



Oog voor Communicatie



Beppie van den Bogaerde
Lector Dovenstudies

SIA Raak Publiek



- Stichting **I**nnovatie **A**lliantie: ter bevordering van kenniscirculatie tussen regionale partijen, in het bijzonder tussen kennisinstellingen als hogescholen, MKB en publieke instellingen
- RAAK: **R**egionale **A**andacht en **A**ctie voor **K**enniscirculatie; regeling vanuit het Ministerie van OC en W

■ Publiek: samen naar een oplossing

De Stichting Innovatie Alliantie stimuleert de uitwisseling van kennis tussen professionals uit de publieke sector en hogescholen door middel van RAAK-projecten.

Deze projecten kunnen de uitkomst bieden die professionals uit de publieke sector nodig hebben. Bij de hogescholen is immers de kennis en menskracht aanwezig voor onderzoek en uitvoering van de meest uiteenlopende projecten op het gebied van innovatie en ontwikkeling.

De vraag van de professional uit het veld staat in de RAAKprojecten altijd centraal, in nauwe samenwerking gaan professional en hogeschool aan de slag om antwoorden te vinden.

De vraagarticulatie (?)

- De vraag komt uit het veld, vanuit de expert professionals van de Gelderhorst en de Riethorst, die in de dagelijkse praktijk van nabij de communicatieproblematiek meemaken, die dove mensen ervaren in hun contacten met werkers in de reguliere gezondheidszorg.

De overheersende ervaring lijkt er op te wijzen, zowel voor Dove of slechthorende mensen enerzijds en reguliere werkers in de gezondheidszorg anderzijds, dat er analoog aan een blinde vlek sprake is van een **dove vlek** (zie ook van Gils, 1997). De reguliere hulpverleners zijn zich er meestal totaal niet van bewust, dat het werken met of voor doven vraagt om specialistische kennis, vaardigheden en inzichten.



Doel van het project

De bestaande faciliteiten voor een goede communicatie tussen reguliere hulpverleners en patiënten te inventariseren en nieuwe kennis en faciliteiten te generen (best practices), opdat de relatie reguliere hulpverlener – dove/slechthorende cliënt geoptimaliseerd wordt.

Het consortium

- Hogeschool Utrecht
 - Instituut voor Gebaren, Taal & Dovenstudies
Rick van Dijk
 - Lectoraat Dovenstudies
- de Riethorst – Charley Erkens
- de Gelderhorst – Jan Tempelaar
- de Gelderse Roos, locatie Veluwe Vallei in samenwerking met het ziekenhuis Gelderse Vallei – diverse medewerkers

