Pharos

Test alle informatie uit bij je gebruikers

Het doel van Pharos, het landelijk Expertisecentrum Gezondheidsverschillen, is om de kwaliteit van zorg voor laagopgeleiden en migranten te verbeteren. “Geletterdheid is daarbij heel belangrijk”, weet programmamanager Majorie de Been.

“Mensen met alleen een lagere opleiding leven gemiddeld zeven jaar korter en zelfs negentien jaar minder in goed ervaren gezondheid dan hoogopgeleide mensen”, zegt De Been. “Bij Pharos proberen we daar wat aan te doen, vooral door zorgverleners te ondersteunen met bijvoorbeeld trainingen en online informatie. Wij roepen hen ook op om rekening te houden met mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Veel informatie in de zorg sluit niet goed aan op het taalniveau van de gebruikers. Dat is te verklaren: mensen die moeite hebben met lezen en schrijven doen vaak niet mee met gezondheidsonderzoeken, omdat ze moeite hebben met het invullen van vragenlijsten. Het is voor veel zorgverleners een onzichtbare doelgroep. Daarom is het agenderen van laaggeletterdheid een belangrijk onderdeel van ons werk.”

“Per jaar trainen wij ongeveer 2.000 zorgprofessionals om laagopgeleiden en migranten goede en effectieve zorg te verlenen. Vaak gaat om het verbeteren van de communicatie. Vrijwel altijd zetten we daar een trainingsacteur voor in. Begrijpelijk communiceren is namelijk een vaardigheid. Dat moet je oefenen. In een training met een acteur ervaren zorgprofessionals het direct wanneer de ander de draad kwijtraakt.”

> Veel informatie in de zorg sluit niet goed aan op het taalniveau van de gebruikers.
>
> *– Majorie de Been*

Apotheekadvies

“Onlangs hebben we onderzoek begeleid naar wat mensen zich herinneren na een bezoek aan de apotheek. We vroegen hen bij de uitgang wat voor advies ze hadden gekregen. De helft van alle bezoekers had moeite om het advies te reproduceren. Wij adviseren apothekers en artsen daarom altijd om aan het eind van een gesprek te controleren of iemand het begrepen heeft, bijvoorbeeld door het ze in eigen woorden terug te laten vertellen.

Pharos

Met het project 'Samen werken aan veilig medicijngebruik in de eerste lijn' werkten in 2016 professionals aan een betere registratie en uitwisseling over laaggeletterde patie nten, om zo te komen tot veilig medicijngebruik. De aanpak is verwerkt in een stappenplan voor praktijken en apotheken. Het spreken van eenduidige en begrijpelijke taal is overigens belangrijk voor een veel grotere patie ntengroep dan alleen de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.”

> Begrijpelijk communiceren is een vaardigheid die je als zorgverlener moet oefenen
>
> *– Majorie de Been*

Ondersteunend materiaal

“Verder ontwikkelen wij tools die het zorgverleners makkelijker maken hun communicatie aan te passen. Veel daarvan is consult-ondersteunend materiaal. Wij hebben bijvoorbeeld een boekje ontwikkeld voor diabetes- patie nten op B1-niveau. Dat hebben we getest bij laaggeletterde mensen die al tien of twintig jaar diabetes hebben. Pas nu snapten ze waarom ze beter geen suiker in hun thee kunnen doen. Daarvoor begrepen ze eigenlijk niet wat voor aandoening ze hadden.”

“Het belangrijkste bij het ontwikkelen van folders, online informatie of e-health toepassingen, is dat je het test bij de gebruikers. Nodig als ziekenhuis of huisartsenpraktijk eens een paar patie nten of Taalambassadeurs uit. Loop met ze door

het gebouw, laat ze de website bekijken en brieven lezen, of laat ze eens bellen voor het maken van een afspraak. Leer de mensen kennen die gebruik maken van je diensten. Dan leer je snel wat wel en niet begrijpelijk is.”

> Wij vroegen mensen bij de uitgang van de apotheek wat voor advies ze hadden gekregen. De helft van alle bezoekers had moeite om het advies te reproduceren.
>
> – *Majorie de Been*