

Testpanel laaggeletterdheid in de zorg

Hoe toegankelijk zijn zorginstellingen voor mensen met lage taalvaardigheden? Vaak denken de medewerkers van de zorginstellingen hier anders over dan de bezoekers.

Amphia ziekenhuis, Bravis ziekenhuis en GGD West-Brabant wilden graag met een testpanel onderzoeken hoe toegankelijk ze nu echt zijn. Taal voor het Leven van Stichting Lezen & Schrijven heeft dit samen met Stichting ABC georganiseerd.

Testpanel

Elke organisatie heeft minimaal drie keer met een testpanel gewerkt. Een testpanel bestaat uit twee ex-laaggeletterden en een coach die samen met medewerkers van de zorginstelling een product bekijken en feedback op geven. Zo'n product is bijvoorbeeld een flyer, folder, website, looproute of inloggedeelte. Iedereen heeft hier iets van geleerd en daarover lees je hier meer. Ook de organisaties willen graag meer, want alleen de communicatie aanpassen vinden zij niet voldoende.

Leden testpanel

Jan Kemps:

"Het is heel speciaal om deze organisaties te helpen met iets wat ik zelf niet zo heel goed kan en begrijp. Ik heb de verbeterde folders en website gezien. Daar word ik heel blij van!"



Anita Ossewaarde:

"Ik was laatst als patiënt in het ziekenhuis waar ik ook als panellid heb gewerkt. Ik kreeg een folder die zo heerlijk rustig en helder geschreven was. En zo informatief! Ik voelde me serieus genomen en niet meer zo gestrest."



Amphia

Het Amphia in Breda, Oosterhout en Etten-Leur zit midden in een enorm nieuwbouwproject en was toch meteen enthousiast over de mogelijkheid om met een testpanel te gaan werken. Om juist nu met de doelgroep te kijken naar een aantal producten. Er is gekozen om bij de drukke poli van de dermatologie, huidzorg, te beginnen. Het panel testte flyers, informatie op de website en de looproute.

Compliment

- Alle aanbevelingen zijn zo snel opgepakt en verwerkt, er zijn filmpjes op de website en die zijn helder en ondertiteld.

Tips

- Als iemand vertelt iets lastig te vinden, doe er meteen iets aan. Luister en vraag door en leg een medische term uit in de folder of tijdens een gesprek.
- Gebruik geen moeilijke woorden, dat kost veel energie en mensen stoppen dan snel met lezen! Andersom geeft het juist energie als ze het snappen.
- Houd de vormgeving helder en rustig, niet te druk met leuke vrolijke dingen.

Manager Kenniskern Strategie en Bestuur Frank de Haan: "Ik hoopte dat het panel alles kritisch zou bekijken en dat heeft het gedaan. Het meest is me bijgebleven dat ik zag gebeuren dat iemand de tekst nu wel ging begrijpen en hoe blij iemand dat kan maken."

En verder

Er zijn al een aantal Toplezingen gegeven aan zorgverleners en meer zorgverleners gaan de training volgen in het herkennen van laaggeletterden. Er wordt onderzocht of personeel met lage taalvaardigheden een cursus aangeboden kan worden. En graag blijven ze hier werken met een groepje van ambassadeurs die ook in het ziekenhuis te vinden moet zijn. Zo kan Amphia de medewerkers blijven stimuleren om samen met de patiënten te zoeken naar manieren om elkaar goed te begrijpen.



West-Brabant

De GGD is er voor alle inwoners van West-Brabant. Zij bewaakt, beschermt en bevordert de gezondheid van iedereen, met speciale aandacht voor risicogroepen. Laaggeletterde mensen kunnen vaak minder goed informatie begrijpen over gezond leven en dat moeten zorgverleners weten. Het panel keek naar de website van de GGD en een uitnodiging voor het consultatiebureau.

Compliment

- Het testpanel voelt zich serieus genomen door de open en leergierige houding om de producten zo snel mogelijk aan te passen. >

Chutima van Egeraat Tienthong:

"De training was erg interessant en ik heb er veel van geleerd. Ik werd serieus genomen en dat stelde me op mijn gemak. Bovendien heb ik veel nieuwe mensen ontmoet, al met al een leuke en leerzame ervaring."



