Een duidelijke medische vragenlijst met de hulp van Taalambassadeurs

Om een behandelplan op te stellen, moet een dokter weten hoe het met een patiënt gaat. Wat zijn de klachten en hoe voelt hij zich? Artsen gebruiken daarvoor een vragenlijst. Het is belangrijk dat patiënten zo'n vragenlijst goed begrijpen. Erlijn Tiel Groenestege, longarts in opleiding van het Franciscus Gasthuis in Rotterdam, heeft Rotterdamse Taalambassadeurs gevraagd om een COPD-vragenlijst te beoordelen. Ze vertelt hoe ze dat heeft aangepakt en wat het belang is van toegankelijke communicatie in de zorg.

COPD en taalvaardigheid

Erlijn weet uit ervaring en onderzoek dat mensen met COPD (een longziekte) vaker moeite hebben met lezen en schrijven en beperkte gezondheidsvaardigheden hebben. Erlijn: "Dat wil zeggen dat mensen niet altijd begrijpen wat de arts vertelt of dat ze het moeilijk vinden om informatie af te wegen en de goede keuzes te maken. Ik merk het aan hoe mensen soms omgaan met hun ziekte. Ze trekken bijvoorbeeld te laat aan de bel en weten niet altijd welke wegen ze moeten bewandelen. Ze hebben minder grip op hun ziekte. Dat leidt tot ernstiger klachten."

Vragenlijst: om behandeling op te stellen

Een passende behandeling voor COPD verschilt per patiënt. "De diagnose COPD stel je op basis van een longfunctie-onderzoek. Maar hoe het wordt behandeld is afhankelijk van de klachten, hoe mensen hun ziekte beleven. Moeten ze veel hoesten, zijn ze benauwd, kunnen ze zich aankleden? Maar ook: hoe voelt iemand zich? Daar zijn geen meetwaardes (uitkomsten in cijfers) voor. Om een passende behandeling op te stellen, gebruiken we een vragenlijst. Dan weten we of er meer nodig is dan medicijnen, zoals een fysiotherapeut of een psycholoog, om mensen zich gezonder te laten voelen."

Vraag en afbeelding begrijpelijk?

Het is de bedoeling dat patiënten de vragenlijst zelf invullen, zonder hulp van een arts of een bekende. “De beleving van de patiënt is dan het meest objectief. Het is dus belangrijk dat mensen de vragenlijst begrijpen. We hebben de vragenlijst, die eerst erg moeilijk was, zelf aangepast, er tekeningen bij laten maken die de tekst verduidelijken en daarna getest samen met Taalambassadeurs. Taalambassadeurs weten als geen ander waar ze op moeten letten. We hebben 1-op-1 interviews met hen gehouden. We hebben bekeken of de vraag en de bijbehorende afbeelding duidelijk waren en of die bij elkaar pasten. Een tekening waarin we ‘terugkijken op de afgelopen week’ uitbeeldden met een pijl tegen de leesrichting in, werd niet begrepen. En we ontdekten dat mensen liever de schrijf-‘a’ lezen dan de getypte ‘a’. Op basis van de tips en adviezen van de Taalambassadeurs hebben we de vragenlijst aangepast. Deze wordt hopelijk straks landelijk gebruikt.”

Bewustwording onder artsen

Was het onderwerp ‘laaggeletterdheid’ onderdeel van de opleiding dat je er zo bij betrokken bent? “Nee, het onderwerp is me met de paplepel ingegoten. Mijn moeder was docent in het NT1-onderwijs en heeft veel samengewerkt met Taalambassadeurs. Ik weet dus uit haar verhalen dat de groep laaggeletterden geen homogene groep is. Er zijn mensen die wél weten dat ze moeite hebben met lezen en schrijven en mensen die dat níet weten. En er zijn mensen die zich schamen als je erover begint, en anderen niet. Dat moeten mijn collega’s beseffen als ze deze doelgroep niet wil missen. Ik heb hen uitgelegd welke vragen je kunt stellen als je te weten wil komen of mensen moeite hebben met lezen en schrijven. Je kunt vragen wat voor werk iemand doet en wanneer iemand van school is gegaan. Na zo’n gesprek zei een poli-arts, ‘ik had helemaal niet verwacht dat deze patiënt laaggeletterd was’. En die kenden elkaar al jaren. Die arts kan hier de volgende keer rekening mee houden. Het voelt heel zinvol dat ik hiermee bezig ben want door het steeds te benoemen worden collega’s zich er bewuster van.”

Meer weten?

- Dit voorbeeld komt uit Rotterdam. Wilt u meer weten over het inzetten van Taalambassadeurs uit Rotterdam? Of als Rotterdamse organisatie zelf aan de slag? Kijk dan hier.
- Benieuwd wat we voor uw gemeente of organisatie kunnen betekenen? Neem dan contact op met uw regionale adviseur.

Meer weten over dit project?

Neem contact op met onze adviseur.



Anita Pidoux-Eisen

Adviseur Rijnmond

- Mail Anita
- 06 45 133 307