

Amphia en Bravis

Betere ziekenhuis communicatie en samenwerking Taalhuis dankzij testpanel

Ziekenhuizen Amphia en Bravis schakelden in 2017 een testpanel in, om erachter te komen of hun folders en website wel begrijpelijk waren voor laaggeletterde patiënten. Inmiddels staat laaggeletterdheid in beide instellingen op de kaart, met onder andere trainingen voor medewerkers en veel aandacht voor begrijpelijke taal. “Het is een feestje om te zien dat patiënten de aangepaste folders wel begrijpen.”

“Vaak denken wij vóór patiënten in plaats van mét patiënten”, zegt Frank de Haan van Amphia. “De kunst is om samen met hen, door hun bril, te kijken naar je informatievoorziening. Dan merk je dat je vanuit een hoogopgeleide toren veel onduidelijkheden over het hoofd ziet.” Voor De Haan werd dit eens te meer duidelijk toen hij samen met een testpanel van twee Ex-laaggeletterden en een coördinator door het ziekenhuis heen liep. Niet alle bewegwijzering bleek even duidelijk. Ook klikten de leden van het panel door de Amphia-website en lazen ze folders door. “Onze folder over huidallergieën bleek bijvoorbeeld een drama”, aldus De Haan. “Deze zat vol met medische termen.”

Testpanel

Stichting ABC werkt met een testpanels, dat bestaat uit vier Taalambassadeurs. Zo'n panel bekijkt de folders of websites van organisaties en geven daarna tips over lay-out: lettergrootte, de hoeveelheid tekst en het aantal afbeeldingen. Er wordt gekeken naar de lengte van de zinnen, naar moeilijke woorden en of er iets tussen haakjes staat. Het panel geeft tips hoe dat verbeterd kan worden.

Folders herschreven

Amphia ging direct met de tips van het testpanel aan de slag. Zo werden een paar folders herschreven en opnieuw aan het testpanel voorgelegd. “Het was een feestje om

te zien dat zij de informatie nu wel begrepen”, zegt De Haan. “Vaak zijn laaggeletterden terughoudend met het geven van hun mening. Ze hebben het idee dat er toch niets verandert. Ook daarom is het belangrijk om laaggeletterden erbij te betrekken: als mensen zien dat wij laaggeletterdheid serieus nemen, vergroot dat hun vertrouwen in de zorg.” Naast de eerste paar patiëntenfolders van de afdeling Dermatologie, die door het testpanel werden beoordeeld, is Amphia begonnen met het herschrijven van alle ruim duizend folders. Ook krijgt de bewegwijzering in het gebouw de aandacht en zijn de boodschappen op de beeldschermen in de wachtruimten aangepast.

Taalvaardigheid verbeteren

De inzet van het testpanel zorgde bij Amphia voor meer bewustzijn over laaggeletterdheid en leidde tot nieuwe initiatieven. Met medewerking van Stichting Lezen en Schrijven worden inmiddels medewerkers getraind in het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid, onder andere met een halfjaarlijkse Toplezing voor 50 verpleegkundigen, waarin een Taalambassadeur zijn verhaal vertelt. “Dan heb je de zaal wel stil hoor”, zegt De Haan. “Dat bewustzijn onder medewerkers is heel belangrijk. Als patiënten door taalgebrek hun medicijnen niet innemen, therapieën niet volgen, of afspraken niet nakomen, kunnen wij geen goede zorg leveren. Door het verbeteren van taalvaardigheid kun je vaak nog meer gezondheidswinst boeken dan met een operatie. Als wij patiënten daarmee kunnen helpen, dan moeten dat gewoon doen.” Daarnaast wil Amphia in 2018 laaggeletterde medewerkers op gaan sporen en hen helpen met hun taalvaardigheid, te beginnen bij het Facilitair Bedrijf .



