

# Klare taal tijdens de dialyse

Tips om succesvol te communiceren met anderstalige en laaggeletterde patiënten.



# Risicogroepen

---

- Laaggeschoolden
- Ouderen
- Mensen met een mentale beperking
- Mensen die het Nederlands als tweede taal spreken
- ...

# Gelijke kansen op gelijke zorg?

---

# Een filmpje...

---



# Herkenbaar?

---

8  
Die hoofdpijn gaat  
maar niet over.

3  
Die bijsluiters zijn  
zo ingewikkeld.

7  
Dat formulier vul  
ik thuis wel in.

4  
Mijn kinderen doen de  
boodschappen voor me.

10  
Ik kan niet lezen  
omdat ik  
woordblind ben.

1  
Sorry, ik ben mijn bril vergeten.

2  
Kunt u dit voor mij invullen?  
Ik schrijf zo onleesbaar.

9  
Oh, ik dacht dat die  
afspraak morgen was.

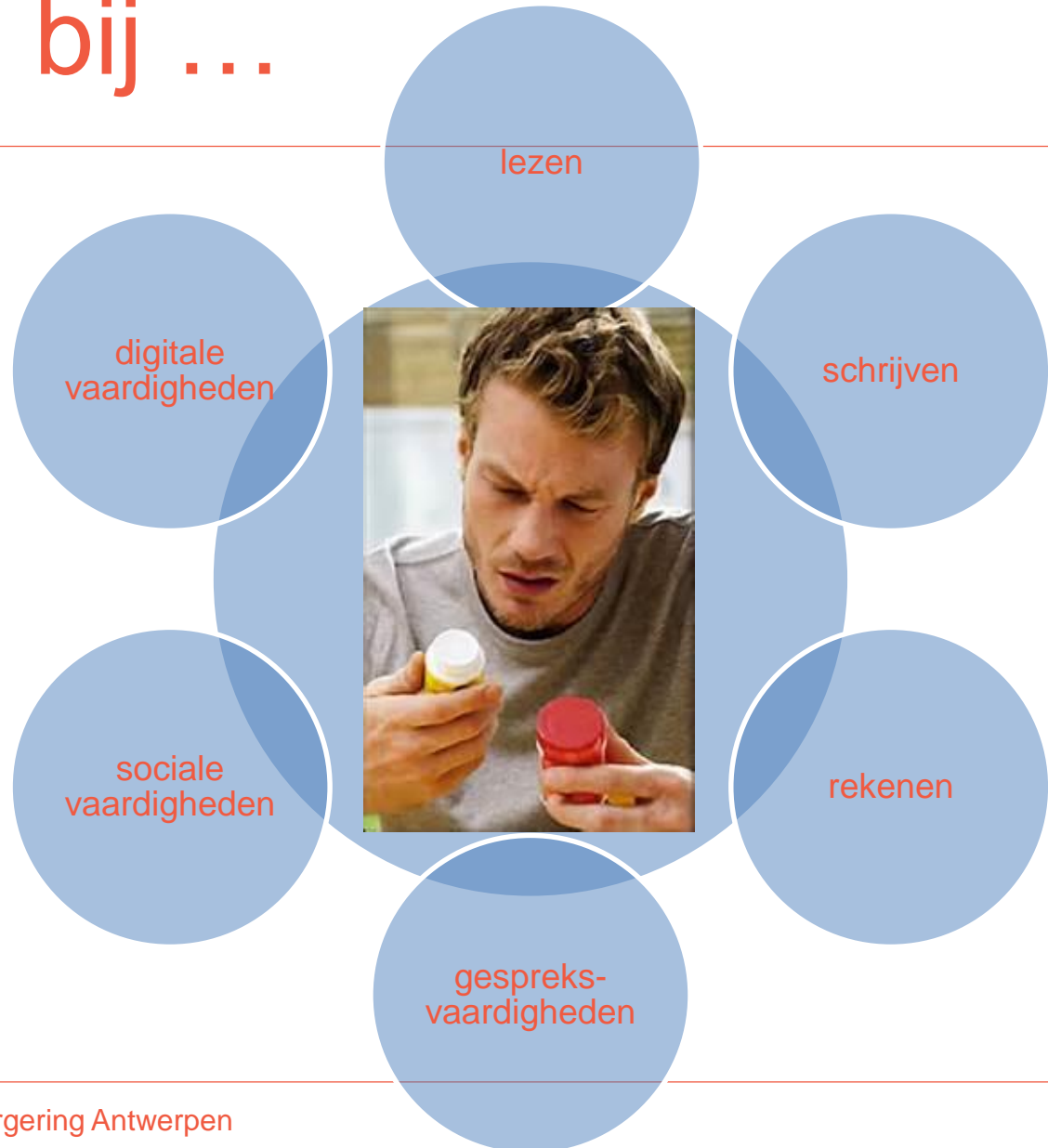
5  
Nee, ik lees nooit,  
de televisie geeft  
informatie genoeg.

