Tips bij het omgaan met slechthorende patiënten

azdelta

Uw ziekenhuis.

Beste medewerker,

Goede communicatie tussen patiënten en hulpverleners is essentieel voor een kwaliteitsvolle gezondheidszorg. Gezien de vergrijzende bevolking komen we in het ziekenhuis vaak in contact met mensen die gehoorproblemen hebben. Daarnaast zijn er ook patiënten die op jongere leeftijd met auditieve beperkingen te maken hebben of zelfs helemaal doof zijn.

Uit onderzoek blijkt dat dove en slechthorende personen een reëel risico lopen op een slechtere gezondheid en gezondheidsopvolging omwille van communicatieproblemen. Dit is deels te verklaren door het mijden van zorg door communicatiedrempels. Anderzijds kunnen communicatieproblemen ook leiden tot verkeerde diagnoses, therapieontrouw en het missen van afspraken. Dat heeft negatieve gevolgen voor de veiligheid van de patiënten en de kostenefficiëntie van de gezondheidszorg.

Hieronder geven we daarom graag enkele tips mee om beter om te gaan met patiënten met gehoorproblemen. Via de uitleenbib (e-mail naar uitleenbibliotheek@azdelta.be) kan je de bijhorende toolbox met handige hulpmiddelen bestellen.

Team persoonsgerichte zorg

1 Gehoorproblemen registreren in het patiëntendossier

Het is aangeraden om het gehoorprobleem zichtbaar te communiceren via het patiëntendossier, zodat alle betrokken zorgverleners hun diensten kunnen aanpassen aan de noden van de dove of slechthorende patiënt.

Intern wordt dit momenteel geregistreerd via 'toevoegen risicogroep'. Bij het aanduiden van 'verminderd gehoor' verschijnt dan een duidelijk icoon (oor) in het dossier.

Onder 'aandachtspunten', wat algemeen op het voorblad komt, kan je ook nog eens extra zichtbaar maken dat hieraan aandacht moet worden gegeven, bijvoorbeeld bij het contact vanuit het secretariaat. Je kan hieraan toevoegen dat de persoon niet telefonisch bereikbaar is, enkel via e-mail of sms.

Het is ook aangenaam voor de patiënt als je bij een eerste contact vraagt op welke manier de communicatie het best kan verlopen en dit meteen in het dossier opneemt.

2 Aandacht voor duidelijke communicatie

- **Klare taal**

Een eerste aanbeveling – tevens relevant voor andere doelgroepen in het ziekenhuis – is om patiënten duidelijk te woord te staan, met eenvoudig en algemeen Nederlands, op maat van hun begrip (maar daarom niet kinderachtig). Patiënten hebben recht op alle informatie die nodig is om hun gezondheidstoestand te begrijpen en om toestemming te kunnen geven voor een behandeling of ingreep. Voor wie lipleest, is dialect een extra uitdaging. Veel dove mensen zijn ook talig minder ontwikkeld, waardoor hun woordenschat

beperkt is tot eenvoudige woorden. Een gewoonte maken van ‘klare taal’ komt ook anderstalige patiënten ten goede.

- Praat niet te snel en herhaal indien nodig.
- Belangrijke informatie kan je tegelijk schriftelijk meegeven.
- Vraag na het geven van de informatie aan de patiënt wat hij begrepen heeft en of hij extra vragen heeft.
- Het is niet nuttig om in iemands oor te roepen; je gaat beter voor de persoon staan en probeert daarbij goed te articuleren en mimiek/lichaamstaal te gebruiken.

• Omgevingsfactoren

- Voor slechthorende mensen is achtergrondlawaai een extra belemmering. Je zoekt dus best een rustige ruimte op.
- Zorg daarnaast voor voldoende licht en articuleer duidelijk, om liplezen te vergemakkelijken.
- Het is ook belangrijk dat je in het gesprek niet door elkaar praat, zodat de persoon met gehoorproblemen zich op één spreker kan focussen.

• Richt je tot de patiënt zelf

De basisvereisten van vriendelijke communicatie – waaronder oogcontact maken en houden, zich richten tot de persoon zelf, en zich voorstellen – zijn hier zo mogelijk nog meer van belang bij het leggen van contact.

Daarnaast geldt ook bij dove of slechthorende patiënten dat we in eerste instantie met de patiënt zelf communiceren, en niet automatisch met de (vertrouwens-)personen die hem vergezellen.

