

TERUGKOPPELING INSPIRATIE- BIJEENKOMST AANPAK VAN LAAGGELETTERDHEID VOOR ZIEKENHUIZEN



ZIEKENHUIZEN

UMCU
Jeanine van der Giessen
Josine van der Togt

ASZ
Jacqueline Blase
Ellen Bor

CWZ
Mary de Weerd

VUmc
Lindsey van Rijn

OLVG
Marian Klaverveld
Lizan Baudoin

SFVG
Emilie Lever-Puylaert
Elise Plantinga

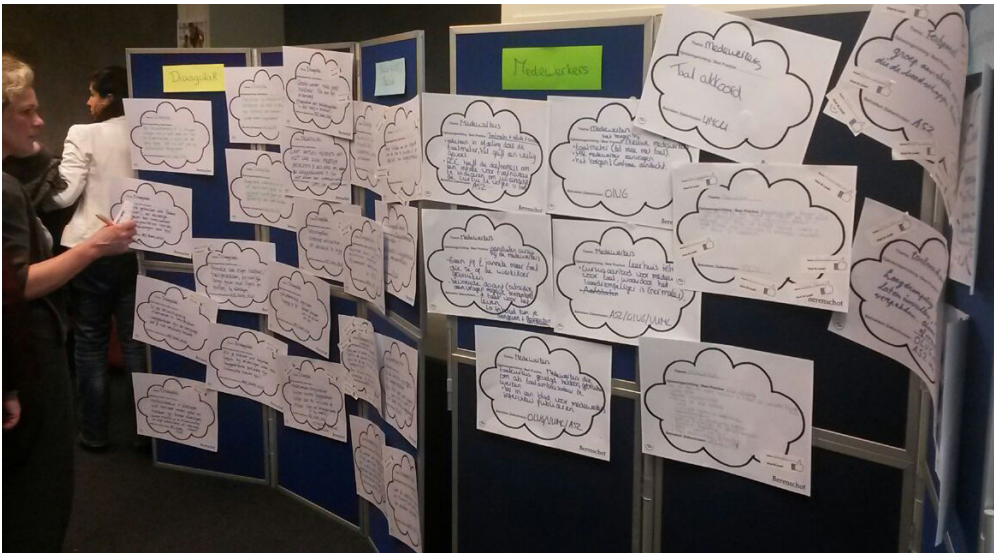
STICHTING LEZEN & SCHRIJVEN

Marieke Wiebing
Michiel Sträter
Chantal van den Thillart
Sare Faridan
Fook Hali

Gastheer:

NEDERLANDSE VERENIGING VAN ZIEKENHUIZEN

Sacha Rutges



Op deze placemat vindt u het resultaat van de 'inspiratiebijeenkomst voor ziekenhuizen' gericht op de aanpak van laaggeletterdheid' die op 2 juni 2015 plaatsvond bij NVZ te Utrecht. De inspiratiebijeenkomst werd door Berenschot georganiseerd, in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven, voor het in kaart brengen van uitdagingen en oplossingen op de thema's: draagvlak, stuurgroep/beleed, medewerkers en instrumentarium. Op deze zijde van de placemat vindt u een sfeerimpressie van de avond. Op de andere zijde zijn de oplossingsrichtingen weergegeven die uit de inspiratiebijeenkomst zijn voortgekomen.



DRAAGVLAK

‘GEZICHT’ VAN DE AANPAK

Iemand moet het gezicht worden van de aanpak. Maak jezelf zichtbaar en sta voor het onderwerp! Op deze manier weten zorgverleners bij wie ze terecht kunnen met vragen over het onderwerp laaggeletterdheid. Er is echt een vaste medewerker Patiëntenvoorlichting nodig in elk ziekenhuis.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 2

PATIËNTENMARKT

Organiseer een patiëntenmarkt zoals ‘begrijp je lijf’ waar patiënten worden geïnformeerd over wat er aan de hand kan zijn met hun lichaam. Laat laaggeletterdheid een plek hebben op die markt om de bewustwording te vergroten.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

