

Contextgerichte vragen in relatie tot gezondheid

Laaggeletterdheid en gezondheid

Vergeleken met niet-laaggeletterden geldt dat laaggeletterden:

- Vaker minder gezond zijn en zich minder gezond voelen¹²;
- Meer kans hebben om eerder te sterven³⁴;
- Meer gebruikmaken van de zorg van huisarts en ziekenhuis⁵;
- Minder gebruikmaken van zorg vooraf en van nazorg⁶.

Laaggeletterdheid kost onze samenleving € 257 miljoen per jaar aan extra gezondheidszorg.

Wat moet een patiënt kunnen om goede zorg te ontvangen en gezond te blijven?

- Een uitnodiging voor een afspraak begrijpen (schriftelijk of digitaal);
- De weg vinden naar de zorglocatie;
- Informatie uit folders of op websites begrijpen;
- Uitslagen van onderzoeken interpreteren;
- Leefstijladviezen begrijpen en toepassen;
- Een bijsluiter over medicijnen begrijpen;
- Een rekening declareren bij de zorgverzekeraar.

Om te peilen of iemand moeite heeft met basisvaardigheden, kun je contextgerichte vragen stellen. Contextgerichte vragen zijn vragen die je in een bepaalde context stelt. Je stelt ze in een regulier gesprek. Of je neemt ze op in een standaard (intake)formulier. Het grootste voordeel is dat ze aansluiten bij de dienstverlening. Je voegt bijvoorbeeld een aantal vragen toe aan bestaande vragen – of je vraagt door op die bestaande vragen.

Vermoed je dat een inwoner moeite heeft met de basisvaardigheden? Maak dan gebruik van een Basismeter of Taalverkenner. Of verwijst de inwoner direct door naar bijvoorbeeld het Taalhuis in de buurt. Dat kan ook via www.ikwilleren.nl.

Op welke signalen moet je alert zijn?

- Patiënt komt te laat, omdat hij de weg in het ziekenhuis niet kon vinden.
- Patiënt neemt de medicijnen niet goed in.
- Het is duidelijk dat de patiënt zich niet heeft ingelezen (folder of website).
- Patiënt checkt het EPD niet.
- “Ik kan niet meelesen, bril vergeten”.

¹ Notten, 2021.

² Van der Heide & Rademakers, 2015.

³ Van der Heide & Rademakers, 2015.

⁴ Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 2018.

⁵ Van der Heide & Rademakers, 2015.

⁶ Van der Heide & Rademakers, 2015.



- “Letters te klein, ik kan het niet lezen”.
- Beeldscherm of formulier samen doorlopen: kijkt niet mee.
- Ontwijkend gedrag als je vraagt om iets op te schrijven of in te vullen op de computer.

Welke checkvragen kun je stellen?

- Helpt iemand u bij het lezen van brieven of folders van de huisarts, het ziekenhuis of andere zorginstellingen?
- Is het gelukt om het formulier in te vullen? Bent u er zeker van dat u medische formulieren zelf goed invult? Wat vond u lastig?
- Is de dosering van de medicijnen duidelijk? Weet u wanneer en hoe vaak u deze medicijnen moet gebruiken?
- Vindt u het moeilijk om meer te weten te komen over uw gezondheid, omdat u geschreven informatie niet goed begrijpt?
- Is de informatie die we hebben gegeven duidelijk? Begrijpt u de uitnodigingen en folders? Kunt u de bijsluiter lezen en begrijpen?
- Lukt het om een rekening te declareren bij de zorgverzekering?
- Op internet staat veel informatie over [...]. Heeft u zelf een computer? Lukt het om informatie te vinden en te begrijpen?

Hoe kun je vliegenvlug normaliseren? Maak opmerkingen als:

- Veel mensen vinden het lastig om folders of websites over [...] te lezen.
- Veel mensen vinden het lastig om digitaal een afspraak te maken.
- Veel mensen vinden het lastig om goed te begrijpen wanneer en hoe je de medicijnen inneemt.
- Veel mensen kunnen de weg niet goed vinden in het ziekenhuis.
- Ik zie dat u niet meekijkt, dit komt vaker voor bij mensen die hier komen.
- Best lastig he, om zoveel afspraken bij te houden. Dat vinden veel mensen die hier komen.
- Veel mensen vinden met een computer werken lastig.
- Veel mensen die hier komen, vinden het lastig om te lezen en schrijven.

Welke open vragen kun je vervolgens stellen?

- Hoe komt het dat u niet meekijkt?
- Kunt u aangeven wat u lastig vindt?
- Hoe kan ik u helpen zodat u wel mee kunt kijken/lezen?
- Wat heeft u nodig om het zelf te kunnen doen?
- Ik merk dat u gespannen bent, hoe komt dit?
- Hoe komt het dat u de stukken niet mee heeft?
- Wat vindt u lastig aan het invullen van een formulier?

**Wat kan je zeggen of vragen om tot een doorverwijzing te komen?**

- Heeft u misschien moeite met lezen van folders of websites?
- Vindt u het vaker lastig om online formulieren in te vullen?
 - Zou u dat willen kunnen?
 - Mag ik u daar wat informatie over geven?
- Zijn er vaker situaties waarbij u ervaart dat schrijven lastig is?
 - Weet u dat u daar ondersteuning bij kunt krijgen?
 - Mag ik u daar wat over vertellen?
- Zal ik u in contact brengen met een expert die weet wat er allemaal in de buurt is?

Wil je meer weten?

Over structureel screenen op laaggeletterdheid onder patiënten? Of wil je weten hoe Stichting Lezen en Schrijven hierbij kan ondersteunen? Kijk dan op [basismeters.nl](https://www.basismeters.nl). Of neem contact op met de lokale adviseur in jouw regio via <https://www.lezenenschrijven.nl/regionale-adviseurs>.

Voor meer algemene informatie over laaggeletterdheid neem je contact met ons op via:

070 - 302 26 60 info@lezenenschrijven.nl