

# Een slechthorende patiënt in het ziekenhuis



**Als zorgverlener optimaal communiceren met een slechthorende patiënt. Het kan met de tips in deze brochure.**

# Vooraf

Goede communicatie is van groot belang voor het stellen van een juiste diagnose, het informeren van de patiënt over de behandeling en de kwaliteit van het behandeltraject. Wanneer vlotte communicatie niet vanzelfsprekend is, kan dit alles in het gedrang komen.

**Nederland telt maar liefst 1,5 miljoen slechthorenden, een aantal dat in de komende jaren flink zal groeien.** Dat betekent dat u vaker te maken zult krijgen met een slechthorende patiënt in het ziekenhuis. Als een patiënt niet goed hoort, is het belangrijk dat u uw manier van communiceren aanpast om misverstanden te voorkomen. De communicatie met een slechthorende patiënt vergt aanpassingen en inspanningen van beide partijen. Dit is onontbeerlijk voor een goed verloop van de behandeling.

**Deze brochure informeert u als zorgverlener hoe u efficiënt kunt communiceren met een slechthorende patiënt.** Centraal in deze brochure staan de volwassen slechthorende patiënten. Voor meer informatie over slechthorende kinderen verwijzen we naar u naar de brochure “Een doof of slechthorend kind in het ziekenhuis” van de FODOK en de FOSS. Deze kunt u bestellen of downloaden op [www.fodok.nl](http://www.fodok.nl).

Voor het communiceren met een dove patiënt verwijzen wij u naar onze brochure: “Een dove patiënt in het ziekenhuis” op [www.toegankelijk.nu](http://www.toegankelijk.nu). Om de leesbaarheid te vergroten gebruiken wij in deze brochure de hij-vorm.

We hopen dat deze brochure van nut zal zijn in de communicatie tussen slechthorende patiënten en zorgverleners.

*Rennie van Moolenbroek,*  
Voorzitter Signaal



# Inhoud

## Vooraf

<b>1. Over slechthorendheid</b>	<b>4</b>
<b>2. Tips in verband met hoorapparatuur</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Het hoortoestel</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Een botverankerd hoortoestel (BAHA of Ponto)</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Een CI (Cochleair Implantaat)</b>	<b>10</b>
<b>3. Communicatietips</b>	<b>12</b>
<b>4. Organisatorische tips</b>	<b>20</b>
<b>Meer informatie</b>	<b>22</b>

# 1. Slechthorendheid

**Wat zegt u? Deze vraag kunt u van een slechthorende patiënt vaker verwachten dan van een goedhorende patiënt. Logisch. Voor wie niet alles goed verstaat, is het voeren van een gesprek meestal een kunst van gemiste woorden raden.**

## Hoorhulpmiddelen

Door het gebruik van hoorhulpmiddelen, zoals een hoortoestel, kan een slechthorende beter horen. Toch is het helaas ook met een hoortoestel soms lastig de ander te verstaan. Een hoortoestel versterkt immers niet alleen de spraak, maar ook alle achtergrondgeluiden. Deze geluiden kunnen het onderlinge gesprek verstoren. Moderne hoortoestellen zijn inmiddels zo geavanceerd dat ze beschikken over programma's die veelal afgestemd kunnen worden op de situatie waarin de slechthorende zich bevindt. Maar juist omdat geluid en het gehoor zo complex zijn, kan techniek alleen geen goede communicatie garanderen.

## Helder communiceren

Slechthorenden zijn extra afhankelijk van de communicatieve vaardigheden van hun gesprekspartner. Het kost de slechthorende patiënt extra moeite om de woorden te verstaan en de uitleg te begrijpen. Hoe u als zorgverlener communiceert is dus van groot belang, met name omdat goede communicatie bijdraagt tot de kwaliteit van de behandeling. De slechthorende patiënt is daarom dus extra gebaat bij een heldere uitleg. Effectief en efficiënt communiceren met een slechthorende patiënt is niet even snel uit een boekje te leren. De tips in deze brochure kunnen u een eind op weg helpen. Ga het contact met uw slechthorende patiënt in ieder geval niet uit de weg!

## De beste oplossing

De ene slechthorende is de andere niet. Wat voor de één een goede oplossing is, kan minder zijn voor de ander. De slechthorende patiënt is de aangewezen persoon om te zeggen wat hij nodig heeft voor een goede communicatie. Daarom is het van belang om de slechthorende patiënt te vragen naar zijn wensen op het gebied van de communicatie.

