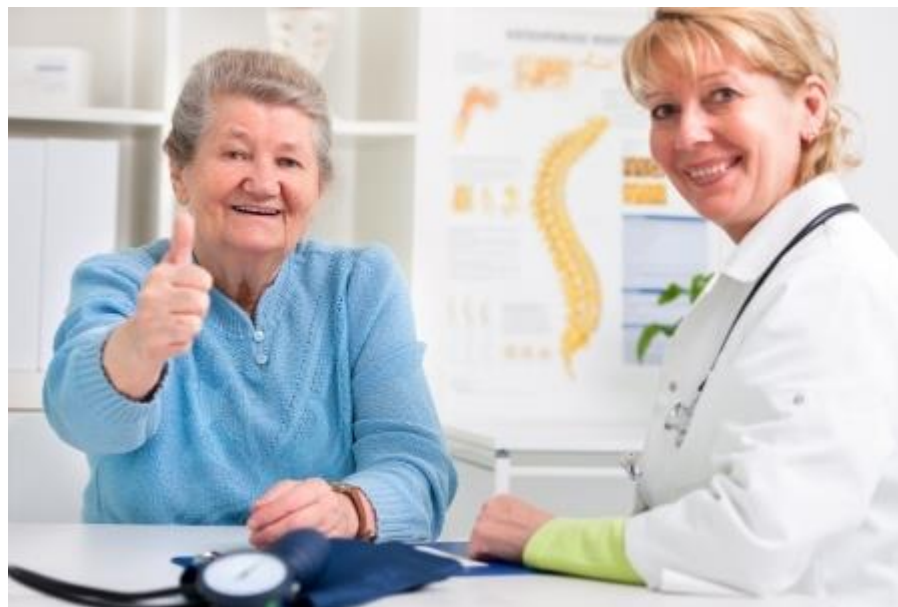
verpleegkundige.



Brainstorm

Wat doe jij om je zorggesprek met laaggeletterde of anderstalige patiënten zo succesvol mogelijk te maken?





COMMUNICATIE OP MAAT VAN JE PATIËNT

Zorg voor een veilige omgeving

Vriendelijke stem

Laat wennen

**Rustige
omgeving**

**Neem open
houding aan**

**Bewuste
intonatie**



**Benoem wat je
ziet of doet**

**Zorg voor
rustpunten**

**Bewuste
lichaamstaal**

Geef veel bevestiging

Pas je taalgebruik aan

KISS

Keep it short and simple

**Spreek actief:
wie doet wat?**

**Demonstreer of
toon.**

**Herhaal de
belangrijkste punten**

Spreektaal

**Concrete
boodschap**

7 seconden regel

**Algemeen
Nederlands**

Logische volgorde



Controleer begrip

Begrijp ik je goed?

Ik wil zeker zijn dat ik het goed heb uitgelegd.

Veel patiënten vinden het moeilijk om goed te begrijpen wat ze moeten doen.



Wil je het mij nog een keer in je eigen woorden vertellen?

Wat zal je thuis vertellen over dit gesprek?

Is alles ~~goed~~ duidelijk?

U moet siroop en pillen halen. De siroop neemt u een eenheid voor het slapengaan en de pillen neem je 2x daags een kwartier voor de maaltijd.



Ik zeg u eerst hoe je de pillen moet nemen. 1 voor het ontbijt. 1 voor het avondeten.
En nu de siroop. Gebruik een lepel als deze of een soeplepel. Neem de siroop voor je gaat slapen. Zet de fles in de badkamer.

Bij eventuele vragen kan je altijd terecht bij onze sociale dienst.



Wil je meer informatie? Ga dan naar de sociale dienst. Wendy is er vandaag tussen 1 en 3 uur. Je gaat best na het middageten.

Ziet u het zitten? Oké, dan gaan we aan de slag



Gaat u akkoord? Dan beginnen we!

Jij straks met dokter afspraak maken en voorschrift vragen.

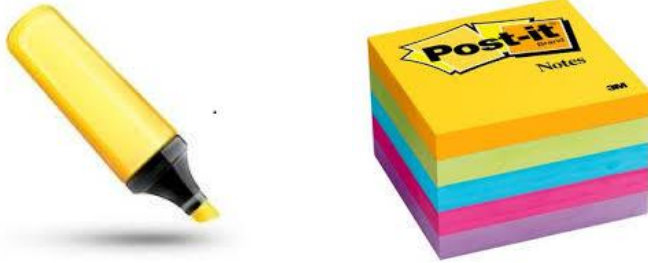


Telefoneer straks naar de dokter.
Maak een afspraak voor morgen.
Vraag de dokter om medicament x te schrijven voor jou.





















