

Wat als communiceren moeilijk gaat?

Enkele hulpmiddelen bruikbaar in de apotheek



Auteurs: Catherine Bodequin, Caroline Vranckx, Goedele Bergen, Marleen Haems

1. Communicatietips: taal

- Spreek trager dan gewoonlijk, maar niet luider dan anders
- Wijs de medicatie aan waarover je spreekt
- Gebruik je handen
- Kijk de patiënt aan
- Schrijf alles goed op zodat de patiënt thuis raad kan vragen aan iemand die de taal wel spreekt
- Knikken betekent niet altijd dat de patiënt het begrepen heeft
- Vermijd tarzan-taal, spreek in volzinnen
- Straal rust uit en geef de patiënt het gevoel dat er tijd is

2. Communicatietips: cultuur

- Houd er rekening mee dat medicatie soms wordt doorgegeven
- Starten en stoppen van medicatie gebeurt soms op eigen initiatief
- Tijdens ramadan: subtiel vragen of het lukt om de medicatie in te nemen volgens de gebruiksinstructies
- Arabisch: lezen en schrijven van rechts naar links i.p.v. van links naar rechts → houd hier rekening mee bij het opstellen van een medicatieschema
- www.huisarts-migrant.nl: onder de rubriek 'cultuur en gezondheid' vind je meer informatie over hoe bepaalde culturen tegenover verschillende gezondheidsitems staan

3. Communicatietools

a. Vertaalsites en -apps:

Vertalen van woorden, woordgroepen of zinnen kan via:

- Google Translate (website + app): translate.google.com - een goede tool maar wees er wel voorzichtig mee, want de resultaten zijn niet altijd 100% betrouwbaar
- iTranslate – een app die eenvoudig te gebruiken is, voor woorden of korte zinnen, werkt ook met stemopname. Maar is niet altijd betrouwbaar.
- Zanzu, mijn lichaam in woord en beeld: www.zanzu.be/nl/woordenboek - je geeft een zoekterm in en kan het woord meteen in 12 talen vertalen én ook beluisteren (ontwikkeld door Sensoa)
- Traducmed: per thema, bv. voorschrijven, kan je in 21 talen enkele standaardzinnen afspelen, bv. U neemt 1 soeplepel van dit geneesmiddel 's ochtends gedurende 5 dagen, handig voor standaardzinnen – www.traducmed.fr

b. Pictogrammen

- Sclera - www.sclera.be – geef rechts boven een zoekterm in en je krijgt onmiddellijk de bijhorende pictogrammen
- Printbare gebruiksadvisen a.d.h.v. pictogrammen stel je zelf samen op www.bijsluiterinbeeld.nl: aan de hand van iconen geef je per geneesmiddel advies, printbaar

c. Folders in andere talen

Gebruik schriftelijke informatie als ondersteuning van je communicatie maar niet als doel op zich.

- Nederlandse informatiefolder over **alzheimer** in o.a. Turks en Arabisch - www.alzheimer-nederland.nl ga naar Informatie/aanvullende informatie/info in andere talen
- Kind en Gezin-folder over **koorts bij kinderen** in 9 talen: www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/koorts - scroll helemaal naar beneden en klik bij 'Meer weten' rechts op 'Vertalingen'.
- Vertaalgidsen en vertaaltabel met informatie over **vaccinaties en infectieziekten** - <http://logoantwerpen.be/content/vertaalbundel-vaccinaties-infectieziekten> of ga naar www.logoantwerpen.be en zoek rechtsboven de term 'vertaal'
- Kind en Gezin-folder met het **vaccinatieschema voor kinderen** in 12 talen: www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/vaccinaties - scroll helemaal naar beneden en klik bij 'Meer weten' rechts op 'Vertalingen'.

d. Vertaalbibliotheek: u vindt er informatieve documenten in verschillende talen

<http://www.vertaalbibliotheek.be>

- Medicatieschema in 11 talen
- Doorverwijzing naar een arts/specialist
- Patiëntenfiches:
 - Constipatie
 - Draag zorg voor je hart
 - Lage rugpijn
 - Maagklachten
 - Mijn kind heeft koorts
- Scabiës, een besmettelijke huidziekte
- Brochure voor vluchtelingen en asielzoekers die te maken hebben met problemen van de geestelijke gezondheid, met doorverwijzing naar hulp
- Brochure over diabetes in Turks en Arabisch (Nederlands)
- Brochure 'wegwijs in de gezondheidszorg'

4. Externe hulpmiddelen

Tolk- en vertaaldiensten:

- Voor Vlaanderen: Babel telefonische tolkdienst (betalend)
tel.: 02 208 06 10 - 02 208 06 18 - info@vlaamsetolkentelefoon.be
www.vlaamsetolkentelefoon.be
- Voor groot-Gent: IN-Gent afdeling tolken en vertalen – telefonische tolkdienst + via webcam -
Tel: 09 235 29 63 (kantooruren) - tolkaanvragen@in-Gent.be
- www.in-gent.be

Medimmigrant:

- Medimmigrant is een Brusselse vzw die individuele ondersteuning geeft aan mensen in een precair verblijfsstatuut die medische noden hebben (met o.a. betalingsregelingen) - www.medimmigrant.be