In samenwerking met of met medewerking van

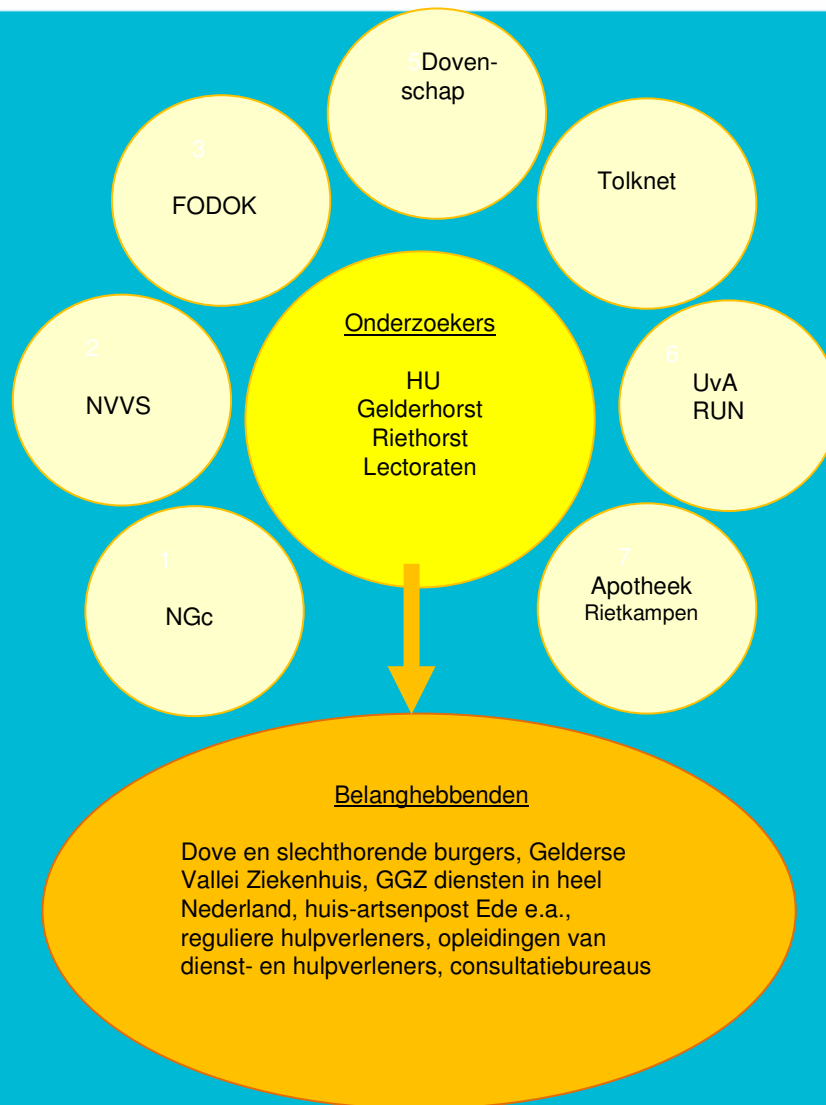


- Apotheek de Rietkampen
- GGZ Nederland
- Dovenschap
- FODOK
- NVVS
- Stichting Plotsdoven
- Tolknet
- Huisartsenpost locatie Ede
- Curium

- De Vlier
- VIA
- Audiologische centra
- Gezinsbegeleidingsdiensten
- Consultatiebureaus
- Faculteit Gezondheidszorg-HU
- Universiteit Utrecht

Momenteel wordt nagegaan wie
op welke wijze wil participeren

Plaatje van participanten



Consortium en medewerkende instellingen en burgers aan het RAAK project

Wat zijn de knelpunten?

- taalbarrières in de gezondheidszorg – reguliere hulpverleners zijn zich niet bewust van de reikwijdte van de communicatiebeperkingen van dove en slechthorende patiënten
- onbekendheid met de rol van de tolk gebarentaal c.q. schrijftolk – hulpverleners weten onvoldoende af van het bestaan en de functie van tolken gebarentaal of schrijftolken. Als ze wel op de hoogte zijn, weten ze meestal niet hoe om te gaan met deze tolken en wat eventuele valkuilen zijn; ook zijn de onbekend met de zwijgplicht van tolken/schrijftolken

Wat zijn de knelpunten?

- weinig besef bij hulverleners dat dove en slechthorende patiënten een ander cultureel referentiekader kunnen hebben en wat voor invloed dit heeft op de gezondheidsbeleving
- drempels bij dove en slechthorende patiënten om een (schrijf)tolk aan te vragen; deze zijn deels terug te voeren op houding- en vaardigheidsaspecten.

Wat gaan we doen?

- Vragenlijsten voorleggen aan hulpverleners, dove cliënten, opleiders van hulpverleners om baseline te krijgen over communicatie-behoefte en –mogelijkheden en over culturele (mis)communicatie
- Op basis hiervan een protocol en een toolkit ontwikkelen
- Nieuwe kennis verspreiden in regio en later in heel Nederland

Vragenlijsten



We gaan de vragenlijsten voorleggen aan:

- Medewerkers van Huisartsenpost Ede en van ziekenhuis de Gelderse Vallei (n=125)
- Opleiders aan de Faculteit Gezondheidszorg (FG-HU) (n= 330)
- Medewerkers Gelderhorst en Riethorst (n= plm. 200)
- Dove mensen bij Gelderhorst en Riethorst en anderen

Protocol en toolkit

- Informatieve **film** in Nederlandse Gebarentaal, ondertiteld (eventueel met voice-over), over communicatiemogelijkheden van doven en slechthorenden, met speciale aandacht voor de Dovencultuur
- Basis gebarenlexicon voor meest voorkomende benodigde termen (jargon), gerangschikt naar domein, naast het door het NGc gemaakte GGZ lexicon (NGc DVD).

Protocol en toolkit

- Uitleg voor dove en slechthorende patiënt in NGT, NmG en geschreven Nederlands over 1) huisartsbezoek, 2) ziekenhuisbezoek, 3) uitleg meest voorkomende medische domeinen, 4) uitleg meest voorkomende soorten medicijnen, 5) referentiekader hulpverleners DVD, Gebaren in de Gezondheidszorg, Nederlands Gebarencentrum, 2007
- Onderwijsprogramma voor a) beroepsbeoefenaars en b) opleidingen van beroepsbeoefenaars (bv. medici, verpleegkundigen, mondhygiënist, fysiotherapeuten e.d.)

Kennisverspreiding

- Deze bijeenkomst
- Bijeenkomsten, studiedagen, verslagen, nieuwsbrief, eind
- Internet
 - Open gedeelte voor dove en slechthorende cliënten en belangstellenden en hulpverleners
 - Gesloten gedeelte voor hulpverleners
- In opleidingen, eerst bij FG-HU, later elders in Nederland
- Bij (G)GZ instellingen in heel Nederland