# 2. Tips over hoorapparatuur

**We zetten de drie meest gebruikte soorten hoorapparatuur op een rij:**

1. Het reguliere hoortoestel
2. Het botverankerde hoortoestel (BAHA of Ponto)
3. Het cochleair implantaat (CI).

Maakt uw patiënt gebruik van een ander soort toestel? Dan kunt u voor vragen terecht bij de audicien. Meer uitleg kunt u ook vinden op pagina 7-11 van deze brochure en via de NVVS-website Hoorwijzer.nl.

## Hoorapparatuur in bed

De patiënt kan ervoor kiezen om het hoortoestel, de BAHA, Ponto of CI regelmatig uit te zetten. Het is in bed namelijk niet altijd mogelijk of praktisch om een hoorhulpmiddel in te hebben.

De meeste slechthorenden doen hun toestel(len) af als ze gaan slapen. Houd er rekening mee dat de patiënt plotseling veel minder hoort. Patiënten met een CI horen dan bijvoorbeeld niets meer.



### Enkele wetenswaardigheden en tips:

- Een hoortoestel, BAHA, Ponto of CI versterkt ook achtergrondgeluiden. Deze kunnen daardoor heel storend worden. Zorg dat er zo min mogelijk achtergrondgeluiden zijn: probeer om zoemende apparaten uit de buurt van de patiënt te houden en doe het raam dicht.
- Voor de diverse hoorhulpmiddelen worden verschillende batterijen gebruikt. De verschillende soorten worden aangeduid met gekleurde stickertjes.
- Sommige hoorhulpmiddelen werken op oplaadaccu's. Zorg ervoor dat er reservebatterijen voor de oplaadaccu aanwezig zijn op de afdeling.
- Zorg dat het hoortoestel, BAHA, Ponto of CI altijd binnen handbereik zijn van de patiënt, ook als ze niet worden gedragen. Het nachtkastje is een goede plek om hoorhulpmiddelen te bewaren.
- Maak hoorapparatuur nooit schoon met vocht. Maak liever gebruik van een tissue of dun ragertje.
- Zelfs met hoorapparatuur blijven er luistersituaties waarbij de slechthorende moeite heeft alles te verstaan. Vraag de patiënt wat hij wel en niet hoort met zijn apparatuur.

### In het kort: tips over hoorhulpmiddelen

- Houd de hoorapparatuur altijd binnen handbereik van de patiënt
- In bed werkt hoorapparatuur vaak minder goed  
Overleg met de patiënt wat mogelijk is, iedere patiënt is anders
- Controleer of een scan of operatie uitgevoerd mag worden met de betreffende hoorapparatuur

*“Voor wie niet alles goed verstaat,  
is het voeren van een gesprek  
meestal een kunst van gemiste woorden raden.”*

## 2.1. Het hoortoestel

### Wat is een hoortoestel?

Een hoortoestel bestaat uit een microfoon, een versterker of processor en een luidspreker die de geoptimaliseerde geluiden het oor in stuurt. Hoortoestellen helpen het hoorvermogen en de spraakherkenning te verbeteren. Moderne hoortoestellen zijn klein en soms nagenoeg onzichtbaar.

### Andere hulpmiddelen

Soms is het voor de slechthorende patiënt om praktische redenen niet mogelijk om in bed een hoortoestel te dragen, bijvoorbeeld omdat het toestel gaat piepen. Dan kunt u gebruik maken van de volgende opties.




### De hoorslang

Dit is een slang die in het beste oor van de patiënt kan worden geplaatst. U spreekt dan in een trechter aan het andere uiteinde van de slang. Een hulpmiddel dat wat ouderwets aan doet, maar voor sommige slechthorende patiënten erg nuttig is. Meer informatie via [www.nvvs.nl/winkel](http://www.nvvs.nl/winkel).

### Een hoorversterker

Dit is een luisterhulp, die in combinatie met een hoortoestel gebruikt wordt, en die bestaat uit een zeer gevoelige microfoon en versterker met daarbij een inductie nekklus of headset.



Bij röntgenonderzoek, MRI-scans en andere scans mag hoorapparatuur **NIET** altijd worden ingehouden. 

## Er is een probleem met het hoortoestel. Wat nu?

### Het (uitwendig) hoortoestel werkt niet, het versterkt geen geluid

Mogelijke oorzaak	Oplossing
<b>De schakelaar staat verkeerd</b>	Schakelaar op M zetten of het knopje in de goede stand zetten
<b>De batterij is leeg</b>	Nieuwe bijhorende batterij plaatsen. Eerst het stickertje van de batterij verwijderen
<b>Het oorstukje is verstopt door oorsmeer of vocht</b>	Oorstukje losmaken en even in een lauw sopje leggen, afspoelen, drogen en droogblazen
<b>Het verbindingsslangetje tussen hoortoestel en oorstukje is verhard of geknikt</b>	Het slangetje (laten) vernieuwen

Komt u er niet uit? Consulteer een kno-arts of de afdeling audiologie.

