

1. Vraag naar gender, gok niet!

'Hoe wilt u aangesproken worden?'
'Hoe wil je dat ik je noem?'
'Vindt u het fijner als ik alleen uw naam gebruik, in plaats van meneer/mevrouw ...?'

'Wat is uw gezinssituatie?'
'Hoe gaat het met uw partner?'

'Pardon, kan ik u helpen?'
'Excuseer, waar moet u naar toe?'

Vraag naar de relatie met de persoon die erbij is

'Wie heeft u meegenomen?'
(richting de bezoeker) 'Wat is uw naam?'
'Mag ik vragen wat u voor [naam patiënt] bent?'

Zojuist is mevrouw Kwint opgenomen op de afdeling. Je loopt naar haar toe en er staat een vrouw naast haar bed. Je weet niet wie de bezoeker is, dus je besluit het te vragen. Je begroet de bezoeker en vraagt wie ze is voor mevrouw Kwint. De vrouw stelt zich voor als de partner van mevrouw Kwint. Je merkt dat ze ontspant.

Je kunt dit aan de patiënt vragen.

'Hoe kan ik jou het beste aanspreken?'
'Welke voornaamwoorden gebruik jij?'
'Heb je de voorkeur voor hij/zij/hen of iets anders, als mensen over jou vertellen?'

'Goedemorgen, ik ben Sara en gebruik voornaamwoorden zij/haar. Wie ben jij?'

Je komt aan op je werk en je hoort dat er een nieuwe bewoner is, je begreep dat persoon en vertelt dat je Mateo heet en graag wordt aangesproken met hij/hem. Je bewoner zegt in het nederlands dat de joris heet en in die/dien gebruik als woonnaamwoord. Na een kort gesprekje moet je verder. Je vertelt je naam en de woonnaamwoorden in het systeem voor je collega's. Later in de pauze vraagt je collega of je de nieuwe bewoner al gesproken hebt. Ja, zeg je, ik heb die gesproken. Die vertelt dat lang de woonnaamwoorden die/diens heeft. Joris had diens tas al uitgepakt. Die vroeg wel of er vandaag nog iemand langskomt.

Meer is niet nodig.

Wat is jen. 7/1 heeft pijn in haar onderdeng.
Gisteren sprak ik Nikolaï. Hen heeft net hun bloeddruck laten meten.
Hen is net geopereerd. Hen eet sinds twee dagen goed.
Hen wilde graag naar huis, maar hun partner zag dat nog niet zitten.
Raoul is benauwd. Die gaat nu beginnen met diens antihistocakuur.
De patiënt op kamer 3 trok steeds diens infuus eruit.
Die zei dat die sinds vanochtend pijn in diens buik had.

Je kiest voor voornaamwoorden die het best bij je passen. Je kiest voor wat jij prettig vindt. Voor de één is dat bijvoorbeeld hen/hun, voor de ander is dat die/diens.

Begin je vraag met vertellen waarom je het wil vragen. Vraag daarna om goedkeuring. 'Om te weten welke zorg het beste bij jou past, wil ik graag vragen ...'. Voelt dat oké?' 'Ik wil u zo goed mogelijk helpen, en daarvoor is het belangrijk om te weten ...' Zou u dat willen vertellen?'

Soms is een vraag heel persoonlijk. Vragen over gender en seksualiteit kunnen dat ook zijn. Soms praat iemand daar liever over op een privé plek. Vaak zijn er andere mensen bij. Vraag dan eerst of het goed is om daar op deze plek over te praten

Sommige queer personen zijn niet open over hun seksualiteit in hun omgeving. Wees hier daarom voorzichtig mee.

Het is ook prima om te wachten met vragen over gender en seksuele geaardheid tot je meer vertrouwen hebt opgebouwd.

Het is normaal dat je niet alles weet. Dit hoeft ook niet. Vertel dit eerlijk aan de patiënt. Je kan aan de patiënt vragen of die er meer over wil vertellen. Soms willen ze dat liever niet. Ga dan zelf op zoek naar meer informatie.

Wat je niet verteld, is iets waar ik niet zo eel over weet. Ik wil je goed begrijpen, dus zou je hier meer over willen vertellen? Als je dat liever niet doet is dat ook goed. Dan kijk ik er later naar.

4. **Blijf vriendelijk en respectvol**

Sommige patiënten letten extra op signalen van jou tijdens het gesprek. Ze willen checken of je hen wel respecteert. Blijf daarom vriendelijk kijken, kijk de patiënt aan, vooral als de patiënt iets persoonlijk of spannend vertelt. Luister goed: knik en geef korte reacties, zoals 'ja' of 'oke'. Praat rustig en neem de tijd.

Als je iets niet snapt, is dat niet erg. Stel vragen om het beter te begrijpen, als de vraag past bij de informatie die je nodig hebt.

Als een patiënt niet antwoordt, is dat niet erg. Het kan komen door eerdere gebeurtenissen. Laat zien dat je het begrijpt. De patiënt weet door je vraag dat die bij jou terecht kan.

'Je hoeft geen antwoord te geven als je dat niet wilt.'
'Het is ook prima als u dat liever niet vertelt.'
'Als u hier liever een andere keer op terug komt, kan dat ook.'

Het helpt om ervaringen uit te wisselen met collega's. Je kan dan vragen stellen, elkaar verbeteren en van elkaar leren. Vertel ook wat goed ging en wat daarbij heeft geholpen. Je komt er op deze manier ook achter welke collega's hier al meer over weten. Je mag altijd hulp vragen als je het even niet snapt.

Wil je meer oefenen, leren, of ontdekken?
Er is een website gemaakt waar zorgverleners kennis en praktische tips kunnen vinden om goede zorg te geven aan iedereen. Je leert over verschillen tussen mensen en hoe je rekening houdt met de wensen van iedereen.



Deze handreiking is tot stand gekomen door de Alliantie Gezondheidszorg op Maat, een samenwerking tussen WOMEN Inc., COC Nederland en Rutgers. Met dank aan V&VN voor het leveren van een bijdrage aan deze handreiking.



Op deze site kun je meer oefenen met voornaamwoorden.

Door een regenboog zichtbaar te dragen of in de spreekkamer te plaatsen, laat je zien dat je open staat voor iedereen. Zo weet de patiënt dat het bij jou veilig is om over alles te praten.