3 Zet in op visuele communicatie

De communicatie met mensen met gehoorproblemen kan voor een groot deel bevorderd worden door een beroep te doen op visuele informatieoverdracht.

De arts kan een patiënt beter bereiken door het computerscherm te draaien, elementen uit het dossier rechtstreeks te tonen en vragen of communicatie te typen. Voor andere zorgverleners kan het standaard meenemen van pen en papier helpen om toegankelijk te communiceren over acute zorgen of vragen.

• Daarnaast kunnen pictogrammen, afbeeldingen en foto's helpen om standaardinformatie over te brengen of courante zaken te bevragen. Inzetten op visuele communucatie is ook nuttig bij de omgang met anderstalige patiënten).

• Sommige patiënten gebruiken graag een spraakapplicatie ter ondersteuning van een gesprek. Voor wie zelf geen smartphone bij heeft, is er een tablet beschikbaar waarop een spraakapp geïnstalleerd is.

De tablet, alsook map met foto's en andere hulpmiddelen, zijn terug te vinden in de toolbox.

4 Maak duidelijke afspraken op de kamer

Als een patiënt op kamer is, is het belangrijk om te bevragen hoe hij liefst en best in communiceert. Hijzelf kan de beste suggesties doen.

Desgewenst kan een patiënt ervoor kiezen om bedposters (zie toolbox) te laten ophangen waarin duidelijk zichtbaar is dat de persoon slechthorend is.

Het is ook aangeraden om de medepatiënt op kamer op te hoogte te brengen van gehoorproblemen en goede afspraken te maken over communicatiemogelijkheden, alsook gebruik van tv/radio.

5 Hoorapparaten in het operatiekwartier

Gehoorapparaten en brillen worden standaard weggeborgen tijdens de voorbereiding op de ingreep. Dit geeft heel wat stress voor mensen met een auditieve beperking: zeker wanneer ze ook slechtziend zijn, kunnen ze niet meer communiceren met de zorgverleners. Daar valt voor hen ook de mogelijkheid om te liplezen weg. Daarnaast is er steeds de bezorgdheid dat deze dure apparaten verloren zullen gaan.

Hoorapparaat mag bij lokale verdoving

Vanuit het OK is er consensus dat hoorapparaten mogen aanblijven in geval van lokale verdoving. Als het over een algemene verdoving gaat, dient dit afgestemd te worden met de anesthesist.

Tijd zonder gehoorapparaat zo veel mogelijk beperken

Als het gehoorapparaat niet in het OK gebruikt mag worden, is het belangrijk de periode zonder apparaat zoveel mogelijk in te perken. Ook na de operatie – in de ontwaakzaal – dient het apparaat snel opnieuw beschikbaar te zijn, zodat de patiënt vragen kan stellen en kan vernemen hoe de operatie verliep. Wanneer het voor een patiënt erg belangrijk is om zo lang mogelijk, zowel vooraf en na de ingreep, het hoorapparaat te mogen gebruiken, kan het operatiekwartier het apparaat tijdens de ingreep bijhouden in een speciaal ontworpen opbergbox. De box is duidelijk zichtbaar en kan aan het bed vastgemaakt worden, waardoor de items veilig en dicht bij de

patiënt blijven. Identificatie van de box is mogelijk door het kleven van een patiëntenklever aan de binnenzijde.

Bij onrustige patiënt, ondersteuning door vertrouwenspersoon

Als de dove of hardhorige persoon alsnog zeer onrustig is bij vertrek naar het OK, kan de patiënt zich per uitzondering en mits afstemming met het OK laten begeleiden door één vertrouwenspersoon (cfr 'Protocol 'Unieke mensen krijgen excellente zorg'). Die persoon houdt het hoorapparaat bij en komt na de ingreep naar de ontwaakzaal om het zo snel mogelijk te overhandigen.

Contact

Justien Vannieuwenhuyse
justien.vannieuwenhuyse@azdelta.be
050 23 25 51

An Ravelingien
an.ravelingien@azdelta.be
051/237087

AZ Delta Deltalaan 1, 8800 Roeselare **t** 051 23 71 11 **e** info@azdelta.be **w** www.azdelta.be
0520 6451-NL **Deze brochure is laatst aangepast op 06/06/2024**