### Het hoortoestel maakt een fluitgeluid

Mogelijke oorzaak	Oplossing
<b>Het oorstukje zit niet goed in de oorschelp</b>	Het oorstukje goed in de gehoorgang brengen
<b>De patiënt ligt op een kussen of zit vlakbij een muur. Als er materiaal te dicht bij het toestel komt, kan dat problemen veroorzaken</b>	De patiënt vragen anders (en niet op één oor) te gaan liggen of vragen of hij het hoortoestel uitdoet
<b>Het oorstukje past niet goed in de gehoorgang</b>	Er moet een nieuw oorstukje gemaakt worden door een audicien

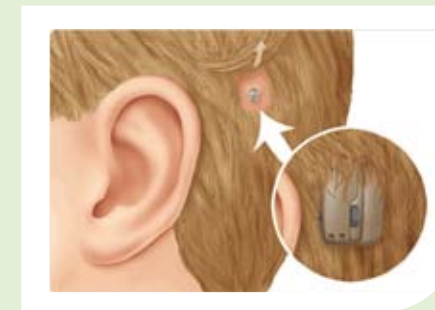
Fluit het hoortoestel na alle bovenstaande oplossingen nog steeds?  
Consulteer een kno-arts of de afdeling audiologie.

## 2.2. Een botverankerd hoortoestel (BAHA of Ponto)

### Wat is een botverankerd hoortoestel?

Botverankerde hoortoestellen zitten vast in het bot van de schedel. Het betekent een oplossing voor mensen die problemen hebben met het dragen van een gewoon hoortoestel, mensen met een redelijk goed functionerend binnenoor (beengeleiding) en mensen met een afwijkende gehoorgang of oorschelp.

Een voorbeeld van een botverankerd hoortoestel is een BAHA (Bone Anchored Hearing Aid) of een Ponto.



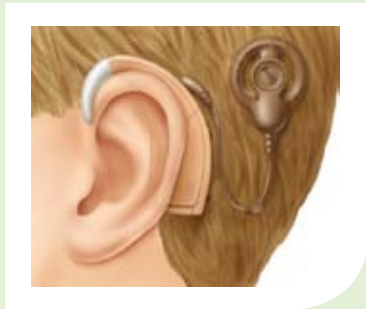
De uitwendige onderdelen van een BAHA of Ponto mogen niet nat worden. Zie erop toe dat ze bij het wassen en douchen af zijn.

Dragers van een botverankerd toestel moeten het hoortoestel bij het maken van scans afdoen. De geïmplanteerde schroef is, in tegenstelling tot een cochleair implantaat, niet gevoelig voor straling.

## 2.3. Een CI (Cochleair Implantaat)

### Wat is een CI?

Een CI bestaat uit twee delen: het implantaat, dat operatief ingebracht is, en de externe spraakprocessor.



De uitwendige onderdelen van een CI mogen niet nat worden. Zie erop toe dat ze bij het wassen en douchen af zijn.

De uitwendige processor kan ontregeld raken door statische elektriciteit. De slechthorende patiënt doet de CI daarom af bij het uit- en aankleden. Raak de processor niet aan als u mogelijk statisch geladen bent.

Een slechthorende patiënt met een CI mag niet zomaar met een monopolair mes behandeld worden.



Bij het behandelen van de patiënt met een CI zijn er een aantal belangrijke wetenswaardigheden, met name op het gebied van radiologie en operaties. Neem voor specifieke medische informatie over de CI contact op met het CI-team van de patiënt.

### Radiologie

Magnetische velden kunnen het implantaat compleet ontregelen. Overleg bij twijfel met een CI-centrum.

Wel mogelijk	Meestal niet mogelijk
<b>Een CT-scan en een röntgenfoto.</b> Voorwaarde is wel dat de processor uit de buurt van de apparatuur wordt gehouden	<b>MRI-scan</b> is bij de meeste CI's niet mogelijk vanwege de magnetische velden
<b>Een gebitsfoto of een mammo- grafie.</b> Hierbij heeft afstand en straling geen invloed op de spraakprocessor en het implantaat	<b>Een warmtebehandeling (diathermie)</b> is riskant voor het implantaat en kan beter worden vermeden

### Operaties

Bij chirurgische ingrepen worden elektrische instrumenten gebruikt die het weefsel dichtschroeien. Dit zijn 'monopolaire' en 'bipolaire' instrumenten.

