



Praktijkprikkel Communicatie in een vreemde taal

Bij het communiceren met een patiënt in een taal die zowel voor de zorgverlener als de patiënt niet de moedertaal is, bestaat de kans dat de boodschap niet goed aankomt. Dat er dan niet alleen een medisch risico is, maar ook een kostenrisico laat onderstaande melding zien.

Melding

Aan een buitenlander die geen Nederlands spreekt en van wie Engels niet zijn moedertaal is, levert een apothekersassistent Imraldi® (adalimumab) af. De apothekersassistent vertelt bij de eerste aflevering in het Engels dat de patiënt de pennen in de 'fridge' moet bewaren. Hoewel fridge de juiste term is, interpreteert de patiënt dit als dat hij de pennen in de vriezer moet bewaren. Hij komt met een bevroren spuit op de poli reumatologie voor een spuitinstructie. Omdat Imraldi® niet in de vriezer mag worden bewaard, moeten de pennen worden weggegooid. De patiënt heeft nieuwe pennen gekregen, waarvan de inkoopprijs per pen driehonderd euro is.

Analyse

Uit bovenstaande melding blijkt dat het geven van goede uitleg aan een buitenlander zeer lastig kan zijn. Zeker als het moet gebeuren in een taal die niet de moedertaal is van zowel de apotheekmedewerker als de patiënt.

Aanbevelingen

Voor apothekers en apothekersassistenten

- Inventariseer welke talen de apothekers en apothekersassistenten spreken.
- Maak in de voorlichting gebruik van [buitenlandse bijsluiters op de Apotheekkennisbank](#), van de [Vertaaltabel](#) en eventueel hulpmiddelen als Google Translate. De vertaaltabel bevat naast veelvoorkomende gebruiksaanwijzingen in Nederlands, Engels, Arabisch, Tigrinya (een van de belangrijkste talen in Eritrea) en Farsi, iconen van gebruiksaanwijzingen.
- Maak gebruik van de volgende gesprekstechniek als zowel de apotheekmedewerker als de patiënt redelijk Engels of een andere buitenlandse taal spreekt: de apotheekmedewerker geeft de voorlichting en vraagt na afloop aan de patiënt om in eigen bewoording te vertellen wat hij heeft gehoord. Op de vraag of het begrepen is, zal namelijk veelal het antwoord 'JA' zijn. Deze gesprekstechniek is ook aan te raden bij patiënten met lage gezondheidsvaardigheden.

Zelf deze Praktijkprikkel ontvangen?

Is deze Praktijkprikkel doorgestuurd en wil je deze ook ontvangen? Meld je dan aan op onze [website](#).

Medicatie-incidenten melden? Meer weten over het IVM?

Wil je een medicatie-incident melden, dan kan dat via onze [website](#). Informatie over e-learnings, nascholingen, FTO-werkmateriaal, nieuwe geneesmiddelen en ander belangrijk nieuws over medicatieveiligheid? Schrijf je dan in voor onze [nieuwsbrief](#).