Tips bij het omgaan met slechtziende patiënten

azdelta
Uw ziekenhuis.

Beste medewerker,

Twee à drie Belgen op honderd hebben een visuele handicap. Om zicht te krijgen op welke noden ze ervaren bij een ziekenhuisraadpleging of -opname, interviewden we in 2023 een aantal slechtziende patiënten en consulteerden we verschillende experten en patiëntenorganisaties. De patiënten haalden aan hoe belangrijk het voor hen is zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren.

Om de kwaliteit van zorg ook voor deze mensen te bevorderen, verzamelen we hieronder enkele tips bij het omgaan met slechtziende of blinde patiënten. We hopen dat het je kan helpen en inspireren om ook voor hen persoonsgerichte zorg te bieden.

Kwaliteitsteam Persoonsgerichte Zorg

1 Aandacht voor duidelijke communicatie

- Klare taal

Veel tips in de omgang verschillen niet van de basisvereisten voor omgang met alle patiënten, maar worden hier nog belangrijker. Jezelf voorstellen met naam en functie, bijvoorbeeld, is nodig opdat de patiënt kan weten met wie hij in contact is. Zeggen wat je doet en waarom is nodig opdat hij bepaalde aanrakingen of handelingen kan anticiperen en interpreteren.

• Respecteer de zelfredzaamheid van de persoon

Onaangekondigde aanrakingen kunnen heel intimiderend overkomen, vandaar dat het belangrijk is om eerst te vragen of en hoe je kunt helpen. Wil de persoon geen hulp, dring niet aan. Hoe iemand begeleid wil worden, verschilt per persoon. Een algemene regel is wel dat je je arm presenteert (en dat je dat ook luidop zegt). De persoon kan dan zelf kiezen of hij je arm, elleboog, of schouder vastneemt om zich te laten begeleiden.

Verwittig tijdig als er een hindernis is dat je moet ontwijken en stop eventjes bij een niveauverschil. De blinde of slechtziende persoon loopt altijd een beetje achter jou zodat hij of zij kan voelen als je bv. een niveauverschil neemt. Kom je aan een trap, verwittig dan: “opgelet, een trap naar boven of naar beneden” en zeg waar de trapleuning is.

Om de zelfredzaamheid te bevorderen, kan een persoon met visuele beperkingen gebruik maken van een alternatief op het beloproepsysteem in de vorm van een polsbandje. Zo is de bel ook voor die personen makkelijk vindbaar. Per campus kan je via de uitleenbibliotheek (uitleenbibliotheek@azdelta.be) zo een polsbandje aanvragen.

- Heldere aanwijzingen

Het is belangrijk om heldere aanwijzingen te geven. Wees je ervan bewust dat de patiënt jouw non-verbale communicatie niet kan zien. Vertel vooraf wat je gaat doen en raak iemand niet zomaar aan. Om iets aan te 'wijzen', kun je de persoon bewust maken van zijn positie: "De koekjes staan rechts van je." Heldere en eenduidige aanwijzingen zijn belangrijk. Gebruik daarom geen woorden als "hier", "daar", "dit". Concrete aanwijzingen als "de deur is op twee stappen voor je" zijn veel bruikbaarder. Bij het brengen van de maaltijd kan je klokgewijs aangeven waar op het bord de verschillende maaltijdcomponenten liggen (bv: "het vlees ligt op 6 uur").

Tot slot, geef ook aan als je weggaat, zodat het duidelijk is voor de persoon dat het gesprek afgerond is.

- Omgevingsfactoren

Wanneer je een blinde of slechtziende persoon ontvangt in een ruimte is het nuttig om uit te leggen hoe de ruimte eruit ziet: waar bevinden zich de toiletten, welke obstakels zijn er in de ruimte, hoeveel personen zijn er aanwezig, ... Bij opname in de kamer is het helpend om de ruimte samen met de patiënt te verkennen en te overlopen waar het toilet, de kast, eettafel, e.d. staan.

Orde en structuur zijns zeer belangrijk voor blinde of slechtziende personen. Zorg ervoor dat je alle objecten (ook tandenborstels, zeep, etc) terug op hun oorspronkelijke plaats liggen.

Het is ook goed om te vragen of de verlichting aan of uit moet. Sommige personen hebben last van té sterk licht.

- Richt je tot de patiënt zelf

Richt je vooral ook tot de patiënt zelf en niet onmiddellijk tot

de vertegenwoordiger of mantelzorger. Indien er meerdere mensen aanwezig zijn tijdens een gesprek of consultatie, spreek je ze telkens aan bij naam, zodat het duidelijk is tegen wie je praat. Het is ook belangrijk dat je niet door elkaar praat.

2 Identificatie van visuele beperking in het patiëntendossier

Opdat alle betrokken zorgverleners hun diensten kunnen aanpassen aan de noden van de blinde of slechtziende patiënt, is het aangeraden om het visuele probleem zichtbaar te communiceren via het patiëntendossier.

Intern wordt dit momenteel geregistreerd via 'toevoegen risicogroep'. Bij het aanduiden van slechtziendheid, verschijnt dan een duidelijk icoon (oog) op in het dossier.

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

3 Begeleiding naar de afdeling

Mensen met visuele beperkingen ondervinden al moeite bij het betreden van het ziekenhuis en om zich aan te melden. De kiosk voor inschrijving heeft geen audio- of braillefunctie. Deze patiënten kunnen steeds beroep doen op een vrijwilliger of een onthaalmedewerker ter ondersteuning. Het onthaal is steeds

bereid om te helpen.

4 Wachttijd

Het digitaal wachtrijbeheersysteem is niet duidelijk voor iedere patiënt met visuele beperking of blindheid. Bij het aanmelden aan het secretariaat, is het aan te raden dat de onthaalmedewerker aangeeft hoeveel personen nog voor de patiënt bij de arts moeten zijn.

5 Blindengeleidehond

In AZ Delta zijn patiënten en bezoekers met een assistentiehond in welbepaalde ruimtes en mits hygiënemaatregelen welkom (Zenya, document 011929: ZHH advies: Assistentiehonden, Geleide honden in het ziekenhuis).

6 Brillen in het operatiekwartier (OK)

Hoorapparaten en brillen worden standaard weggeborgen tijdens de voorbereiding op de ingreep. Voor beide doelgroepen is een uitzondering mogelijk en kunnen hulpmiddelen toegelaten worden tot in het OK indien het voor hen belangrijk is om daar zo lang mogelijk, zowel vooraf en na de ingreep, gebruik van te maken. Ook brillen kunnen in het operatiekwartier tijdens de ingreep bijhouden worden 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.

Contact

An Ravelingien

t 051/237087

e an.ravelingien@azdelta.be

AZ Delta Deltalaan 1, 8800 Roeselare **t** 051 23 71 11 **e** info@azdelta.be **w** www.azdelta.be
0520 6452-NL **Deze brochure is laatst aangepast op 19/07/2024**