Een slechthorende patiënt met een CI mag niet zomaar met een monopolair mes behandeld worden. Veiliger is het gebruik van een bipolair instrument. Let erop dat de cauterisatie-elektroden niet in contact komen met het implantaat. Ze moeten op tenminste één centimeter van de extracochleaire elektroden worden gehouden.

Operaties die zo dicht bij het implantaat plaatsvinden, vallen onder het kno-vakgebied. Ze zullen voor zover mogelijk door de CI-centra worden uitgevoerd om schade aan het implantaat te voorkomen.

## 3. Communicatietips

**Zowel u als de slechthorende patiënt weten dat u beiden voor een uitdaging staat om elkaar goed te verstaan en te begrijpen. U zult zich dus samen moeten inspannen voor een vlotte communicatie. Uiteraard is aandacht voor de patiënt en begrip voor zijn gehoorbeperking daarbij ook van belang.**

### Algemene tips

#### **1 Maak nog voor de opname een afspraak met de patiënt om de wensen van de slechthorende patiënt te bespreken**

Vraag de slechthorende patiënt bijvoorbeeld naar de kamerwensen. Een kamer met voldoende licht verdient aanbeveling: slechthorende patiënten 'zien' door spraakafzien deels wat u zegt. Om uw mond te kunnen onderscheiden is voldoende licht op uw gezicht van belang. Een bedlampje of een bed bij het raam is voor een slechthorende patiënt dan ook erg handig. Ga daarbij aan de goede kant van het bed staan, dus waar het licht op uw gezicht schijnt. Ga niet met uw rug naar het licht toe staan. Omdat de slechthorenden over het algemeen minder goed horen wanneer iemand de kamer binnenkomt, helpt het ze om dit te kunnen zien. Ook dit kan de keuze van een bed beïnvloeden.

Houd ook rekening met de wensen van de slechthorende patiënt om zichzelf te vermaken. Een slechthorende patiënt heeft minder mogelijkheid tot afleiding in het ziekenhuis: contact leggen met andere patiënten is lastiger, niet alle patiënten liggen immers op goede hooraafstand. Televisie kijken is voor slechthorenden prettiger wanneer de ondertiteling voor doven en slechthorenden is ingeschakeld. Dit kan heel makkelijk via de speciale Teletekstpagina 888. Soms zijn televisieschermen klein, waardoor de ondertiteling bijzonder klein uitvalt. Overleg met de patiënt voor een aangepaste oplossing, zoals een hoofdtelefoon met oorschelpen, een halslus of een groter tv-toestel.

#### **2 Laat de patiënt belangrijke informatie herhalen**

Slechthorenden verstaan spraak voor een deel door spraakafzien (beter bekend als liplezen). In een ziekenhuis is het gebruik van spraakafzien minder vaak mogelijk: patiënten voelen zich soms niet goed, ze ervaren stress en kunnen zich moeilijker concentreren. Daar komt nog bij dat uw mondbeeld nieuw voor ze is en artsen veelal een andere woordenschat gebruiken. Belangrijk is dus om te controleren of de patiënt de informatie goed verstaan en begrepen heeft. U kunt dit controleren door hem even de belangrijkste elementen of afspraken te laten herhalen. Vragen of de patiënt de informatie begrijpt, heeft niet het gewenste effect. Veel slechthorenden zeggen soms dat ze iets hebben begrepen, terwijl dat niet zo is. Ze willen hun gesprekspartner niet teleurstellen of schamen zich.

#### **3 Schakel indien nodig een tolk in**

Heeft de patiënt moeite om de informatie goed te verstaan, dan kunt u als arts op eigen initiatief een tolk inschakelen. Overleg in dit geval met de patiënt of hij vaker gebruik maakt van een tolk en of er een voorkeur is voor een bepaalde (soort) tolk. Een tolk is geen deelnemer in de communicatie maar fungeert meer als een soort doorgeefluik.



Een schrijftolk kan de communicatie versoepelen.

## Maak slechthorendheid bespreekbaar

- Laat de patiënt belangrijke informatie herhalen
- Overleg communicatiemogelijkheden en -voorkeuren met de patiënt en noteer dit in het dossier
- Informeer de slechthorende patiënt: zorg dat hij weet wat er gebeurt

Er zijn verschillende soorten tolken:

- Een **schrijftolk** typt alle woorden van een gesprek als een soort live ondertiteling in, zodat de slechthorende patiënt mee kan lezen wat er gezegd wordt;
- Een **tolk Nederlands met gebaren** (Nmg) articuleert het Nederlands duidelijk en ondersteunt dit met gebaren. Als een van de partijen dat wenst kan de tolk ook de gebaren van de slechthorende persoon verwoorden;
- Een **tolk Nederlandse Gebarentaal** (NGT) in twee richtingen: tolkt het gesprek van het Nederlands naar de Nederlandse Gebarentaal en andersom.

