



Stappenplan



Aanpak
laaggeletterdheid bij
patiënten

Leidraad in 5 stappen

De vijf stappen in dit boekje bieden u een leidraad om binnen uw organisatie of praktijk met geletterdheid aan de slag te gaan. U kunt ze stap voor stap volgen, willekeurige stappen kiezen of naar eigen inzicht stappen combineren.

Stap 1 Strategie ontwikkelen

Stap 2 Bewustwording creëren

Stap 3 Signaleren en doorpakken

Stap 4 Communicatie aanpassen

Stap 5 Borgen in beleid

Heeft u vragen over dit stappenplan, wilt u meer informatie ontvangen of ondersteuning bij de uitvoering? Kijk dan op www.lezenenschrijven.nl/gezondheid.

Ook kunt u contact opnemen met Stichting Lezen & Schrijven via gezondheid@lezenenschrijven.nl of 070 302 26 60.

Werken aan taal is werken aan gezondheid

Julia is een jonge vrouw van 22 jaar en heeft diabetes mellitus type 1. Julia heeft haar diabetes niet goed onder controle en is al twee keer plotseling flauwgevallen. De arts heeft uitgelegd wat diabetes is en wat Julia zelf moet doen om gezond te leven. De arts heeft eenvoudige en duidelijke taal gebruikt, maar het lijkt erop dat Julia niet luistert en de informatie niet leest. Julia beleeft de situatie heel anders. Ze vindt het eng om naar de arts te gaan. De arts praat rustig, maar toch heeft Julia moeite haar te volgen. Het lijkt haar het beste om gewoon ja te knikken.

- Julia is laaggeletterd en heeft beperkte gezondheidsvaardigheden -

Situaties als die van Julia zijn geen uitzondering. In Nederland zijn 1,3 miljoen mensen laaggeletterd¹. Zij hebben zo veel moeite met lezen en schrijven dat ze zich onvoldoende kunnen redden in de samenleving. Vaak hebben laaggeletterden ook beperkte gezondheidsvaardigheden. Dat wil zeggen dat ze moeite hebben met het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen doordat ze bijvoorbeeld informatie niet goed kunnen begrijpen of beoordelen (zie kader volgende pagina).

U heeft een probleem als u met patiënten werkt die beperkte gezondheidsvaardigheden hebben. Kunt u wel *informed consent* verkrijgen als iemand uw informatie niet begrijpt? En snapt uw patiënt welk zorgplan hij ondertekent? Wanneer u investeert in het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden (en daarmee de gezondheidsvaardigheden) van patiënten, levert dit u de volgende voordelen op:

Patiënten kunnen beter omgaan met ziekte en gezondheid

Patiënten kunnen informatie over de behandeling van hun gezondheidsklachten beter beoordelen. Ook kunnen zij informatie over een gezonde leefstijl beter begrijpen en toepassen.

Patiënten kunnen beter communiceren met u als zorgverlener

Meer geletterdheid zorgt voor meer kennis en actieve communicatie, maar ook voor minder schaamte bij de patiënt. Hierdoor verbetert de interactie tussen zorgverlener en patiënt en kunnen zorgverleners aan hun verplichting tot *informed consent* voldoen.

Waar patiënt staat, kunt u ook cliënt lezen.

¹ Bron: Buisman, M., Allen, J., Fourage, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012.

Lagere zorgkosten

Laaggeletterden maken meer gebruik van de gezondheidszorg. Het volgen van een taalcursus leidt per deelnemer tot een daling van €359,- aan zorgkosten en levert €1.501,- aan individuele gezondheidswinst op. De winst wordt onder andere veroorzaakt door minder ziekenhuisopnames en huisartsbezoeken en meer deelname aan preventie².

Meer toegankelijke gezondheidszorg

Patiënten begrijpen beter bij welk soort zorgverlener ze met een bepaalde gezondheidsvraag terecht kunnen. Bovendien kunnen ze die vraag makkelijker formuleren, waardoor hun klacht sneller duidelijk is.

² Bron: Kok, L. & Scholte, R. (2013). Rendement van cursussen voor laaggeletterden. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.



