



Infoblad voor ziekenhuismedewerkers over communicatie met doven & slechthorenden

In Nederland wonen ongeveer een miljoen mensen die weinig of niets horen (doven, slechthorenden, plots- en laatdoven en doofblinden). Ook zij maken gebruik van de medische zorg die ziekenhuizen bieden. In dit informatieblad staan enkele tips over de communicatie met deze doelgroep.

1 Oogcontact

Voor dove en slechthorende personen is het prettig als je oogcontact maakt voordat je met je verhaal begint. Als je tijdens het gesprek je gesprekspartner regelmatig blijft aankijken en je gezicht niet afwendt, kan diegene je expressie beter aflezen.

2 Rustig en duidelijk spreken

Als je met een dove of slechthorende patiënt communiceert door middel van spreken en spraakafzien (liplezen), is het prettig als je een rustig tempo aanhoudt. Overdreven langzaam spreken en overdreven articuleren is niet nodig en kan het afzien juist bemoeilijken. Om je spraak te kunnen aflezen, moet de dove of slechthorende persoon je mondbeeld kunnen zien. Dit wordt lastiger of zelfs onmogelijk als je een hand voor je mond houdt of als je een mondkapje draagt.

3 Begrip en geduld

Communiceren met deze doelgroep kan extra tijd en inspanning kosten, dus begrip en geduld worden op prijs gesteld. Als je de dove of slechthorende persoon niet begrijpt, geef dit dan aan. Als de dove of slechthorende jou niet begrijpt, herhaal je zin dan eerst met exact dezelfde woorden, daarna met andere woorden en eventueel op papier. Vaak is het handig om belangrijke informatie, zoals de naam van een medicijn, op te schrijven. Houd in het achterhoofd dat het Nederlands voor sommige doven een tweede taal is. Spreek en schrijf dan in korte zinnen en gebruik geen spreekwoorden of uitdrukkingen.

4 Zet een tolk in

We raden aan om bij communicatie met dove en slechthorende patiënten een gebarentolk of een schrijftolk in te zetten. Een gebarentolk vertaalt de gesproken tekst naar Nederlandse Gebarentaal of gebruikt ondersteunende gebaren. Een schrijftolk tikt mee op spreesnelheid en zorgt zo voor een soort ondertiteling bij het gesprek.



Miscommunicatie voorkomen 9

Wanneer een tolk inzetten?

Goede communicatie is in elk contact tussen patiënten en artsen/verpleegkundigen van groot belang. Of het nou om een gesprek of een behandeling gaat; de inzet van een tolk kan in alle medische situaties miscommunicatie voorkomen. Soms is het extra belangrijk dat de communicatie goed geregeld is, bijvoorbeeld bij de uitslag van een onderzoek of een slechtnieuwsgesprek.

Waarom een professionele gebaren- of schrijftolk inzetten?

- Met een tolk verloopt de communicatie vloeiender, omdat de gesprekspartners elkaar volledig begrijpen en zich op de inhoud van het gesprek kunnen concentreren.
- Een tolk is een gediplomeerde en geregistreerde vertaler en heeft geheimhoudingsplicht. Bovendien is een tolk, in tegenstelling tot een kennis of familielid, niet emotioneel betrokken.

Hoe een tolk inzetten?

- Een tolk regel je simpel en snel via Tolknet.
- Zeven dagen per week, 24 uur per dag.

Tolknet heeft een overzicht van tolken die ervaren zijn in het tolken in medische situaties en houdt hier bij de bemiddeling rekening mee.

De dove of slechthorende patiënt is zelf verantwoordelijk voor het inzetten van een tolk en krijgt deze vergoed via een individuele tolkvoorziening. Hieraan zijn voor het ziekenhuis geen kosten verbonden. Indien nodig, kunnen ziekenhuismedewerkers ook namens een patiënt een tolk aanvragen bij Tolknet.

Ga naar www.tolknet.nl/ziekenhuis voor meer informatie, ervaringen en tips.
Tolk aanvragen: bel tijdens **kantooruren 0346 - 332 332** of in noodsituaties buiten kantooruren met het speciale **noodnummer 06 - 308 04 715**.