

TIPS VOOR COMMUNICATIE

met dove en slechthorende patiënten



Gebruik zoveel mogelijk ondersteunende gebaren.

Gebruik je handen, wees creatief! Wees niet al te bang om fouten te maken, doven en slechthorenden zijn heel blij met elke kleine vorm van "gebruik van je handen". Stel je voor dat je onder water communiceert of in een ander land waar de ander geen Engels spreekt. Dit maakt het vaak gemakkelijker om bewuster om te gaan met je lichaamshouding en mimiek. Een dove/slechthorende patiënt hoort je niet (goed) en ontvangt dus alle informatie via de ogen.

Check altijd of de ander je goed begrijpt.

Vraag de patiënt om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je bijstellen of aanvullen indien nodig. Belangrijk is hierbij om de vraag bij jezelf te houden. Je zegt 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Wat gaat u thuis vertellen (of doen?)' Geef de patiënt niet het gevoel dat je hem of haar controleert. Het checken helpt ook voorkomen dat je te snel gaat met de communicatie. Als je geen of een afwijkende reactie krijgt dan heeft hij/zij het waarschijnlijk niet (goed) begrepen. Probeer het dan nog een keer of zoek een andere manier om te communiceren.

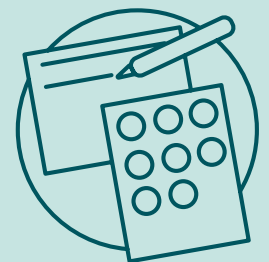


Let op dat je gezicht goed zichtbaar is.

Als je een mondkapje moet dragen is dit natuurlijk lastiger. Let er in elk geval op dat het licht goed op je gezicht valt zodat je ogen goed te zien zijn. Zorg voor voldoende verlichting in de ruimte. Als je je handen gebruikt in de communicatie, zorg dan dat je handen vrij en goed te zien zijn. Er worden nu ook mondkapjes met een doorzichtig venstertje gemaakt, probeer er tenminste een paar aan te schaffen die kunnen worden gebruikt voor het contact met dove/slechthorende patiënten.

Leg altijd uit wat je gaat doen/wat er gaat gebeuren.

Niets vervelender dan wanneer je overvallen wordt door iets wat je niet verwacht. Wees je er extra van bewust dat dove/slechthorende patiënten niets meekrijgen van wat de verpleging of artsen onderling tegen elkaar zeggen. Richt je zoveel mogelijk tot de dove/slechthorende patiënt om de situatie helder uit te leggen.



Schrijf dingen op/wijs dingen aan.

Het is prettig om eerst te proberen om te communiceren via ondersteunende gebaren en rustig spreken. Indien dit niet lukt, schrijf gerust dingen op. Maak niet te lange zinnen, en wees zo concreet mogelijk. Het Nederlands is de tweede taal van dove mensen, houd daar rekening mee. Wijs ook zoveel mogelijk dingen aan, bijvoorbeeld 'moet je naar het toilet?' - wijs toilet aan. Infuus aanleggen? Wijs de infuus aan, etc. Gebruik indien nodig de aanwijskaart.

Wees zo geduldig mogelijk in de communicatie.

Het kan voorkomen dat je iets nog een keer moet herhalen, en misschien wel meerdere keren. Soms is er weinig tijd, dan is het handig om de aanwijskaart te gebruiken of direct dingen op te schrijven.



Ga verder op de volgende bladzijde.



Schakel een tolk op afstand in.

Het is prettig een tolk in te schakelen wanneer er inhoudelijk iets moet worden verteld of besproken, of wanneer je er zeker van wil zijn dat een langer stuk informatie goed en volledig overkomt bij de patiënt. De meeste dove en slechthorende patiënten hebben zogenoemde 'tolkuren', voor de privésfeer, die ze kunnen gebruiken om een tolk in te zetten voor bijvoorbeeld de medische situatie.

Vraag aan de patiënt of ze een tolk willen inschakelen. Indien ja dan kun je contact opnemen met Tolkcontact voor bemiddeling met een tolk Nederlandse Gebarentaal, tolk Nederlands ondersteund met Gebaren, of een schrijftolk.

