UMC Utrecht

Tweesporenbeleid: medewerkers en patie?nten

Het UMC Utrecht besteedt al ruim zes jaar aandacht aan laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden en kiest nadrukkelijk voor een tweesporenbeleid: een aanpak richting medewerkers en een aanpak richting patie?nten. Uitgangspunt van het beleid is dat communicatie op maat standaard onderdeel is van goede zorg. Bij alles wat het ziekenhuis voor patie?nt en medewerker doet, speelt het besef dat ruim een kwart van de Nederlandse bevolking kampt met beperkte gezondheidsvaardigheden en dat 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn.

Taaltrainingen medewerkers

Jeanine van der Giessen: “Medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven bieden we taaltrainingen met het project ‘Taal op de werkvloer’. Dat doen we vanuit de overtuiging dat investeren in taal kansen biedt op ontwikkeling, zowel in het werk als prive?, maar ook omdat het belangrijk is voor de kwaliteit, veiligheid en gastvrijheid van het ziekenhuis. Een medewerker die instructies niet goed kan lezen, maakt eerder fouten en kan niet altijd even behulpzaam zijn. We zijn er trots op dat het ons is gelukt om laaggeletterde medewerkers te motiveren een taalscholing te volgen. We zijn begonnen bij het Facilitair Bedrijf en hebben in de afgelopen jaren twintig groepen getraind, met in totaal 114 deelnemers. Drie taalvrijwilligers zijn opgeleid door Stichting Lezen en Schrijven om medewerkers zowel tijdens de lessen als daarbuiten te ondersteunen. We zien dat de trainingen voor medewerkers bijdragen aan hun zelfvertrouwen en onafhankelijkheid. We combineren waar nodig taalvaardigheid met digitale vaardigheid. Inmiddels hebben 22 deelnemers de training digitale vaardigheden met succes afgerond.”



> Onderzoek van onze afdeling Genetica laat zien dat kankerpatiënten met een lage opleiding of een migratieachtergrond significant minder vaak worden verwezen voor erfelijkheidsonderzoek.
>
> *– Jeanine van der Giessen*

Effectieve communicatie patie?nten

“Met het project ‘Vertel het ons’ krijgen de thema’s ‘verbinding met patie?nten’ en het ‘afstemmen van zorg op unieke patie?nten’ bijzondere aandacht. Om zorg en behandeling zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de individuele patie?nt, investeren we in het eerst leren kennen van de patie?nt. Daarbij draait het niet alleen om lichamelijke kenmerken, maar ook om psychosociale kenmerken en vaardigheden die mogelijk van invloed zijn op de zorg en de behandeling. En omdat communicatie tweerichtingsverkeer is, richten we ons enerzijds op het ondersteunen van patie?nten en anderzijds op het faciliteren van zorgverleners om effectief met patie?nten te kunnen communiceren. In het UMC Utrecht starten hiervoor in 2018 twee nieuwe projecten: ‘Wij leren u graag kennen!’ en ‘Training digitale vaardigheden voor patie?nten’. De resultaten van deze twee projecten delen we met de andere UMC’s.”

Deskundigheidsbevordering

“We werken steeds meer aan bewustwording en deskundigheidsbevordering van onze zorgverleners. Dat begint bij de basis. Daarom hebben we in het onderwijscurriculum Geneeskunde een module opgenomen die gericht is op het herkennen van laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden. Daarnaast organiseren we samen met studenten Geneeskunde de Gezondheidscursus voor mensen die het lastig vinden gezondheidsinformatie te begrijpen. Deelnemers leren welke factoren een rol spelen bij gezondheid en ziekte. De studenten leren lastige informatie op een begrijpelijke manier uit te leggen. Verder zijn de trainingen ‘Schrijven in begrijpelijk Nederlands’ voor artsen, verpleegkundigen en poli-assistenten al jaren succesvol en kunnen zorgverleners gebruik maken van de UMC-brede toolkit ‘Aanpak laaggeletterdheid in de zorg’. Daarmee krijgen medewerkers handvatten om laaggeletterdheid te herkennen en patiënten adequaat te begeleiden.”

> “
>
> We werken steeds meer aan bewustwording en deskundigheids-bevordering van onze zorgverleners.
>
> *– Jeanine van der Giessen*

Gelijke toegang tot zorg: project Erfo4all

“Laaggeletterde patiënten of patiënten met lage gezondheidsvaardigheden hebben minder gemakkelijk toegang tot gezondheidszorgvoorzieningen. Onderzoek van onze afdeling Genetica bevestigt dit en laat zien dat kankerpatiënten met een lage opleiding of een migratieachtergrond significant minder vaak worden verwezen voor erfelijkheidsonderzoek. Het bespreken van erfelijkheidsonderzoek vormt daarbij een belangrijk struikelblok. Dat was voor ons aanleiding om het project Erfo4all te starten. Dit project richt zich op deskundigheidsbevordering van oncologisch chirurgen en gespecialiseerde verpleegkundigen. We vergroten bewustwording over de problematiek rond laaggeletterdheid, lage gezondheidsvaardigheden en gebrekkige doorverwijzing. Met een trainingsprogramma op maat, leren zij om borstkankerpatiënten met lage gezondheidsvaardigheden te herkennen en hun communicatie aan hen aan te passen, zodat meer patiënten kunnen worden doorverwezen voor erfelijkheidsonderzoek. We hebben het project samen met Pharos ontwikkeld, met financiering van Pink Ribbon. Het trainingsprogramma bestaat uit een online kennismodule, gevolgd door een training in ziekenhuizen in de regio’s Utrecht, Amsterdam en Rotterdam. De zorgverleners oefenen gesprekstechnieken met een trainingsactrice, aan de hand van casuïstiek uit

de praktijk. De eerste ervaringen zijn erg positief. Het effect van het Erfo4all-project wordt wetenschappelijk onderzocht. In 2019 weten we of deze aanpak bijdraagt aan effectievere verwijzing van vrouwen uit kwetsbare groepen. Op basis daarvan bekijken we of we de aanpak ook voor andere groepen in gaan zetten.”

> Een medewerker die instructies niet goed kan lezen, maakt eerder fouten en kan niet altijd even behulpzaam zijn.
>
> *– Jeanine van der Giessen*