“Vaak denken wij vóór patiënten in plaats van mét patiënten”

Aanpassing zorgplan en website

Het Bravis ziekenhuis nodigde begin 2017, na contacten met de gemeente Bergen op Zoom en Stichting Lezen en Schrijven, ook een testpanel met Ex-laaggeletterden uit. Zij lazen onder andere het persoonlijk zorgplan voor patiënten met de chronische longziekte COPD. “Met zo’n zorgplan krijgen patiënten thuis meer grip op hun aandoening”, zegt Marilein de Bruijn. “Maar dan moeten ze wel snappen wat er in staat.” Het zorgplan bleek teveel gericht op andere zorgverleners, waardoor het voor laaggeletterde patiënten moeilijk te begrijpen was. Met het advies van het testpanel werd het zorgplan ingekort van 45 naar 18 pagina’s en meer naar patiënten toegeschreven.

Ook liet het Bravis ziekenhuis de eerste versie van de nieuwe ziekenhuis- website en het patiëntenportaal MijnBravis bekijken door het testpanel. Daar kwamen veel nuttige adviezen uit. “We hebben grijze tekst vervangen door een zwarte variant, het lettertype vergroot, teksten ingekort en een aantal iconen aangepast”, zegt De Bruijn. “We kregen veel praktische opmerkingen en hebben veel daarvan aangepakt. Het testpanel heeft echt een belangrijke rol gespeeld bij de ontwikkeling van de website en MijnBravis.”

Scholing in aanpak laaggeletterdheid

Om ook medewerkers bewust te maken van laaggeletterdheid, kreeg de longafdeling van het Bravis ziekenhuis een workshop. “Dat was soms een echte ‘aha-erlebnis’”, zegt De Bruijn. “Een polisecretaresse had bij de drogist een aantal brillen gekocht in verschillende sterktes, omdat patiënten aan de balie regelmatig hun leesbril waren vergeten. Tijdens de workshop leerde ze dat mensen dit als smoes kunnen gebruiken om te verbergen dat ze moeite hebben met lezen.” Om de aandacht voor laaggeletterdheid op de agenda te houden, heeft een praktijkcoach van de longafdeling een train-de-trainer- cursus gevolgd, waardoor zij collega’s nu dezelfde workshop kan aanbieden. Voorafgaand aan de workshop doorlopen medewerkers de e-learningmodule Aanpak van laaggeletterdheid van Stichting Lezen en Schrijven, die beschikbaar is in het digitaal leerplein van het ziekenhuis.



Door het verbeteren van taalvaardigheid kun je vaak nog meer gezondheidswinst boeken dan met een operatie. Als wij patiënten daarmee kunnen helpen, dan moeten dat gewoon doen.

– Frank de Haan

Samenwerking Taalhuizen

“We willen ook ambassadeurs van andere afdelingen opleiden tot taaltrainer”, zegt De Bruijn. “De pilot met de longafdeling was een eye-opener. Nu willen we het bewustzijn over laaggeletterdheid verspreiden over het hele ziekenhuis.” Het Bravis ziekenhuis heeft daarvoor een werkgroep opgericht, waar een aantal ideeën uit zijn voortgekomen. Zo is op 29 januari 2018 in Roosendaal een Digituin geopend, waar patiënten informatie kunnen krijgen over het patiëntenportaal. Ook wil het Bravis ziekenhuis meer samenwerken met de Taalhuizen in Roosendaal en Bergen op Zoom die naast taal- ook computercursussen aanbieden. “Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, kunnen we naar hen doorverwijzen.”, aldus De Bruijn.

Bravis wil het testpanel nog vaker in gaan zetten. “Inmiddels is ook in de gemeente Bergen op Zoom een vast testpanel opgezet”, zegt De Bruijn. “Dat panel kunnen wij ook inzetten voor specifieke vragen. We zijn nu aan het kijken wat het volgende onderwerp kan zijn. We gaan er zeker gebruik van maken, want een testpanel biedt duidelijk meerwaarde.”

Factsheet over testpanel

Wilt u meer weten over het testpanel? Bekijk dan de factsheet over de aanpak van Amphia, Bravis ziekenhuis en GGD West-Brabant.

Factsheet Testpanel Laaggeletterdheid in de zorg

[Download](#)