Gezondheidsvaardigheden

Iemand is gezondheidsvaardig als hij informatie over zijn gezondheid kan verkrijgen, begrijpen en gebruiken bij het nemen van beslissingen over zijn gezondheid. In Nederland heeft maar liefst 29% van de volwassenen beperkte gezondheidsvaardigheden³. Gezondheidsvaardigheden kunnen we globaal indelen in drie niveaus⁴:

1. Functionele gezondheidsvaardigheden: basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen en basiskennis over zorg en gezondheid.
2. Communicatieve of interactieve gezondheidsvaardigheden: cognitieve en sociale vaardigheden die nodig zijn om informatie te verkrijgen en te begrijpen en om nieuwe informatie toe te passen in veranderende omstandigheden.
3. Kritische gezondheidsvaardigheden: gevorderde cognitieve vaardigheden die samen met sociale vaardigheden worden toegepast om informatie kritisch te analyseren en te gebruiken.

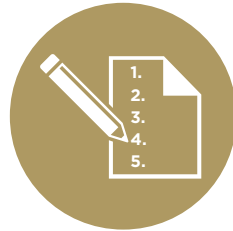
Op www.gezondheidsvaardigheden.nl kunt u meer informatie vinden. In dit stappenplan richten wij ons vooral op hoe u een bijdrage kunt leveren aan het verbeteren van functionele gezondheidsvaardigheden. We gebruiken hiervoor meestal de term 'geletterdheid'.

³ Bron: EU Health Literacy Survey (2011).

⁴ Bron: Twickler, T.B.M., Hoogstraten, E., Reuwer, A.Q., Singels, L., Stronks, K. & Essink-Bot, M. (2009). Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg. Nederlands Tijdschrift Geneeskunde: 153:A250.

Stap 1 Strategie ontwikkelen

De eerste stap is de voorbereiding om binnen uw organisatie of praktijk aan de slag te gaan. U stelt vast welk doel u wilt bereiken en weet welke argumenten belangrijk zijn. Het is aan te raden om uw plan mee te nemen in bestaande overleggen of processen. Maak taal een agendapunt in het teamoverleg en neem het taalniveau standaard mee bij de intake van patiënten.



Stel een projectplan op

Stel een projectplan op

Stel aan de hand van de tips uit dit boekje een projectplan op. U kunt hiervoor gebruikmaken van het format dat u kunt downloaden via www.lezenenschrijven.nl/gezondheid.

Breng de omvang in kaart

Voor uw strategie is het handig om in te schatten hoeveel en welke patiënten binnen uw organisatie laaggeletterd zouden kunnen zijn. Deze inschatting bepaalt hoe breed uw aanpak moet zijn. De volgende feiten⁵ kunnen u helpen bij het maken van deze inschatting:

- › 1 op de 9 Nederlanders heeft moeite met lezen en schrijven
- › In de leeftijdsgroep 55-65 jaar is zelfs 1 op 5 laaggeletterd
- › 2 op de 3 laaggeletterden is autochtoon
- › Laaggeletterdheid komt vaker voor onder vrouwen dan onder mannen

5 Bron: Buisman, M., Allen, J., Fourage, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012.

Bepaal de doelgroep

Bij het werken aan geletterdheid binnen uw organisatie of praktijk kunt u zich direct richten tot de groep laaggeletterde patiënten. U kunt er ook voor kiezen om u te richten op de groep medewerkers die werken met laaggeletterde patiënten.

Werken er in uw organisatie mogelijk ook laaggeletterden, kies dan een integrale aanpak voor patiënten en medewerkers. Keer het boekje om voor tips over de aanpak van laaggeletterdheid onder medewerkers.

Stel een projectleider aan

Werken aan geletterdheid vraagt om aansturing door een of meerdere interne projectleider(s). Stel daarom een projectleider aan die hiervoor verantwoordelijk is. Bij grote organisaties neemt een medewerker van de afdeling communicatie deze taak vaak op zich.