PERSOONLIJKE PROMOTIE VAN TAALPUNT/TAALSPREEKuur

Promotie van eigen Taalpunt/Taalspreekuur door persoonlijk langs te gaan bij alle afdelingen met flyers en door posters op te hangen. Als zorgverleners weten dat het Taalpunt aanwezig is, kunnen ze patiënten hiernaar doorverwijzen.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 2 (ASZ, UMCU)

FOTOBOEK

Medewerkers/zorgverleners kunnen concreet laaggeletterden helpen door een fotoboek te maken. Dit is een boek met foto’s van belangrijke punten in hun afdeling. Zo’n boek kan de (laaggeletterde) patiënten helpen omdat ze daardoor beter weten wat ze kunnen verwachten van een ziekenhuisbezoek en weten naar welke punten in de afdeling ze toe moeten gaan. Hiervoor kan de medisch fotograaf (veelal gratis) gebruikt worden.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 2 (SFVG, ASZ)

MEDISCH PROBLEEM

Laat artsen merken dat het ook een medisch probleem is als een patiënt laaggeletterd is (en niet alleen een communicatieprobleem). Dit kan helpen om artsen bewust te maken van de relevantie van het probleem en kan de betrokkenheid onder zorgverleners vergroten.

Betrokken ziekenhuizen: UMCU

CREATIVE WERKVORMEN

Creëer een verrassingseffect. Gebruik creatieve werkvormen om aandacht te krijgen. Creatieve ideeën die zo opvallend mogelijk zijn in het hele ziekenhuis, bijvoorbeeld een theaterkaravaan of een grote rode koffer als *toolkit* voor elke afdeling. Het herhalen van dit soort acties vergroot de bewustwording enorm, omdat mensen erover gaan praten en het onderwerp steeds terugkomt. Daarnaast bereik je niet alle medewerkers met één actie als zij niet werkzaam zijn op dat moment, maar wel met herhaalde acties op verschillende momenten en gelegenheden.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

VRAGEN WAT AFDELINGEN NODIG HEBBEN

Als de bewustwording er is binnen een afdeling, concreet vragen wat je kunt doen om de medewerkers/zorgverleners te ondersteunen in het actief aan de slag gaan. Hiermee leg je niets centraal op en speel je in op de behoeften en uitdagingen van de zorgverleners. Ook als je een presentatie hebt gegeven voor het creëren van bewustwording, na een halfjaar (of andere periode) teruggaan naar die afdeling om het effect van de presentatie na te gaan en te vragen of de afdeling ondersteuning nodig heeft.

Betrokken ziekenhuizen: CWZ, ASZ, SFVG

VRIJHEID GEVEN AAN AFDELINGEN VOOR INVULLING

Algemene voorlichtingsmaterialen en middelen ter beschikking stellen aan de afdelingen, maar hen verder vrijheid/ruimte geven voor eigen invulling van de aanpak. Afdelingen hebben verschillende processen en zien verschillende mogelijkheden.

Betrokken ziekenhuizen: CWZ, ASZ, SFVG

AANSLUITING BELANG ARTSEN

Aansluiten bij de behoeften, de problemen en het belang van de artsen (‘What’s in it for me’) en daar een ‘oplossing’ voor presenteren, in plaats van meteen laaggeletterdheid te noemen. Hiermee krijg je artsen of andere zorgverleners sneller aan de slag.

Betrokken ziekenhuizen: CWZ, ASZ, SFVG

LAAGGELETTERDEN ALS DOELGROEP BENADRUKKEN

In de bewustwording onder medewerkers/zorgverleners meenemen en benadrukken dat laaggeletterden een doelgroep zijn (zoals kinderen, gehandicapten, dove of blinde mensen). Het is een doelgroep die je niet in eerste oogopslag herkent maar wel in flinke aantallen aanwezig is, daarom is er extra aandacht voor nodig.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 1 (SFVG)

START MET AFDELINGEN MET EEN HOGER PERCENTAGE LAAGGELETTERDE PATIËNTEN

Als je kleiner wilt beginnen met het uitrollen van een aanpak, en bijvoorbeeld niet de middelen hebt om meteen in de hele organisatie actief aan de slag te gaan, begin dan bij de afdelingen waar meer laaggeletterde patiënten zijn. Bijvoorbeeld, uit onderzoek blijkt dat het percentage laaggeletterdheid hoger is onder patiënten met chronische ziekten.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 1 (SFVG, VUMC)