Vakjargon? → Spreektaal

- Streefgewicht
 - Kalium
 - Bijwerking
 - Vaatacces
 - Fistel
 - Vochtbeperking
- Geef voorbeelden.
 - Zoek synoniemen of tegengestelden
 - Plaats in een categorie.
 - Geef context.
 - Geef een omschrijving.
 - Visualiseer.


Visuele hulpmiddelen



WERKING

			
Niet zwanger worden	Voor de penis	Bij ADHD	Bij opvolgers
			
Voor de huid	Remt de Afweer	Voor de psyche	Voor de botten
			
Bij epilepsie	Bij een infectie	Bij stoppen met roken	Voor de gewrichten
			
Bij allergie	Bij bloedarmoede	Bij verstopping	Foliumzuur
			
Bij migraine	Verlaagt het cholesterol	Bij beestjes	Rustgevend


CAW
versterkt welzijn



CAW De Terp
Lange Lozanastraat 200
2018 Anwerpen
Tel. 03 326 00 00
www.cawde terp.be

OPENINGSIJEN

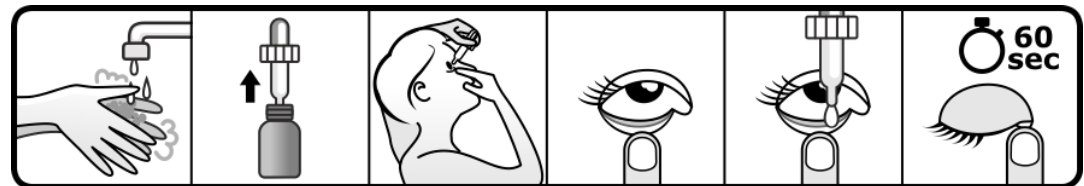
dinsdag	09:00 – 16:30 u
donderdag	09:00 – 16:30 u
zaterdag	09:00 – 16:30 u
zondag	09:00 – 16:30 u
vrijdag	09:00 – 16:30 u



TRAM EN BUS Stop

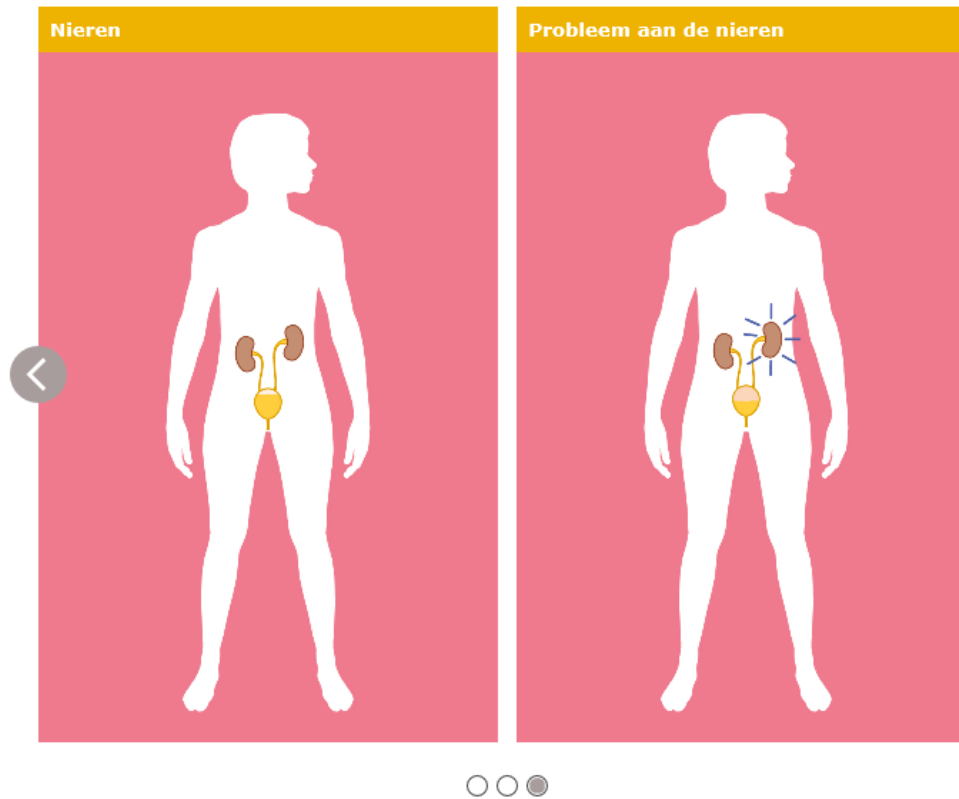
Bus 66	Van Schoonbekestraat
Tram 2, 6	Marktgravel
Bus 17, 30, 191, 507	Harmonie
Tram 7, 15	Harmonie