Zorg voor draagvlak

Intern draagvlak is essentieel om aan de slag te gaan. Overtuig uw directie of beslissingsbevoegde managers van de noodzaak om aan de slag te gaan met geletterdheid. Maar betrek voor het creëren van draagvlak ook vooraf enkele zorgverleners, bijvoorbeeld de polihouders van het ziekenhuis of de huisartsen binnen de zorggroep. Zorg altijd voor akkoord op uw projectplan voordat u start met de uitvoering.

Resultaat van stap 1

- ✓ Er is een projectplan opgesteld
- ✓ De omvang is bekend
- ✓ De doelgroep is bepaald
- ✓ Er is een projectleider aangesteld
- ✓ Er is draagvlak gecreëerd



Stap 2 Bewustwording creëren

Dat laaggeletterdheid in Nederland op grote schaal voorkomt, is voor velen helaas nog een onbekend gegeven. 'Iedereen is toch naar school geweest?'

Bij deze stap maakt u alle lagen van uw organisatie bewust van het feit dat een aanzienlijk deel van de patiënten laaggeletterd is. U geeft aan welke consequenties dit heeft voor de zorgverlening. Hiermee creëert u intern draagvlak om de volgende stappen te zetten.

Laaggeletterden vaker en langer gebruik-
maken van zorg dan geletterde mensen en
minder therapietrouw zijn? Bovendien maken
zij minder gebruik van leefstijlprogramma's.

Het aantal mensen met beperkte
gezondheidsvaardigheden in
Nederland rond de 5 miljoen ligt?

Wist u dat⁶...

Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat de
gezondheid van laaggeletterden
minder is dan die van geletterden? Er zijn
relatief veel laaggeletterde ouderen, en
ouderen met inadequate geletterdheid blijken
een 1,5 maal groter sterfterisico te hebben
dan ouderen met adequate geletterdheid.

Nederlands onderzoek laat zien dat
chronische aandoeningen, zoals astma,
diabetes, kanker, hartinfarcten en
psychische problemen vaker voorkomen
onder laaggeletterden?

Goede gezondheidsvaardigheden
sterk samenhangen met goede
lees- en schrijfvaardigheden?

Minstens 1,3 miljoen volwassenen in
Nederland onvoldoende kunnen lezen,
schrijven of rekenen om goed te functioneren
in de samenleving?

⁶ Bron: Buisman, M., Allen, J., Fourage, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012.
Fransen, M.P., Stronks, K. & Essink-Bot, M.L. (2011). Gezondheidsvaardigheden: Stand van zaken. Den Haag: Centrum voor Ethiek en Gezondheid.



Betrek alle lagen
van de organisatie

Betrek alle lagen van de organisatie

Alle lagen in uw organisatie kunnen een rol spelen bij het verbeteren van geletterdheid, van baliemedewerker tot raad van bestuur. Zorgverleners en baliemedewerkers met direct patiëntencontact spelen een belangrijke rol, omdat zij lees- en schrijfproblemen bij patiënten kunnen signaleren en hier direct op kunnen inspringen (zie stap 3). Leidinggevenden stellen het langetermijnbeleid op en kunnen zorgverleners, baliemedewerkers en ander personeel motiveren. Een eventuele communicatieafdeling is vaak als vanzelfsprekend betrokken bij zowel de interne als externe communicatie rondom een bewustwordingscampagne.

Start een bewustwordingscampagne

Verken welke communicatiemiddelen en -kanalen u kunt inzetten voor een bewustwordingscampagne binnen uw organisatie. U kunt starten met een interne campagne gericht op bewustwording bij medewerkers of deze direct combineren met een externe campagne gericht op patiënten.

Bij het voeren van een campagne kunt u de volgende punten afwegen:

- › Zijn er verschillende doelgroepen binnen uw organisatie die om een eigen strategie vragen?
- › Hoe kunt u medewerkers het beste informeren over het onderwerp? Wilt u ze persoonlijk informeren via een werkoverleg of organiseert u een bijeenkomst?
- › Welke acties of activiteiten heeft uw organisatie eerder uitgevoerd rondom gezondheidsvaardigheden of laaggeletterdheid? Waren deze acties succesvol?

