

# Damzicht Schiedam

## Taalondersteuning binnen en rondom de huisartsenpraktijk

Huisartsengroep Damzicht bestaat uit drie huisartsenpraktijken met elk twee artsen. Alle medewerkers van Damzicht bespreken laaggeletterdheid. Elke week kunnen patiënten gebruik maken van het Taal+loket (Taalpunt op locatie) en van gezondheidsvoorlichting op maat. Ook start Damzicht binnenkort met een maatwerktraject 'taal en gezondheid'. Mede hierdoor is er rondom de huisartsengroep een taalnetwerk ontstaan.

## Aanleiding

“Bij sommige patiënten leek informatie niet te blijven hangen”, zegt Aryaan Bovenberg, verpleegkundig specialist bij Damzicht. “Met diabetespatiënten maakte ik bijvoorbeeld afspraken over afvallen, het volgen van een dieet en het regelmatig innemen van medicatie. Toch bleek bij de volgende afspraak dat er niets was veranderd. Onze praktijk staat in een achterstandswijk in Schiedam en het leek bijna vanzelfsprekend dat een aantal patiënten moeite had met het begrijpen van behandelingen.” De huisartsengroep legde zich echter niet neer bij de communicatieproblemen. Een project gericht op het zelfmanagement bij chronische patiënten, zorgde er in 2016 voor dat men zich ging verdiepen in de taalachterstanden van veel patiënten. “Om zelf een deel van de zorg te regelen moeten mensen begrijpen wat voor aandoening ze hebben en hier informatie over op kunnen zoeken”, zegt Bovenberg. “Maar we kwamen erachter dat een aantal mensen ons echt niet begreep.”

## Registreren van laaggeletterdheid

Damzicht nodigde Stichting Lezen en Schrijven uit om met medewerkers en patiënten in gesprek te gaan. “Een van de tips die we toen kregen was om gewoon met patiënten te praten over laaggeletterdheid.”, zegt Bovenberg. “We verbaasden ons over de bereidheid en het enthousiasme van mensen om over dit onderwerp te praten. Als je het onderwerp op de juiste wijze ter sprake brengt geven veel patiënten aan dat schriftelijke

en vaak ook mondelinge informatie voor hen te moeilijk is.” Als patiënten moeite hebben met het lezen of het begrijpen van de Nederlandse taal, wordt dat nu geregistreerd in het huisartsen- informatiesysteem van Damzicht. “Wij kunnen daar dan rekening mee houden, door de consulten aan te passen, op een andere manier afspraken te maken en meer gebruik te maken van beeldend voorlichtingsmateriaal.”



*“Als jullie één iemand trainen, dan deelt die persoon het met 20 anderen in zijn buurt.”*

## Taalhulp en gezondheidsvoorlichting

Damzicht werkt samen met het Taal+loket van Stichting TaalPlus; eerst nog in de bibliotheek, maar later binnen de muren van de huisartsenpraktijk zelf. Elke week staat er een vrijwilliger klaar om patiënten te helpen met moeilijke informatie en om meer te vertellen over taalactiviteiten en –cursussen in de buurt.

Daarnaast werkt Damzicht samen met Stichting Voorlichters Gezondheid. Zij geven in de huisartsenpraktijk gezondheidsvoorlichting op maat aan patiënten. “De huisartsen kunnen patiënten gemakkelijk naar hen doorverwijzen.”, zegt Antoinet Smallegange, adviseur persoonsgerichte zorg bij Zorgorganisatie Eerste Lijn, dat Damzicht helpt met het zelfmanagementproject en de aanpak van laaggeletterdheid. “Voor patiënten is het fijn dat de taalhulp plaatsvindt op vertrouwd terrein, binnen de huisartsenpraktijk. Stichting Voorlichters Gezondheid geeft ook voorlichting in groepsverband, bijvoorbeeld aan patiënten met diabetes. Daar leren ze heel veel van. Laatst barstte een deelnemster tijdens een groepsvoorlichting in huilen uit omdat ze Voor het eerst snapte ze wat er met haar lijf aan de hand was.”

Damzicht werkt ook samen met Welzijn op recept: een welzijnscoach die onder andere eenzame cliënten met lage gezondheidsvaardigheden helpt aan een maatje. De maatjes ondersteunen cliënten niet alleen met gezond leven, maar helpen waar nodig ook met het verbeteren van hun taalvaardigheid.

“

"Wij verbaasden ons over de bereidheid en het enthousiasme van patiënten om over laaggeletterdheid te praten."

– *Aryaan Bovenberg*

## Netwerk Taal & gezondheid

Het lokale netwerk Taal & gezondheid breidt zich steeds verder uit. Inmiddels bestaat het netwerk uit: huisartsengroep Damzicht, Stichting TaalPlus, ZEL, Stichting Voorlichters Gezondheid, Welzijn op recept (Seniorenwelzijn), Stichting Lezen & Schrijven, bibliotheek Schiedam en ABC Zuid-Holland. Het taalnetwerk ontwikkelt en evalueert interventies en wil zich verder uitbreiden in Schiedam, zodat ook andere huisartsenpraktijken van de interventies gebruik kunnen maken.

In overleg met de gemeente Schiedam start Damzicht samen met het taal- netwerk dit jaar een maatwerktraject. "In dit traject leren patiënten naast de Nederlandse taal ook hoe zij hun klachten duidelijk kunnen maken bij een arts, welke rol hun zorgverzekeraar speelt, hoe zij hun weg vinden in het ziekenhuis en wat de verschillende zorgverleners allemaal doen.", zegt Smallegange. "Doorlopen van het traject duurt 16 weken. Wij denken hiermee niet alleen de deelnemers zelf te helpen, maar ook hun omgeving. Een patiënt zei laatst: 'Als jullie een iemand trainen, dan deelt die het met 20 anderen in zijn buurt.'"



# Michiel Sträter

Adviseur

- [Mail Michiel](#)
- 06 46 96 42 17