AMBASSADEURS BINNEN DE AFDELINGEN

Binnen de afdelingen ambassadeurs aanwijzen of ondersteunen die concreet verdergaan en trekkers zijn van de aanpak binnen hun afdeling. Deze ambassadeurs komen meestal zelf naar voren nadat ze zich bewust zijn geworden van het probleem, maar kunnen ook bijvoorbeeld COPA-medewerkers zijn.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 1 (ASZ)

MEDEWERKERS

DE MEDEWERKER ALS TAALAMBASSADEUR

Medewerkers die een taalcursus hebben gevolgd inzetten als taalambassadeurs. De verhalen van de veranderingen in de levens van deze mensen zullen tot de verbeelding spreken. Denk bijvoorbeeld aan filmpjes op schermen in de ziekenhuizen, posters of interviews met deze mensen.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG/VUMC/ASZ

PILOTAFDELING

Kiezen voor een pilotafdeling met als doel om kleine successen te hebben als voorbeeld. Bewuste keuze. Door pilots te draaien kan geëxperimenteerd worden met: een toolkit; cursussen voor het herkennen van laaggeletterden; vrijwilliger en medewerker koppelen; taalambassadeur; patiëntmateriaal per afdeling aanbieden; intensieve begeleiding; folder: ‘vertel het ons’; eigen medewerkers gebruiken.

Betrokken ziekenhuizen: UMCU, SFVG

Aantal likes: 7 (UMCU, OLVG, VUMC, ASZ)

NIEUWE WERKNEMERS

Het toetsen van het niveau van laaggeletterdheid bij alle nieuwe medewerkers met de taalmeter. Vervolgens de resultaten hiervan borgen bij HR en actie ondernemen indien nodig. Bij laaggeletterdheid is het noodzakelijk continue aandacht te hebben voor deze medewerkers en hen te helpen.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG

TAALCURSUS OP MAAT

De taal van een cursus aan laten sluiten bij de taal die medewerkers spreken op de werkvloer. Dit wil zeggen dat er geen Jip-en-Janneketaal gebruikt wordt, maar taal die ze op de werkvloer gebruiken. Hiervoor kunnen bevoegde docenten ingezet worden (binnenkort mogelijk met subsidie) .

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, OLVG, VUMC

STUURGROEP/BELEID

KLEINE STAPJES

De aandacht voor laaggeletterdheid stapje voor stapje vergroten. Als je gelijk volledig focust op patiënten doorsturen naar opleidingen, krijg je specialisten minder snel mee.

Betrokken ziekenhuizen: UMCU, CWZ, SFG

VRAGENLIJST (MEETINSTRUMENTEN)

Voeg aan het eind van een patiënten vragenlijst de vraag toe: ‘heeft u hulp nodig gehad bij het invullen van de vragenlijst?’ Een slimme manier om er mogelijk achter te komen of iemand moeite heeft met taal!

Betrokken ziekenhuizen: UMCU

Aantal likes: 10 (VUMC, CWZ, SFVG, ASZ, OLVG)

COMMUNICATIE + KWALITEIT/VEILIGHEID

Laat de afdelingen communicatie en kwaliteit/veiligheid samen het probleem aanpakken.

Betrokken ziekenhuizen:

UMCU, CWZ, SFG

Aantal likes: 2 (ASZ, CWZ)

ZORGVERZEKERAAR

Onderhandel ook met de zorgverzekeraars aangezien dit een grote speler is geworden in het behandelproces. Meerwaarde voor de zorgverzekeraar is kostenreductie.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG

LOCATIE TAALCURSUS

Een taalcursus op de poli zelf aanbieden; dit kan bij poli’s waar patiënten lang moeten wachten zoals bij een dialyse. Naast het leerzame aspect is het ook nog afleiding.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG

Aantal likes: 5 (ASZ, VUMC, UMCU, ASZ)