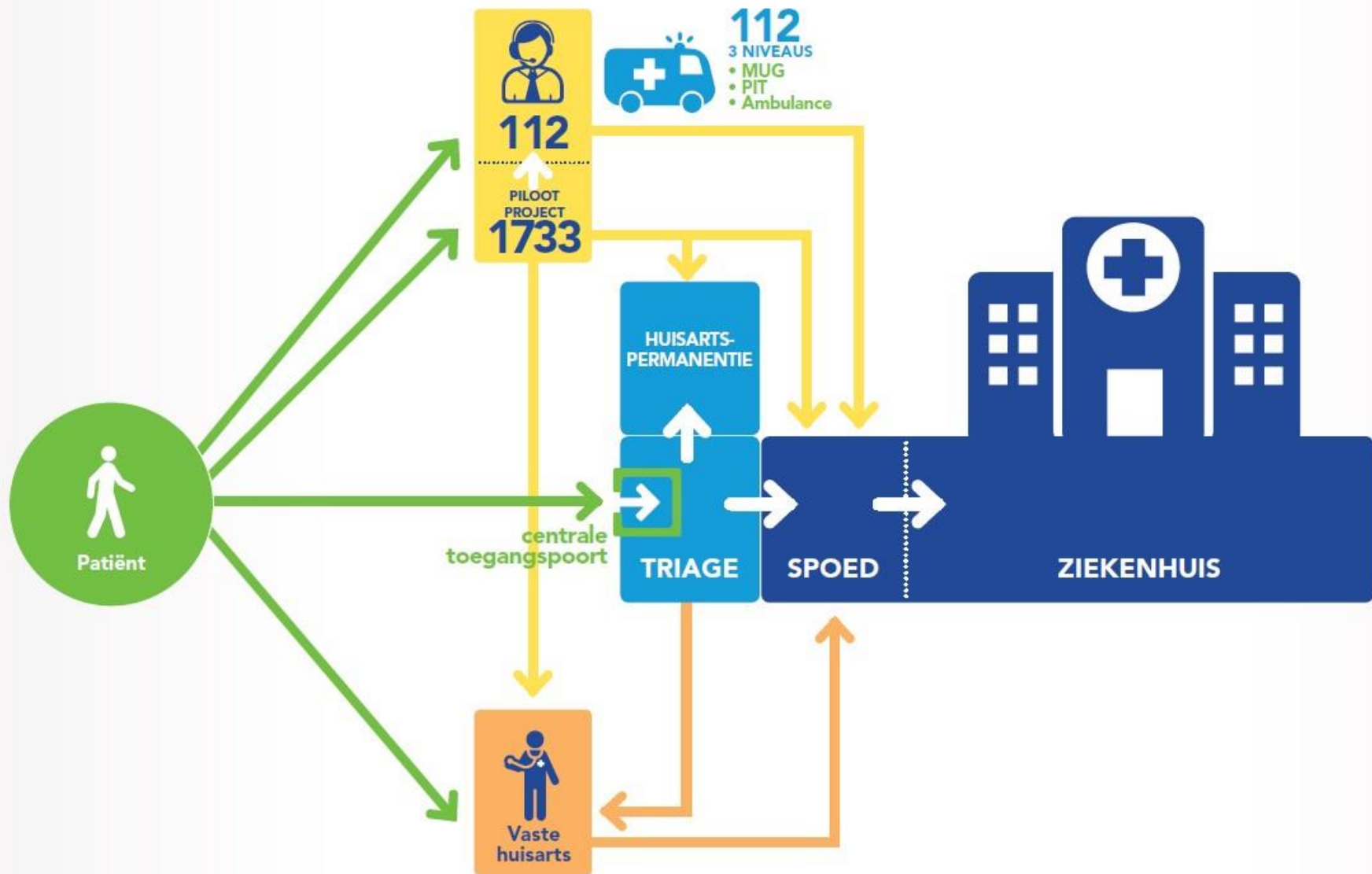
Meer uitleg op www.apo.nl



[Terug naar beginpagina](#)