Voor het regelen van een tolk kunt u contact opnemen met Tolknet: [www.tolknet.nl](http://www.tolknet.nl).

## 4 Noteer de communicatiewensen in het dossier van de slechthorende patiënt

Waarop moet u letten? Hoe kunt u het best met hem communiceren? Met welk oor hoort hij het best? Noteer deze informatie in het medisch dossier zodat uw collega's hier ook rekening mee kunnen houden. Plak bijvoorbeeld een sticker met het internationale symbool voor slechthorendheid aan de buitenkant van het dossier. Deze stickers zijn verkrijgbaar bij de NVVS ([www.nvvs.nl/winkel](http://www.nvvs.nl/winkel)).

## 5 Schrijf de afspraken op

Maak nog voor de opname afspraken met de patiënt over de opname en de behandeling. Noteer het afgesproken tijdstip, de naam van de arts, de afdeling en het onderzoek.

## 6 Praat met de slechthorende patiënt zelf

Richt u niet uitsluitend tot een familielid of andere betrokkene als de communicatie met de slechthorende patiënt moeilijk blijkt te zijn. U loopt dan het risico dat de informatie onvolledig of onjuist wordt doorgegeven. Het gaat erom dat de slechthorende patiënt begrijpt wat er gaat gebeuren: hij moet immers zelf toestemming geven voor de behandeling en kan als enige informatie geven over zijn toestand.

## 7 Laat u niet afleiden door de tolk

Het kan gebeuren dat de patiënt een tolk meeneemt. Dat kan een gebarentolk zijn of een schrijftolk. Probeer tijdens het gesprek niet op de tolk te letten. Blijf gedurende het gesprek zoveel mogelijk gericht op de slechthorende patiënt en blijf hem aankijken. Ook als de patiënt zich voor uitleg steeds tot de tolk richt.

Heeft de patiënt geen tolk, maar denkt u dat de communicatie met een tolk zou verbeteren? Ga na bij de patiënt of hij een tolkgebruiker is of niet, en bespreek de mogelijkheden.

## 8 Maak vooraf afspraken over hoe te handelen bij een operatie

Wanneer een chirurg bij een operatie een mondkapje draagt, klinkt diens stem minder helder en kan de slechthorende niet meer spraakfzien (lip-lezen). Overleg tevoren met de patiënt over hoe te handelen. Slechthorende patiënten hebben daarover meestal zelf goede ideeën.

Zorg ervoor dat de slechthorende patiënt zijn hoorapparatuur kan inhouden tot het moment van de narcose. Tijdens een operatie met een ruggenprik, kan de CI ingehouden worden zodat communicatie mogelijk blijft. Sommige slechthorende patiënten mogen geen scans ondergaan en mogen niet worden behandeld met monopolaire operatieinstrumenten (zie hoofdstuk 2.3.). Zodra de patiënt op de verkoeverkamer begint bij te komen uit de narcose, kunt u de hoorapparaten inbrengen. Dit om onrust en verwardheid te voorkomen.

*Wat voor de ene slechthorende een goede oplossing is,  
is het voor de andere niet.*



## Praktische communicatietips

### **A** Kijk de slechthorende aan, zorg voor oogcontact

Zorg dat u de aandacht van de slechthorende patiënt heeft voordat u iets zegt. Sommige slechthorenden horen u niet aankomen en schrikken daardoor. Trek de aandacht door oogcontact te maken, zijn naam te noemen of zachtjes tegen de arm te tikken. Kijk de patiënt aan als u met hem spreekt en zorg dat uw mond zichtbaar is. Zorg ervoor dat uw gezicht niet achter een medisch dossier verdwijnt als u iets voorleest, want dan is uw mond niet zichtbaar en bent u meestal onverstaanbaar. Als u met een derde praat, bent u voor een slechthorende patiënt minder goed of niet te verstaan. Ook al is het onwennig, probeer de patiënt aan te blijven kijken, ook als u met uw collega of een familielid praat.