Referenties

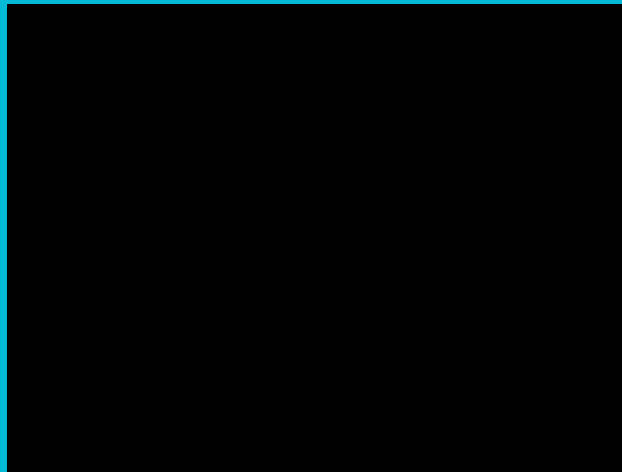
- *Oog voor Communicatie*, okt. 2007. SIA RAAK publiek aanvraag. informatie bij **beppie.vandenbogaerde@hu.nl**
- Bruin, E. de & Brugmans, P. (2007) The psychotherapist and the sign language interpreter, *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 11/3: 360-368.
- Davidson-Schadee, M. (2004) Wellicht achterlijk. *Woord & Gebaar*, Maart 2004
- Raak Publiek: <http://www.innovatie-alliantie.nl/?id=335&t=>
- Smeijers, A. (2006) *Beter Luisteren: Communicatie tussen (huis)arts en dove patiënt*. Scriptie Taalwetenschap / NGT, Universiteit van Amsterdam.
- Van Gils, G. (1987) Surdofobia! *Woord & Gebaar*, november 1997. Jrg. 17, nr 9.

Dit gebeurt nog steeds

- **Wellicht Achterlijk:** *verhaal* van Marije Davidson Schadee, juriste, Nederlands wonend in Engeland. Zwanger, komt bij verloskundige (Woord en Gebaar, 24-03-04):
'Een vrouw van middelbare leeftijd stelt zichzelf voor als Dokter Shah. Zij duidt aan dat wij moeten plaats nemen op houten stoelen, en gaat achter het bureau zitten. Wij leggen uit dat William Engels is en zelf kom ik uit Nederland. Ik overhandig mijn medisch dossier. "Hoe lang nu?" vraagt de dokter, en wijst naar mijn buik. "Ik ben 28 weken zwanger". "Ziekenhuis?" blaft ze naar ons. William en ik kijken elkaar aan, onzeker over wat ze van ons wil weten. "Whittington Hospital?" zeg ik maar. Dr Shah staat op, loopt heen en weer door haar kamer, en bladert door stapels papier. Ze vist een brochure uit een stapel en geeft het aan me. "Echo jij?" vraagt ze. "Wij hadden er een met 12 weken" antwoord ik. "Ik vraag jouw man!" roept de dokter. William zegt dat ik toch de beste persoon ben om vragen te beantwoorden. Dr Shah zwaait haar vinger naar ons: "Oh jullie beledigd nu? Jullie brutaal!" Ze pakt een andere brochure en geeft die aan mij.'
Ik word weggestuurd met de mededeling dat de verloskundige contact met mij zal opnemen. Het verhaal vervolgt:
'Een week later komt de verloskundige een huisbezoek brengen. Ze toont me het verwijsbriefje van de huisarts: "Patiënt is doofstom. Spreekt geen Engels. Wellicht achterlijk".'

Dit gebeurt nog steeds

- Filmpje van Annemiek Voor in 't Holt (2008) over **doof-blinde vrouw van in de 90.**





Tekst Annemiek Voor in 't Holt

Mevrouw Dytju dreef met haar man een kapsalon. Toen zij de zeventig gepasseerd was, verloor zij langzamerhand haar gezichtsvermogen. En zij werd doof. Nadat haar man overleed vereenzaamde zij. Vier huishulpen brachten haar eten en wasten haar. Haar buurvrouw Ida was haar enige contact met de buitenwereld. Vijf jaar lang lag zij in bed achter het raam van de kapsalon. Om haar heen teilen en emmers met water van het lekkende dak. De geur van schimmel omringde haar. Kerst 2007: burens ruiken een gaslucht en bellen de brandweer. De deur wordt opengebroken. Mevrouw Dytju reageert niet op vragen. Zij wordt buiten in de kou op een stoel gezet. Haar huis wordt onbewoonbaar verklaard. Mevrouw Dytju wordt overgebracht naar een verpleeghuis, ver uit haar eigen buurt. Daar weet men niet dat zij doof en blind is... Ida kan haar pas dagen later bezoeken. Zij treft haar ontredderd aan. Haar gezicht beschadigd door een val uit haar bed. Haar arm gebroken. "Ida, waar is Ida?" vraagt zij voortdurend. Haar verzorgers schreeuwen en roepen naar haar. "Je krijgt een sonde als je nu niet gaat eten". Zij reageert niet. Mevrouw Dytju stopt met eten en drinken. Na veertien dagen overlijdt zij, 92 jaar oud.

Dit gebeurt nog steeds



- <http://www.netwerk.tv/archief/10445/1092>
Tientallen doven jaren onterecht in inrichting
12-05-2004

Tijd: van 17:03-25.43 = 8.40 min.