6  
Dokter, ik ben mijn  
leesbril vergeten, kunt u  
zeggen wat er staat?

Uitspraken top 10

# Gevolgen bij ...

---



# Wat kunt u doen?

---

- Check of het klopt
- Maak bespreekbaar  
Verwijs door
- Pas uw communicatie aan

# Centra voor Basiseducatie

Er is altijd een Centrum voor Basiseducatie in je buurt.

## Brussel

[Brusselleer »](#)

## Provincie Antwerpen

[Open School Antwerpen »](#)

[CBE Open School regio Mechelen »](#)

[Basiseducatie Kempen »](#)

## Provincie Limburg

[open school Limburg Zuid »](#)

[Centrum voor Basiseducatie LiMiNo »](#)

## Provincie Oost-Vlaanderen

[Leerpunt Zuid-Oost-Vlaanderen »](#)

[Leerpunt Gent-Meetjesland-Leieland »](#)

[Leerpunt Waas & Dender »](#)

## Provincie Vlaams-Brabant

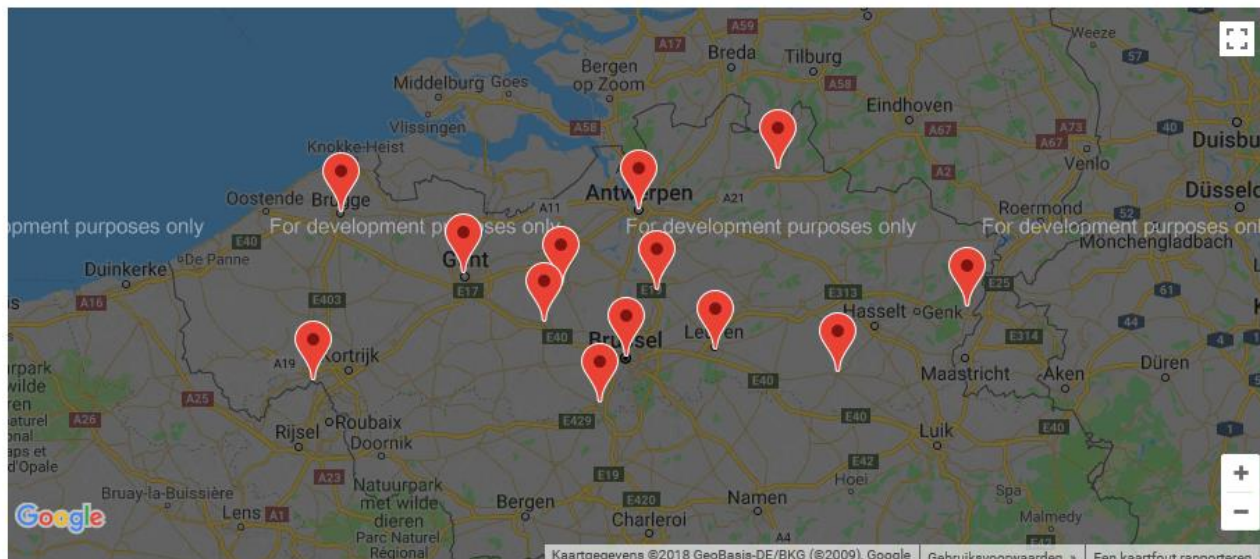
[CBE Open School Halle-Vilvoorde »](#)

[CBE Open School Leuven-Hageland »](#)

## Provincie West-Vlaanderen

[open-school Brugge-Oostende-Westhoek »](#)

[Open School Kortrijk - Roeselare »](#)





# Ervaringsoefening

---

- Wat kon je begrijpen?
- Wat hielp je om beter te begrijpen?
- Hoe voelde je je?