### **B** Harder praten of overdreven articuleren helpt niet. Praat liever rustig en duidelijk

Praat op ooghoogte en beweeg niet te snel. Ga niet harder praten, maar herhaal uw zinnen of formuleer de zinnen anders. Zo verhoogt u de kans dat de ander u wel verstaat en begrijpt. Woorden die de slechthorende patiënt niet kent, kan hij niet liplezen. U kunt deze vaktermen het beste even opschrijven en laten zien. Zo krijgt de patiënt volledige informatie en weet hij wat er gebeurt.

### **C** Vermijd storende achtergrondgeluiden

Zorg dat er zo min mogelijk achtergrondgeluiden zijn. Een hoor-toestel of CI versterkt ook achtergrondgeluiden. Die kunnen daardoor heel storend worden. Probeer om zoemende apparaten uit de buurt van de slechthorende patiënt te houden.

#### Wist u dat...

Mensen met gehoorverlies gebruiken vaak spraakafzien? Daarom kijkt de slechthorende veelal niet naar de ogen maar naar de mond van de gesprekspartner.

### **D** Pas omstandigheden aan en houd rekening met spraakafzien

Voer een gesprek het liefst in een afgesloten rustige ruimte, waar u tegenover de patiënt zit en u hem dus goed aan kan kijken, zodat de slechthorende spraak kan afzien (liplezen). Zet eventuele apparatuur die geluid maakt uit. Blijf de slechthorende zoveel mogelijk aankijken en praat niet door wanneer u in het dossier kijkt of op uw computer. Houd er rekening mee dat als u een patiënt in het kader van het onderzoek vraagt om de bril af te zetten, spraakafzien niet meer mogelijk is.

Neem extra tijd voor het gesprek met een slechthorende patiënt.

### **E** Geef het gespreksonderwerp aan

Geef in het begin van het gesprek het gespreksonderwerp aan. Doe dat opnieuw als u van onderwerp verandert. Mensen hebben de gewoonte om al pratend van het ene onderwerp op het andere over te stappen. Voor een slechthorende persoon is dat lang niet altijd goed te volgen.

### **F** Schrijf lastige vaktermen op en laat deze aan de slechthorende patiënt lezen

Woorden die de slechthorende patiënt niet kent, kan hij niet spraakafzien. Door het woord te lezen krijgt de patiënt volledige informatie en weet hij wat er gebeurt.



Praat rustig, articuleer en kijk de patiënt aan.

## **G** Let erop dat er voldoende licht is en dat de slechthorende patiënt niet tegen het licht in kijkt

Door tegenlicht kan de patiënt uw gezicht niet goed zien. Zorg dat er 's avonds en 's nachts voldoende licht op uw gezicht valt, zodat de slechthorende patiënt ziet wie u bent en of u iets zegt.

## **H** Doe één ding tegelijk

Stop met praten als u iets wilt laten zien. Wanneer de slechthorende patiënt niet naar uw mond kijkt, kan hij niet spraakafzien. U laat bijvoorbeeld eerst een doosje pillen zien, en pas daarna zegt u: 'Drie keer per dag krijgt u een pil'. Pas als de slechthorende patiënt heeft gezien waar u op doelt en u weer aankijkt, heeft het zin om verder te spreken.

### **In het kort: communicatietips**

- Kijk de slechthorende patiënt aan
- Praat in een rustig tempo
- Vermijd storende achtergrondgeluiden

## **Tot slot**

### **Geef niet op als de communicatie niet goed verloopt, probeer iets anders**

- Als de slechthorende persoon iets niet begrijpt, zeg het dan nog eens. Verstaat de patiënt het niet, probeer het met gebaren duidelijk te maken of wijs iets aan. Gebruik zoveel mogelijk natuurlijk gezichtsexpressie.
- Voor iemand die slecht hoort, lijken veel woorden op elkaar waardoor het lastig is om goed te verstaan wat er wordt gezegd. Het is ook mogelijk om andere woorden te kiezen of om op te schrijven wat u bedoelt.
- Als u de slechthorende patiënt niet verstaat, vraag gerust of de patiënt het u opnieuw vertelt. Verstaat u het nog niet, vraag de patiënt het gezegde aan u duidelijk te maken door het aan te wijzen of op te schrijven.
- Probeer een gesprek met meerdere personen rondom het bed van de slechthorende te vermijden. Het geeft een onprettig gevoel een gesprek niet te kunnen volgen, wetende dat het over jou gaat. Als het echt nodig

is om met meer mensen rond het bed te staan, vertel dan vooraf waar het gesprek over zal gaan.

- Zeg in de buurt van de slechthorende patiënt geen dingen die niet voor hem bedoeld zijn omdat u denkt dat hij het toch niet hoort.
- Geef nooit zomaar op. Ga door tot u elkaar begrijpt.