Maritsa Perton:

"Ik heb verteld hoe iets overkomt bij patiënten, dat is wel eens heel anders dan wat de bedoeling is. Wat fijn om de verbazing te zien bij de partners wanneer ze iets leren en dat ze dat meteen willen verbeteren. Zo kon ik meteen zien hoe nuttig ons werk is."



Erwin Oranje:

"Ik heb steeds het gevoel gehad dat ik met iets heel goeds bezig was, met het doorbreken van iets. De ogen van de mensen die de informatie willen delen werden geopend en dat ging op een heel prettige manier."



Testpanel laaggeletterdheid in de zorg

Tips

- Nooit meer het woord rijksvaccinatieprogramma gebruiken! Dat woord is veel te lang en onduidelijk.
- De communicatie per brief kan nog verbeterd, probeer met minder woorden duidelijke informatie te geven.
- Controleer de voorleesfunctie op je website, soms klopt de uitspraak niet.

Communicatieadviseur Linda Vlamings: "Ik merkte al snel verschil na de eerste twee sessies, ik kijk echt anders naar teksten. Ik hoor steeds de testpanelleden in mijn achterhoofd."

En verder

De GGD betreft meer medewerkers bij het testen van brieven en het bel-menu. Ook denken zij graag mee met andere organisaties om zo toegankelijk mogelijk te zijn. Alle teams binnen de GGD hebben een medewerker die steeds aandacht vraagt voor laaggeletterdheid. Dit stimuleert de teams om te blijven letten op de toegankelijkheid voor mensen die moeite hebben met taal.



Het Bravis ziekenhuis is te vinden in Roosendaal en Bergen op Zoom. Er is gekozen voor de afdeling COPD, deze patiënten zijn niet altijd therapietrouw en komen vaak in het ziekenhuis. Het zorgplan is kritisch bekeken en van 45 naar 18 pagina's een stuk aantrekkelijker geworden. Door duidelijke communicatie probeert Bravis onnodige opnames te voorkomen.

Alle medewerkers van de COPD-afdeling kregen de kans om een workshop te volgen in het herkennen en verwijzen van laaggeletterden en de bijbehorende e-learning is voor alle medewerkers toegankelijk.

Een polisecretaresse zegt hierover: "Ik had brillen bij de drogist gekocht in verschillende sterktes want ik had toch wel veel patiënten aan de balie die hun leesbril waren vergeten. Door de workshop wist ik dat dat ook een smoes kan zijn om te verbergen dat je moeite hebt met lezen en schrijven."

Compliment

- Er zijn veel foto's van mensen gebruikt die iets vertellen als patiënt, dat komt heel persoonlijk over.

Tips

- Wees duidelijk in je tekst; wat is bijvoorbeeld het verschil tussen 'onderzoeken' en 'behandelen'? En houd er rekening mee dat niet iedereen weet wat bijvoorbeeld pathologie betekent.
- Geen contactformulier op de website maar een knop voor een terugbelverzoek.
- Als je kleine letters gebruikt op een internetpagina, zorg er ook voor dat je de letters zelf groter kunt maken.

Corrie van Trijp van het patiënten service bureau: "De workshop heeft zeker bijgedragen aan bewustwording. Wij denken te weten wat goed is voor een patiënt, maar nee, laat de patiënt zelf aan het woord. Je leert echt veel van het verhaal van ex-laaggeletterden."

En verder

Bravis leidt de komende tijd meer medewerkers op in het herkennen van laaggeletterden. Ook verwijst Bravis patiënten naar een Taalhuis in de buurt. Via een landelijke COPD werkgroep worden de aanpassingen in het persoonlijk zorgplan door Nederland verspreid. Daarnaast deelt het Bravis zijn ervaringen over laaggeletterdheid en COPD met andere ziekenhuizen binnen het landelijke project "Beslist samen!".

Dit project is een samenwerking van Stichting ABC en Stichting Lezen & Schrijven.

Wilt u meer weten over de aanpak laaggeletterdheid in Brabant? Lees meer op: lezenenschrijven.nl of neem contact op met Ernestine Schipper: E.ernestine@lezenenschrijven.nl of T. 06-15 46 69 54

