Ongelijkheid in de zorg verkleinen

In het Deventer Ziekenhuis vinden ze het belangrijk dat patiënten meedenken en meebeslissen over de zorg die ze krijgen. Maar dat kan alleen als de patiënt de informatie over de zorg goed begrijpt. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven is dat lastig. Daarom ondersteunen ze hen op allerlei manieren. Angeline Verbrugge, adviseur kwaliteit en veiligheid: “Als we hier geen aandacht voor hebben, groeit de ongelijkheid in de zorg.”

De kans is groot dat het personeel van het Deventer Ziekenhuis dagelijks 1 of meerdere mensen met beperkte basisvaardigheden spreekt. Want ongeveer 8% van de inwoners van Deventer heeft moeite met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. In de gemeenten daaromheen is dat zelfs 11%.
Angeline: “Dat heeft grote gevolgen voor de zorg en de uitkomst van een behandeling. We zien bijvoorbeeld dat patiënten met beperkte basisvaardigheden vaker een afspraak missen of medicijnen verkeerd gebruiken. Of ze zijn niet nuchter als ze onder narcose moeten. Daarom is de aanpak van laaggeletterdheid sinds 4 jaar een van onze speerpunten.”

Bewustwording creëren

De eerste stap die ze in het Deventer Ziekenhuis zetten, was bewustwording bij het personeel creëren. Dat bereikten ze door vanuit de themagroep laaggeletterdheid activiteiten te organiseren.
Angeline: “Tijdens de Week van lezen en schrijven stond bijvoorbeeld de Escape Caravan voor de deur van het ziekenhuis. Daar konden zorgverleners zelf ervaren hoe het is om moeite te hebben met lezen en schrijven. Ook maakten we een korte e-learning waarin collega’s leren wat laaggeletterdheid is, hoe je het signaleert en hoe je er vervolgens mee omgaat. En singer-songwriter Collin Hoeve schreef voor ons het lied Goed gesprek.”

Aandachtfunctionarissen laaggeletterdheid

In de jaren daarna volgden veel acties om patiënten met beperkte basisvaardigheden te helpen (zie kader). Een van de belangrijkste is 3 verpleegkundigen preoperatieve intake benoemen tot aandachtfunctionarissen laaggeletterdheid. Zij leerden hoe ze patiënten die moeite hebben met basisvaardigheden herkennen. En hoe ze dat vervolgens met hen bespreken. Zodat ze patiënten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. En kunnen doorverwijzen naar scholing.
Angeline: “Toen we de 3 verpleegkundigen vroegen of ze dit wilden doen, waren ze gelijk enthousiast. Ze zijn inmiddels echte ambassadeurs van basisvaardigheden. Het is zo mooi om te zien hoe betrokken ze zijn en hoe zij zich hiervoor inzetten. Ze verwezen al meerdere patiënten door naar het DigiTaalhuis in Deventer!”

Zo helpt het Deventer Ziekenhuis patiënten met beperkte basisvaardigheden:

- Zorgverleners kunnen in het patiëntensysteem vastleggen of iemand beperkte basisvaardigheden heeft. Zodat alle zorgverleners daarvan op de hoogte zijn en er rekening mee kunnen houden.
- Het ziekenhuis benoemde 3 verpleegkundigen preoperatieve intake tot aandachtfunctionarissen laaggeletterdheid. Zij leerden hoe ze patiënten die moeite hebben met basisvaardigheden herkennen. En hoe ze het bespreken. Daarnaast maken de aandachtfunctionarissen laaggeletterdheid collega’s bewuster van het onderwerp. Dat doen ze door erover te vertellen, vragen te beantwoorden en presentaties te geven tijdens (bij)scholingsdagen.
- De hr-afdeling nam de werkzaamheden van de aandachtfunctionarissen laaggeletterdheid op in de functieomschrijving van de verpleegkundigen preoperatieve intake. Zodat deze werkzaamheden ook door nieuwe verpleegkundigen preoperatieve intake worden uitgevoerd.
- Taalambassadeurs (mensen die uit eigen ervaring weten hoe het is om moeite te hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden) kijken of informatie in het ziekenhuis duidelijker kan. Dat levert veel tips op. Bijvoorbeeld dat je het tijdstip van een afspraak in een uitnodigingsbrief het beste helemaal uit kunt schrijven.

- De vrijwillige gastheren en gastvrouwen in het ziekenhuis zeggen tegen iemand die de weg zoekt niet ‘U moet route X volgen’, maar vragen of ze mee kunnen lopen.
- Het ziekenhuis bekijkt of de vragenlijsten die ze bij onderzoeken gebruiken voor alle patiënten te begrijpen zijn.

- Het ziekenhuis werkt samen met Saxion Hogeschool om studenten verpleegkunde bewuster te maken van patiënten met beperkte basisvaardigheden. Zodat zij het bij hun toekomstige patiënten herkennen en bespreekbaar kunnen maken.
- Overal in het ziekenhuis hangen schermen waar informatie over basisvaardigheden op staat.
- De adviseur kwaliteit en veiligheid is kartrekker van de aanpak van laaggeletterdheid. Het is onderdeel van haar functie om hier aandacht aan te besteden.

Mooie resultaten

De acties voor patiënten met beperkte basisvaardigheden levert het Deventer Ziekenhuis veel op.

Angeline: “Door alle acties kan onze zorg beter aansluiten op de wensen en behoeften van onze patiënten. Daardoor verkleinen we de ongelijkheid in de zorg. Maar we kunnen nog veel meer doen. Bijvoorbeeld door manieren te bedenken om nog meer patiënten te bereiken. En door als zorgprofessionals standaard onze communicatie aan te passen. Gebruik bijvoorbeeld geen moeilijke woorden. En wees je er bewust van dat patiënten 80% van het gesprek in de spreekkamer vergeten. En van de 20% die patiënten onthouden, herinneren ze zich de helft verkeerd.”

Doorlopend proces

Angeline: “Weet je wat het is? De aanpak van laaggeletterdheid is geen onderwerp waar je een paar jaar mee aan de slag gaat en dan klaar bent. Het is een doorlopend proces dat steeds aandacht nodig heeft. Maar ik kan me niet voorstellen dat we er ooit mee stoppen. Daarvoor is het veel te belangrijk.”

Tips van Angeline Verbrugge, adviseur kwaliteit en veiligheid bij het Deventer Ziekenhuis, om collega’s mee te krijgen

Angeline: “Want het is onmogelijk om in je eentje alle patiënten met beperkte basisvaardigheden te ondersteunen.”

- Maak het probleem zo concreet mogelijk.

- Bedenk wat de gevolgen van patiënten met beperkte basisvaardigheden zijn voor degene met wie je in gesprek gaat. Leg een dokter bijvoorbeeld uit dat het invloed kan hebben op therapietrouw. Dat is de manier waarop een patiënt de adviezen van een zorgprofessional opvolgt.
- Sluit aan bij wat jouw collega nodig heeft. Wat dat is ontdek je door veel te vragen en goed te luisteren.
- Zorg ervoor dat je collega's op alle niveaus meekrijgt.