Verzamel informatiematerialen

Via www.lezenenschrijven.nl/gezondheid kunt u gratis verschillende materialen downloaden en bestellen. Op de site staan formats voor intranetberichten, posters, filmpjes en herkenningswijzers. Daarnaast staan er goede voorbeelden van organisaties die u voorgingen.

Resultaat van stap 2

- ✓ Alle lagen van de organisatie zijn betrokken
- ✓ Er is een bewustwordingscampagne gestart
- ✓ Er zijn informatiematerialen beschikbaar



Stap 3 Signaleren en doorpakken

Nadat u voor bewustwording heeft gezorgd, is het belangrijk om problemen met lezen en schrijven te gaan signaleren. Waar kunt u op letten en hoe gaat u vervolgens verder? In deze stap helpt u laaggeletterde patiënten naar een passende oplossing.



Verspreid
Herkenningwijzers

Verspreid herkenningwijzers

Verspreid herkenningwijzers onder uw medewerkers. Hiermee hebben zij informatie binnen handbereik over laaggeletterdheid, de signalen en doorverwijsmogelijkheden. U kunt de herkenningwijzers bij ons bestellen of downloaden via www.lezenenschrijven.nl/gezondheid.

Organiseer een training

Door een training te organiseren, kunt u laaggeletterdheid bespreekbaar maken en tegelijkertijd de link leggen naar de gezondheidsvaardigheden van de patiënt.

Met behulp van een presentatie, die u kunt downloaden via www.lezenenschrijven.nl/gezondheid, kunt u zelf een training geven. In de presentatie worden de verschillende fases in de aanpak van laaggeletterdheid behandeld: van bewustwording tot het herkennen en doorverwijzen.

Ook kunt u Stichting Lezen & Schrijven uitnodigen voor het verzorgen van een kosteloze training op locatie. Deze bijeenkomsten worden op maat aangeboden. Afhankelijk van de grootte van uw organisatie is het ook mogelijk om een train-de-trainercursus te organiseren. Medewerkers kunnen na het volgen van deze cursus weer andere of nieuwe collega's trainen en begeleiden.

Stichting Lezen & Schrijven deelt ook kennis voor specifieke branches in de vorm van toolkits, bijvoorbeeld voor ziekenhuizen, huisartsen en GGD'en. Deze materialen kunt u bijvoorbeeld gebruiken ter ondersteuning van uw training.

Zet een Taalambassadeur in

Bij een training kunt u een voormalig laaggeletterde uitnodigen die op aansprekende wijze kan vertellen over zijn of haar ervaringen. Neem voor meer informatie contact op met Stichting Lezen & Schrijven.

Zet de Taalmeter in

Via www.taalmeter.nl kunt u patiënten screenen op leesvaardigheden (duur maximaal 12 minuten). Naast de Taalmeter zijn er ook uitgebreidere testmogelijkheden, bijvoorbeeld een zelfevaluatie-test. Stichting Lezen & Schrijven kan u hierover informeren.

Signaleren

Laaggeletterde patiënten kunnen hun probleem goed verbergen en gebruiken regelmatig smoesjes, zoals 'Ik heb mijn bril niet bij me' of 'Dat formulier vul ik thuis wel in'. Andere signalen waar u op kunt letten zijn als een patiënt:

- › moeite heeft met het formuleren van vragen, het duiden van klachten en het stellen van prioriteiten;
- › vragen heeft over informatie die al eerder is uitgereikt;
- › een uitgereikte folder niet bekijkt en zijn of haar ogen niet over de tekst beweegt;
- › afspraken niet noteert;
- › regelmatig te laat komt of niet komt opdagen voor een afspraak.

Nagaan

Als u vermoedt dat een patiënt moeite heeft met lezen en schrijven, dan kunt u dat nagaan. U kunt hem of haar vragen om afspraken te noteren of een vragenlijst in te vullen. Ook kunt u vragen of de patiënt informatie mondeling of op papier wil ontvangen. Als u een folder meegeeft, kunt u nagaan of uw patiënt de informatie heeft begrepen.

