

Begrijpelijk digitaal communiceren

Schrijf persoonlijk, spreek je patiënt aan

Spreek de patiënt persoonlijk aan en refereer in je bericht naar een persoonlijke situatie. Zo houd je het contact warm maar functioneel.

Het is nu 2 weken na de operatie. Als u nog vragen of klachten heeft, laat het ons dan gerust weten.



Hoe gaat het nu met u mevrouw Jansen, zo 2 weken na uw operatie?



Wat kan wel: schrijf het positief op

Vertellen wat iemand wél kan of mag doen is veel effectiever dan wat niet kan of mag.

De komende dagen mag uw been NIET nat worden. Douche, zwem of was uw been daarom niet!



Na 5 dagen mag u uw been weer gewoon wassen en ermee douchen of zwemmen.



Wees duidelijk en concreet

Mensen in onzekere situaties willen duidelijke informatie. Vermijd daarom woorden zoals 'misschien' en 'zou kunnen'. Wees concreet en vermijd jargon, afkortingen of moeilijke woorden.

Beste mevrouw De Vries, de uitslag van uw bloedonderzoek is binnen. Het lijkt erop dat er iets niet helemaal in orde is. Misschien is het goed om binnenkort een keer langs te komen voor een gesprek, dan kunnen we het erover hebben.



Beste mevrouw De Vries, de uitslag van uw bloedonderzoek is binnen. Er is een verhoogd cholesterolgehalte geconstateerd. We willen u graag uitnodigen voor een gesprek om de resultaten en vervolgstappen te bespreken.





Maak gebruik van visuele communicatie

De meeste mensen zijn visueel ingesteld. Een afbeelding of video kan vaak in één oogopslag uitleggen wat anders veel woorden kost. Voeg infographics of korte video's toe om complexe informatie duidelijker en boeiender te maken.

Beste mevrouw Jansen,
Uw behandeltraject omvat verschillende stappen. Hieronder vindt u een uitleg over elke fase. Als u vragen heeft, kunt u mij een bericht sturen.



Beste mevrouw Jansen,
Om u te helpen met uw behandeltraject, heb ik een infographic bijgevoegd die de stappen duidelijk uitlegt. Ook heb ik een korte video toegevoegd met extra uitleg. Bekijk ze gerust en laat het me weten als u vragen heeft!



Houd je berichten kort en duidelijk

Mensen hebben vaak een korte spanningsboog. Vermijd lange teksten en gedetailleerde uitleg. Ga snel naar de kern van je boodschap en stel alleen de essentiële vragen om je communicatie effectief te maken.

Beste Emily,
Via dit bericht deel ik graag de uitslag van het onderzoek dat je vorige week in het ziekenhuis hebt gehad. Uit de resultaten blijkt dat er enkele afwijkingen zijn opgemerkt, wat mogelijk wijst op een onderliggende oorzaak die we nader moeten onderzoeken. Hoewel deze bevindingen ons een eerste indruk geven, is het belangrijk te benadrukken dat we nog niet over alle informatie beschikken om een volledig beeld te vormen. Er kan nog aanvullend onderzoek nodig zijn om beter te begrijpen wat deze resultaten precies betekenen voor jouw situatie. Ik zou graag op een geschikt moment telefonisch contact met je opnemen om de uitslag te bespreken en samen de vervolgstappen te bepalen. De poli assistent neemt contact op om een afspraak in te plannen.



Hoi Emily,
Via dit bericht deel ik graag de uitslag van het onderzoek van vorige week. De conclusie is [...]
In de afbeelding die ik meestuur kun je de vervolgstappen van je behandeltraject zien. Een vervolgonderzoek is nodig om een juiste behandeling vast te stellen. Voor het maken van een vervolgafpraak kun je gaan naar: www.maakeenafpraak.nl of ons nummer [06-12345678](tel:06-12345678) bellen.





Kies één boodschap per bericht

Een goed bericht is een bericht met slechts één boodschap tegelijk. Als je (te) veel informatie deelt in eenzelfde bericht, komt die minder goed aan.

Gisteren bent u geopereerd. In de bijlage leest u meer over de leefregels thuis. Als u vragen heeft over deze leefregels of over pijn, pijnmedicatie en/of wondzorg kunt u deze hier stellen. Verder heeft uw cardioloog een fietstest voor u aangevraagd. Om u alvast voor te bereiden op dit onderzoek stuur ik u de informatiefolder. Lees deze aandachtig door.



Ik hoop dat het thuis en met uw herstel goed gaat. Om u hierbij te helpen, hebben wij een aantal tips op een rij gezet. Deze leest u hier: www.linkjenaar.nl. Laat u het aan ons weten als u nog vragen heeft hierover?

1 week later:

Uw cardioloog heeft een fietstest voor u aangevraagd. We vertellen u in deze folder alvast meer over deze test. Zo kunt u zich goed voorbereiden.



Samengevat

- Schrijf **persoonlijk**, spreek je patiënt aan
- Wat kan wel: schrijf het **positief** op
- Wees duidelijk en **concreet**
- Maak gebruik van **visuele** communicatie
- Houd je berichten **kort** en duidelijk
- Kies **één boodschap** per bericht

BeterDichtbij  **Academie**

Leren, groeien en verbinden met digitaal contact in de zorg

 Leer verder op beterdichtbij.nl/academie