Het spoednummer van Tolkcontact is: **06-30 80 47 15.**

Vermeld hierbij dat je belt voor **[naam patiënt]**, en de **geboortedatum** van de patiënt, en welke tolk je wilt regelen; (**NGT= Nederlandse Gebarentaal, NmG = Nederlands met Gebaren, of een schrijftolk**).

Voor meer informatie, zie www.tolkcontact.nl.

Maak eventueel gebruik van spraakherkenning.

Tegenwoordig zijn er diverse apps met spraakherkenning zoals Google Transcribe of een andere app. Indien je hier al ervaring mee hebt is het waardevol om dit te proberen in de communicatie. De app moet je stem herkennen, daarom kost het wat tijd voordat de app-vertaling soepel verloopt. Met de app kun je de boodschap inspreken in je mobiel. Via de app kan de patiënt de vertaling naar het Nederlands (in schrift) lezen. Let op de lettergrootte van je mobiel, stel deze wat groter in zodat het goed leesbaar is.



Voorkom isolatie bij de dove/slechthorende patiënt.

Doven en slechthorende patiënten moeten toegang hebben tot videobellen en een televisie met (leesbare) ondertiteling. Met name oudere mensen raken in het ziekenhuis snel verward. Daarom is het belangrijk dat ze in contact kunnen komen met hun familie en vrienden via videobellen, zeker wanneer er weinig bezoek mag komen i.v.m. corona. Geef de patiënt een tablet dat op de WiFi is aangesloten en zorg dat de televisie bij het bed de mogelijkheid heeft om teletekst (ondertiteling) aan te zetten. Indien de televisie te klein/hoog hangt om de ondertiteling te kunnen lezen, zorg voor een grotere mobiele televisie. De facilitaire dienst weet er meestal wel ergens één te vinden.

WWW.WATTELT.ORG/CORONA

Deze communicatietips zijn opgesteld in samenwerking met Dr. Anika Smeijers, en goedgekeurd door Dovenschap, de landelijke belangenorganisatie voor doven.



Voor meer informatie en advies kunt u contact opnemen met Roos Wattel, toegankelijkheidsconsultant op roos@wattelt.org

AANWIJSCAART

communicatie met doven en slechthorenden



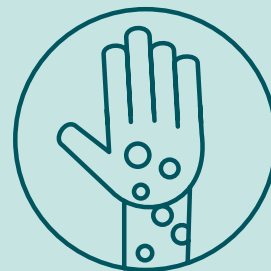
IK BEN DOOF



IK BEN SLECHTHOREND



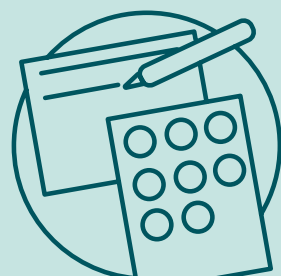
IK GEBRUIK MEDICIJNEN



IK BEN ALLERGISCH VOOR ...



IK WIL GRAAG EEN TOLK
(OP AFSTAND) INZETTEN



IK WIL
GRAAG COMMUNICEREN
VIA PEN EN PAPIER



IK WIL SPRAAK-
HERKENNINGSAPP
GEBRUIKEN



KUNT U WAT
LUIDER PRATEN?



IK WIL GRAAG WETEN
WAT ER GAAT GEBEUREN



KUNT U MEER MET
UW HANDEN PRATEN?



IK WIL GRAAG ONDER-
TITELING OP DE T.V. / IPAD



IK WIL GRAAG CONTACT
MET MIJN FAMILIE



IK HEB PIJN



IK BEN BANG



IK KRIJG MOEILIJK ADEM



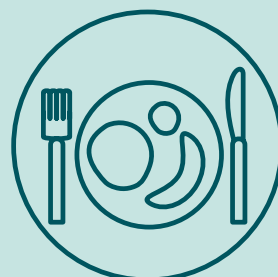
IK BEN MOE



IK MOET NAAR HET TOILET



IK HEB DORST



IK HEB HONGER