### **Neem zelf het initiatief en wees proactief**

Houd er rekening mee dat het voor de slechthorende patiënt moeilijk kan zijn om dingen te verstaan. Ook kan het voor hem lastig zijn om dingen aan u duidelijk te maken. De kans bestaat dat de slechthorende patiënt het daarom soms niet eens probeert. Denk daarom extra met een slechthorende mee. Ga er niet vanuit dat de patiënt niets nodig heeft omdat het niet wordt gevraagd. Maak duidelijk dat u rekent op een reactie als iets niet duidelijk is of er extra informatie nodig is. Daarmee moedigt u de patiënt aan om in vertrouwen met u te praten.

### **Goede communicatie vraagt extra tijd**

Een goede communicatie met een patiënt met gehoorverlies vergt extra tijd en inspanning. Neem extra de tijd voor het gesprek met een slechthorende. De kans is groter dat u zinnen extra moet herhalen of anders moet formuleren zodat de ander u wel verstaat. Let ook op uw houding. Als de slechthorende patiënt het idee krijgt dat u gehaast of ongeïnteresseerd bent, dan zal de patiënt aarzelen om zich te uiten. Wanneer u geduldig bent en aandacht heeft voor de patiënt, dan voelt hij zich eerder op zijn gemak om beter duidelijk te maken wat hij bedoelt.



Foto: Parent/Vyncke. Benlorennen.be

**Neem extra tijd voor een gesprek met een slechthorende patiënt.**

## 4. Organisatorische tips

**Een succesvol verblijf van een slechthorende patiënt in het ziekenhuis is vaak ook een kwestie van goed plannen en organiseren. Wij zetten een aantal tips voor u op een rij.**

### 1 Zorg dat de patiënt de hoorapparatuur zo lang mogelijk in kan houden

Dit is mogelijk tot het moment van narcose. Hierdoor kan de slechthorende patiënt communiceren tot in de operatiekamer.

### 2 Spreek signalen af bij (nood)situaties zonder hoorapparatuur

Bij röntgenonderzoek, MRI-scans en sommige andere scans mogen hoortoestellen niet worden ingehouden. Spreek van tevoren af met de slechthorende patiënt welke signalen u gebruikt bij (nood)situaties en hoe hij daarop kan reageren. Zorg voor pen en papier op de operatiekamer zodat de arts en de patiënt indien nodig toch met elkaar kunnen communiceren. Spraakafzien terwijl de chirurg een mondkapje draagt is immers onmogelijk.

### 3 Leg tijdig uit wat er gaat gebeuren. Informeer de patiënt over ongeplande wijzigingen

Gebeurtenissen die een patiënt niet verwacht, kunnen bedreigend aanvoelen. Bij een slechthorende patiënt gebeuren eerder onverwachte dingen, omdat hij vaker informatie mist. Leg daarom tijdig uit wat er gaat gebeuren. Iets voordoen of laten zien is meestal beter dan het alleen zeggen met woorden. Bedenk eventueel van tevoren hoe u iets het beste kunt uitleggen. Probeer onverwachte gebeurtenissen, zoals het plotseling veranderen van de planning, te voorkomen. Gebeurt er toch iets onverwachts, zorg dan dat de slechthorende patiënt goed op de hoogte wordt gebracht.

### 4 Overleg met de patiënt hoe de hoorapparatuur in de verkoeverkamer beschikbaar zal zijn

Voorkom dat hoorapparatuur nog op de afdeling ligt wanneer de slechthorende patiënt wakker wordt in de verkoeverkamer. Dit kan door de

hoorapparatuur in een stoffen zakje aan het bed te bevestigen. Dan heeft de patiënt zijn hoorapparatuur altijd bij de hand en kan hij u dus ook dan verstaan.

### 5 Oefen op voorhand hoe het hoortoestel, BAHA, Ponto of CI weer ingezet en ingeschakeld kan worden na operatie

Het is aan te raden dat de OK-verpleegkundige voorafgaand aan een operatie oefent hoe het hoortoestel, BAHA, Ponto of CI weer ingezet en ingeschakeld moet worden. Dat voorkomt problemen achteraf.

### 6 Gebruikt de patiënt gebaren? Breng het infuus in op de arm

Gebruikt de patiënt in het dagelijks leven gebaren? Houd daar rekening mee bij het aanbrengen van het infuus: dit kan in de weg zitten wanneer de patiënt na de operatie zich uit in gebaren. Breng het infuus zo mogelijk niet aan in de hand, maar liever wat hoger op de arm.