Nefropathie





Aandacht voor veranderingen



Tips klare taal in gesprekken



- Zorg voor een veilige omgeving

- Pas je taalgebruik aan

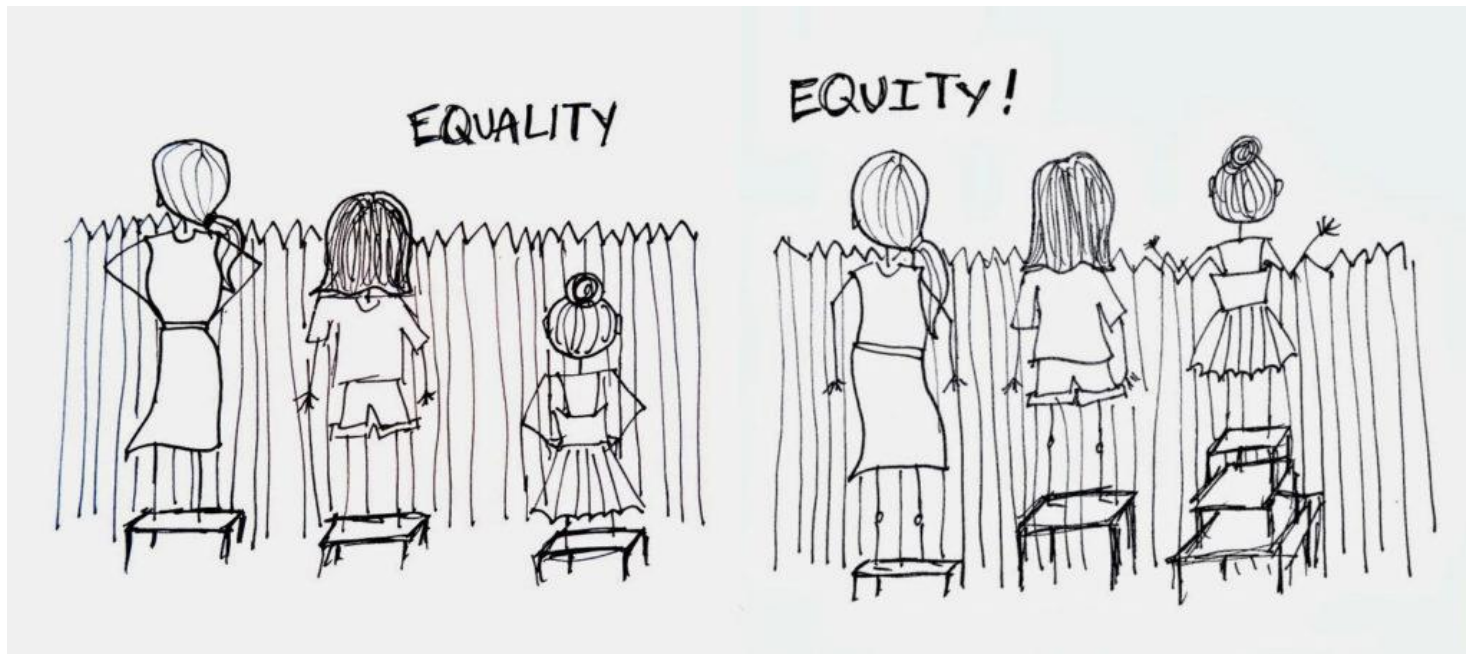


- Controleer begrip

- Ondersteun visueel



Gelijke kansen op gelijke zorg?



Tot slot

Welke drie dingen wil je
volgende week toepassen ?

Atlas team taal ondersteunt bij

- Opzetten taalbeleid
- Aanpakken van taaldrempels
- Vormingen klare taal voor je mondelinge of schriftelijke communicatie
- Advies bij documenten in klare taal
- Advies bij uitwerken taal-ondersteunende hulpmiddelen



Meer info?

Atlas integratie en inburgering – team taal

annelie.willems@antwerpen.be

03 270 33 07