# 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

---

**Spreek actief:  
wie doet wat?**

**Bedenk wat de  
essentie van je  
boodschap is**

**Geef  
voorbeelden**

**Demonstreer of  
toon.**

**7 seconden regel**

**Herhaal de  
belangrijkste punten**



**Algemeen  
Nederlands**

**Spreektaal**

**Vermijd medisch  
jargon**

Vergeet je identiteitskaart niet als je morgen komt, meld je aan bij de balie.



Morgen kom je voor een afspraak naar het ziekenhuis. Ga eerst naar de balie. Breng je identiteitskaart mee.

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.

Het is aan te raden om deze oefeningen geregeld te doen.



U moet deze oefeningen 2 keer per dag doen. Wanneer kan jij ze doen?

Jij straks aan balie afspraak maken en voorschrift vragen.



Ga straks naar de balie (receptie, onthaal,...). Daar ligt een voorschrift op jouw naam.

# Let op: ook picto's moet je 'lezen'...

## Afbeeldingen van medische pictogrammen

[bing.com/images](https://bing.com/images)



Meer afbeeldingen weergeven van medische pictogrammen





# Controleer begrip

---

Begrijp ik je goed?



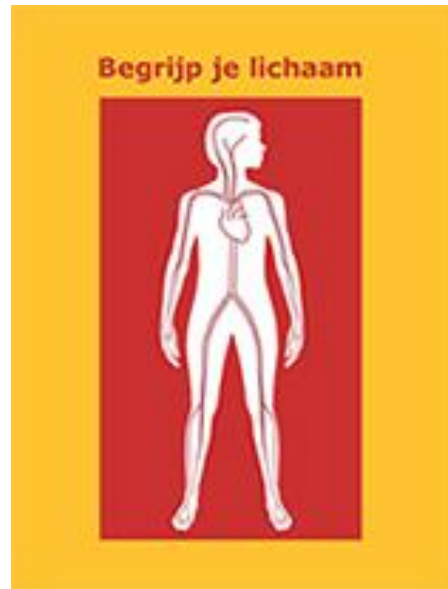
Wat ga je nu doen als je thuis bent?

Ik wil zeker zijn dat ik het goed heb uitgelegd.



Is alle ~~...~~ delijk?

# Visuele hulpmiddelen



**CAW**  
versterkt welzijn

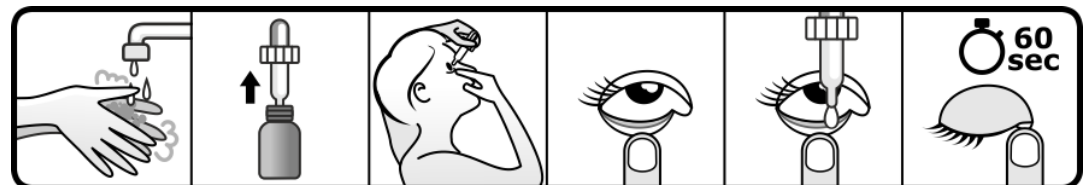
**CAW De Terp**  
Lange Lozanastraat 200  
2018 Antwerpen  
Tel. 03 326 00 00  
[www.cawde terp.be](http://www.cawde terp.be)

**OPENINGSUREN**

dinsdag	09.00 – 16.30 u.
donderdag	09.00 – 16.30 u.
zaterdag	09.00 – 16.30 u.
zondag	09.00 – 16.30 u.

**TRAM EN BUS Stop**

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



# Aandacht voor veranderingen



# Tips klare taal in gesprekken



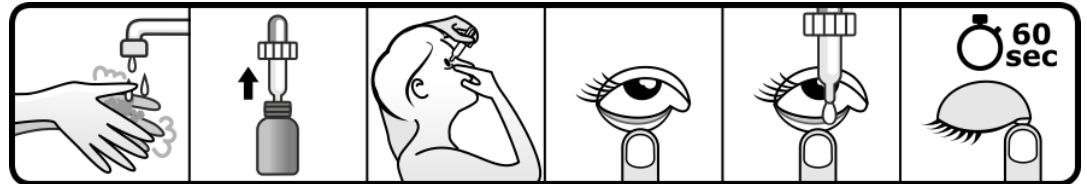
- Zorg voor een veilige omgeving

- Pas je taalgebruik aan



- Controleer begrip

- Ondersteun visueel



# Ondertussen, in Stuivenberg...

---

- <https://www.youtube.com/watch?v=eAccNMxvYIM&feature=youtu.be>