### 7 Vermijd overplaatsingen naar een andere afdeling of kamer

Overplaatsing naar een andere afdeling is voor een slechthorende patiënt extra vervelend. Het duurt voor de slechthorende patiënt namelijk extra lang om te wennen aan de communicatie met andere mensen, en omgekeerd.

### 8 Overleg of een plaatje aan het bed wenselijk is

Sommige slechthorenden vinden het prettig dat er aan het voeteneind van het bed een plaatje bevestigd wordt met daarop 'ik ben slechthorend' of 'spreek duidelijk en langzaam'. Deze kaartjes kunt u bij de NVVS bestellen via [www.nvvs.nl/winkel](http://www.nvvs.nl/winkel). Niet elke slechthorende patiënt houdt hiervan. Overleg met hem of dit wenselijk is.

#### In het kort: organisatorische tips

- Zorg dat het hoortoestel zo veel mogelijk in kan blijven
- Spreek signalen af bij situaties zonder hoorapparatuur
- Leg tijdig uit wat er zal gebeuren

# Meer informatie

## Andere producten in deze reeks

- Brochure “Een dove patiënt in het ziekenhuis. Als zorgverlener optimaal communiceren met een dove patiënt.”
- Protocollen voor zorgverleners: - een slechthorende patiënt  
- een dove patiënt
- Brochure “Een slechthorende patiënt in het ziekenhuis. Als slechthorende patiënt optimaal communiceren met zorgverleners.”
- Brochure “Een dove patiënt in het ziekenhuis. Als dove patiënt optimaal communiceren met zorgverleners.”

Bovenstaande documenten kunt u bestellen via [NVVS.nl](http://NVVS.nl) of downloaden via [Toegankelijk.nu](http://Toegankelijk.nu).

## Informatie over slechthorendheid

De **Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden** (NVVS) heeft diverse publicaties over slechthorendheid, alsook SH-plaatjes, badges en stickers. Kijk voor meer informatie op [www.nvvs.nl/winkel](http://www.nvvs.nl/winkel).

De FOSS is de **Nederlandse Federatie van Ouders van Slechthorende kinderen en van kinderen met Spraak-taalmoeilijkheden**. De FOSS heeft een ziekenhuisbrochure die specifiek gaat over slechthorende kinderen. Kijk voor meer informatie op [www.foss-info.nl](http://www.foss-info.nl).

## Hoorapparatuur

### CI

OPCI is het Onafhankelijk Platform Cochleaire Communicatie. Zij behartigen de belangen van mensen met een CI en geven ook voorlichting. Kijk voor meer informatie op [www.opciweb.nl](http://www.opciweb.nl).

### Hoorwijzer

Op de NVVS-website [Hoorwijzer.nl](http://Hoorwijzer.nl) kunt u meer informatie vinden en uitleg over de diverse hoortoestellen en het gehoor.

## Nederlands met gebaren

In het boek “Gebaren in de gezondheidszorg” staan de belangrijkste gebaren afgebeeld. Het boekje kost € 7,50. Meer informatie kunt u vinden op de website van het Nederlands Gebarent centrum [www.gebarentcentrum.nl](http://www.gebarentcentrum.nl). Op deze site staat ook een online gebarenwoordenboek met filmpjes van de gebaren.

## Tolken

Een schrijftolk, tolk Nederlands met gebaren of tolk Nederlandse Gebarentaal kunt u aanvragen via Tolknetaal: [www.tolknetaal.nl](http://www.tolknetaal.nl). Tolknetaal heeft diverse folders en brochures, bijvoorbeeld “Zo werkt een (schrijf)tolk”, “Tolk NGT”, “Tolk Nmg” en een folder “Voor patiënten”.

## Deze publicatie wordt u aangeboden door:



*Signaal is een samenwerkingsverband van de zeven landelijke verenigingen voor doven en slechthorenden: NVVS, FOSS, Dovenschap, FODOK, Stichting Plotsdoven, SH-Jong en SNBDJ/JongerenCommissie.*

[www.toegankelijk.nu](http://www.toegankelijk.nu)



Scan de codes voor meer informatie.



*De NVVS (Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden) is dé landelijke belangenvereniging voor mensen met een CI en hoorproblemen: slechthorendheid, oorsuizen, overgevoeligheid voor geluid, de ziekte van Ménière.*

[www.nvvs.nl](http://www.nvvs.nl)



**Meer informatie:**

[www.nvvs.nl](http://www.nvvs.nl)

[www.toegankelijk.nu](http://www.toegankelijk.nu)

[info@toegankelijk.nu](mailto:info@toegankelijk.nu)