TAALCURSUS VIA ROC

Taalmeter + intake + cursussen

- Iedereen in afdeling doet de taalmeter wat een veilig gevoel geeft.
- ROC heeft de deelnemers om een intake voor taalniveau te indiceren om uiteindelijk de cursus te volgen van taal.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ

AMBASSADEURS BINNEN DE AFDELINGEN

Binnen de afdelingen ambassadeurs aanwijzen of ondersteunen die concreet verdergaan en trekkers zijn van de aanpak binnen hun afdeling. Deze ambassadeurs komen meestal zelf naar voren nadat ze zich bewust zijn geworden van het probleem, maar kunnen ook bijvoorbeeld COPA-medewerkers zijn.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 1 (ASZ)

LEERHUIS INTERN

Taalcursus aanbieden voor medewerkers. De drempel is op deze manier voor veel mensen lager waardoor de mogelijke laaggeletterdheid van medewerkers makkelijker in kaart kan worden gebracht.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, OLVG, VUMC

START MET AFDELINGEN MET EEN HOGER PERCENTAGE LAAGGELETTERDE PATIËNTEN

Als je kleiner wilt beginnen met het uitrollen van een aanpak, en bijvoorbeeld niet de middelen hebt om meteen in de hele organisatie actief aan de slag te gaan, begin dan bij de afdelingen waar meer laaggeletterde patiënten zijn. Bijvoorbeeld, uit onderzoek blijkt dat het percentage laaggeletterdheid hoger is onder patiënten met chronische ziekten.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 1 (SFVG, VUMC)

REGIONALE KENNISDELING

Regionaal kennis delen en activiteiten organiseren. Bijvoorbeeld: expertmeetings bij NVZ

Betrokken ziekenhuizen: UMCU, CWZ, SFG

Aantal likes: 2 (ASZ, OLVG)

AANSLUITING STRATEGIE ZIEKENHUIS

Zoek wat betreft de aanpak van laaggeletterdheid aansluiting bij de strategie en visie van het management. Dit zorgt voor een groter draagvlak en betere inpassing in het beleid. Daarnaast versterkt wetenschappelijk onderzoek de onderbouwing voor de aanpak.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG

BOEGBEELD

Het hebben van een boegbeeld om de kar te trekken op het gebied van laaggeletterdheid.

Betrokken ziekenhuizen: UMCU, CWZ, SFG

Aantal likes: 5 (CWZ, ASZ, OLVG, VUMC)

VORMGEVING TEST

Op een subtiele wijze testen op laaggeletterdheid bij patiënten. Test niet direct op laaggeletterdheid, maar bijvoorbeeld op de communicatiewijze die mensen prettig vinden. Zo schamen mensen zich minder snel voor een eenvoudige vorm van communicatie.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG

WACHTKAMER TV

Op de tv’s/informatieschermen een fragment afspelen over laaggeletterdheid met bijvoorbeeld ervaringen van laaggeletterde zelf.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG en ASZ

Aantal likes: 8 (CWZ, ASZ, UMCU, ASZ, OLVG)

INSTRUMENTARIUM

3 MINUTEN TAALVERKENNER

De Taalverkenner verwerken in het papierwerk van de inschrijving of intake zodat deze in het geheel verpakt is. Hiermee wordt het invullen van de taalverkenner laagdrempeliger en hebben patiënten geen last van schaamtegevoel.

Betrokken ziekenhuizen: OLVG en ASZ

Aantal likes: 2 (OLVG)

TESTPANEL

Laat alle geschreven tekst van het ziekenhuis getest worden door een testpanel. Een panel bestaat uit (ex-)laaggeletterden die kunnen beoordelen of een tekst te begrijpen is. Dit werkt voor zowel laaggeletterdheid als gezondheidsvaardigheden. De aanwezigheid van dit panel moet nadrukkelijk bij medewerkers onder de aandacht worden gebracht zodat zorgverleners teksten kunnen aandragen waarover zij twijfelen of ze wel/niet te begrijpen zijn.

Betrokken ziekenhuizen: ASZ, VUMC, OLVG

Aantal likes: 9 (UMCU, SFVG, OLVG, VUMC, ASZ)

Berenschot