

Communicatie met doven en slechthorenden

Infoblad voor ziekenhuismedewerkers

In België wonen ongeveer een miljoen mensen die weinig of niets horen. Ook zij maken gebruik van de diensten van een ziekenhuis. Het is erg belangrijk om miscommunicatie te voorkomen. In dit informatieblad staan tips over de communicatie met deze doelgroep.



Hoe trek ik de aandacht van iemand die doof of slechthorend is?

- Ga voor de persoon staan
- Tik hem/haar zacht op de schouder of wuif met je hand naar de persoon
- Knipper met het licht (om aan te geven dat je de kamer binnenkomt)

Let op de omgeving

- Zorg voor voldoende licht, mijd tegenlicht
- Zorg voor afstand tussen jou en de persoon (zo laat je ruimte voor de gebaren)
- Richt je tot de persoon zelf, niet tot zijn begeleider of tolk
- Zorg voor een goede akoestiek. Schakel achtergrondlawaai uit voor een optimaal gebruik van hoorapparaten

Heel wat dove en slechthorende personen gebruiken hoorhulpmiddelen zoals een hoorapparaat of cochleair implantaat. Sommige dove en slechthorende personen kunnen spraakafzien (liplezen). Anderen gebruiken de Vlaamse Gebarentaal (VGT). Voor die laatsten is Nederlands vaak niet hun moedertaal waardoor ze moeilijkheden hebben om Nederlands te lezen. VGT is een erkende taal.



Rustig en duidelijk spreken

- Zorg altijd eerst voor oogcontact
- Zorg dat de persoon je mond goed kan zien en articuleer duidelijk. Doe het masker voor je mond weg
- Praat op een rustig tempo, niet door elkaar
- Gebruik heldere taal en korte zinnen. Vermijd spreekwoorden, afkortingen, dialect, vaktaal en ingewikkelde begrippen
- Gebruik voldoende mimiek en expressie

Begrip en geduld

- Communiceren met dove en slechthorende personen kan extra tijd en inspanning kosten. Soms zal je iets 2 keer moeten vragen, of met andere woorden zeggen
- Laat bij behandelingen en onderzoeken de hoorhulpmiddelen zo lang mogelijk in
- Werk voor sommige situaties met een voorgedrukt blad (bv. recovery)
- Ondersteun wat je zegt visueel met pictogrammen, afbeeldingen, ...
- Leer enkele woorden in gebarentaal

Zet een tolk in

Met een professionele tolk verloopt de communicatie beter omdat de gesprekspartners elkaar volledig begrijpen en zich op de inhoud van het gesprek kunnen concentreren. Die professionele tolk is gebonden aan een beroepsgeheim, is neutraal en niet emotioneel betrokken. Er zijn tolken Vlaamse Gebarentaal en schrijftolken. Vraag aan de dove of slechthorende persoon welke oplossing hij of zij verkiest!



Er bestaan ook afstandstolken. Daarvoor heb je een laptop of tablet nodig, een webcam, een internetverbinding en de nodige gespecialiseerde software. Een afstandstolk is alleen geschikt voor korte, niet-medische gesprekken. In de meeste gevallen is een tolk ter plaatse de enige goede keuze om een kwaliteitsvolle communicatie te verzekeren.

Hoe rond ik het gesprek af?

- Vraag of de persoon alles goed begrepen heeft
- Pols of de persoon nog vragen heeft
- Schrijf afspraken, namen van medicatie of personen, cijfers, tijdstippen, ... op
- Maak informatie over de manier waarop de patiënt het best communiceert, zichtbaar in het dossier

Dove en slechthorende personen

- kunnen vaak niet telefoneren, geen parlofoons gebruiken. Voorzie een alternatief voor gesproken communicatie zoals e-mail, online afspraken, chat, sms en videobeeldtelefoon of webcam
- horen de tekst van informatieve video's niet. Voorzie ondertiteling en Vlaamse Gebarentaal
- horen geen omroepsystemen. Denk aan een alternatief voor de wachtzaal
- hebben hun handen nodig om te communiceren (om te gebaren of te schrijven). Vraag aan welke arm je het beste een infuus kan plaatsen bijvoorbeeld

Meer info

Doof Vlaanderen vzw

De federatie van Vlaamse dovenorganisaties behartigt de belangen van dove personen
www.doof.vlaanderen

AHOSA vzw

Anders Horen Samen Aanpakken voor dove en slechthorende personen die communiceren met gesproken taal
www.ahosa.be

CAB Vlaanderen vzw

Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven
Om een tolk te reserveren ga naar www.cabvlaanderen.be

Unia

Dove en slechthorende personen zijn personen met een handicap. Ze hebben volgens het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en de antidiscriminatie wetgeving recht op redelijke aanpassingen, zoals een tolk. Dove en slechthorende personen kunnen terecht bij Unia als ze zich gediscrimineerd voelen. Unia heeft ruimere aanbevelingen rond de toegankelijkheid van ziekenhuizen voor dove en slechthorende personen uitgewerkt voor de overheid en het management van elk Belgisch ziekenhuis. Ga naar www.unia.be voor meer info.