



Zo voer je een goed telefoongesprek met de patiënt

✓ Wat wél doen

● Behandel de patiënt als volwassene

- Spreek met respect: geen kindertaal, maar wel eenvoudige uitleg.
-

● Gebruik duidelijke en eenvoudige taal

- Korte zinnen: 'U moet uw handen vaak wassen.'
 - Simpele woorden: 'bacterie' in plaats van 'micro-organisme'.
 - Leg moeilijke woorden uit als je ze toch gebruikt: 'Dragerschap: U heeft een bacterie in of op uw lichaam. U wordt bijna nooit ziek van de bacterie in uw lichaam.'
-

● Spreek in het nu

- Zeg: 'U draagt vanaf nu handschoenen als u de wond aanraakt.'
 - Niet: 'U zou eventueel beschermingsmiddelen kunnen gebruiken.'
-

● Herhaal wat belangrijk is

- 'Belangrijk om te onthouden is...'
 - Herhaal praktische afspraken of instructies.
-

● Stel één vraag tegelijk

- Goed: 'Heeft u vandaag het kweekbuisje ingeleverd?'
- Niet: 'Heeft u het kweekbuisje ingeleverd en de hygiënemaatregelen tijdens de behandeling gevolgd?'

● Moedig vragen aan

- 'Wat is nog onduidelijk?'
 - 'Welke vragen heeft u nog?'
 - 'Waar kan ik u mee helpen?'
-

● Check of je goed begrepen bent

- Vraag: 'Ik wil graag zeker weten of ik het goed heb uitgelegd. Wat gaat u nu doen?'
- Zo check je of de boodschap aankomt.

⊘ Wat niet doen

● Geen beeldd spraak of gezegdes

- Niet: 'We willen geen slapende honden wakker maken.'
 - Wel: 'We willen niet dat de bacterie zich verspreidt.'
-

● Geen moeilijke woorden of vakjargon

- Niet: 'U bent positief getest op BRMO.'
 - Wel: 'U draagt een bacterie die moeilijk te behandelen is.'
-

● Extra tip aan het eind van het gesprek

- Vraag: 'Zal ik alles nog even kort herhalen?'
- Zo geef je de patiënt de kans om iets opnieuw te horen, zonder zich dom te voelen.