Bespreken

Vraag altijd door als u het vermoeden heeft dat een patiënt laaggeletterd is. Stel de patiënt gerust: vertel dat hij of zij zeker niet de enige is en dat er iets aan te doen is. Het is voor patiënten vaak niet gemakkelijk om ervoor uit te komen dat zij moeite hebben met lezen of schrijven. Vaak hebben ze een zetje nodig, maar zijn ze blij als ze hun probleem kunnen delen.

Doorpakken

Nadat u het probleem bespreekbaar heeft gemaakt, is het vaak een kleine stap om uw patiënt te stimuleren om een cursus te gaan volgen. Door te helpen met het aanmelden voor een cursus, is de drempel zo laag mogelijk om er mee te beginnen.



Maak een overzicht van de cursussen

Maak een cursusoverzicht

Stichting Lezen & Schrijven kan u helpen bij het in kaart brengen van cursusmogelijkheden bij u in de omgeving. Dit kan bijvoorbeeld bij een ROC zijn, maar ook een vrijwilligersorganisatie. Via www.taalzoeker.nl kunt u taalaanbieders in de buurt vinden. Aan de meeste cursussen zijn geen kosten verbonden.

U kunt een cursusoverzicht op intranet plaatsen of het koppelen aan de Sociale Kaart. Tot slot kunt u altijd verwijzen naar **het gratis nummer voor advies en coaching: 0800 023 44 44**. Uw patiënt wordt dan geholpen met het zoeken naar geschikt aanbod in de buurt.

TAAL VOOR HET LEVEN

In verschillende steden en regio's is het mogelijk om cursussen kosteloos en intern te organiseren. Deze bijeenkomsten worden verzorgd door speciaal getrainde vrijwilligers. U kunt dan uw patiënten direct naar een cursus 'in huis' verwijzen. Kijk voor de mogelijkheden op www.taalvoorhetleven.nl of neem contact op via gezondheid@lezenenschrijven.nl.



Resultaat van stap 3

- ✓ Herkenningswijzers zijn verspreid
- ✓ Training is gegeven
- ✓ Taalambassadeur is ingezet
- ✓ Taalmeter is gebruikt
- ✓ Cursusoverzicht is gemaakt



Stap 4 Communicatie aanpassen

Van alle volwassenen in Nederland heeft maar liefst 29% beperkte gezondheidsvaardigheden. U kunt ervoor zorgen dat uw patiënt zelf de regie kan voeren door hem of haar te helpen naar een taalcursus (zie stap 3). Daarnaast is het verstandig om uw communicatie onder de loep te nemen en te kijken hoe u eenvoudiger kunt communiceren. Begrijpelijke informatie zorgt voor meer begrip en minder vragen.



Breng taal
in kaart

Breng taal in kaart

Overall in het zorgproces komt een patiënt in aanraking met teksten. Het is nuttig om samen met collega's uw mondelinge en schriftelijke communicatie in kaart te brengen.

Pas uw mondelinge communicatie aan

Train zorgverleners in effectieve mondelinge communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Op www.gezondheidsvaardigheden.nl staan tips en trucs om eenvoudiger te communiceren.

Pas uw schriftelijke communicatie aan

Neem uw folders, formulieren en website eens kritisch onder de loep. Het geadviseerde taalniveau voor geschreven informatie die de meeste mensen kunnen begrijpen, is B1. Een tekst op B1-niveau is duidelijk en bevat geen vaktermen, maar wordt ook niet als kinderlijk beoordeeld door meer gevorderde lezers. Visuele ondersteuning maakt de tekst begrijpelijker en vergroot het bereik.

Er zijn verschillende manieren om uw schriftelijke communicatie te vereenvoudigen. Kijk voor alle mogelijkheden op www.gezondheidsvaardigheden.nl.

Pas de bewegwijzering aan

Bekijk uw locatie(s) eens door de ogen van een patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden. Hoe duidelijk is de bewegwijzering? Maak bijvoorbeeld gebruik van afbeeldingen of iconen om de weg te verduidelijken.

Er zijn verschillende organisaties die u kunnen ondersteunen in het aanpassen van uw communicatie. Stichting Lezen & Schrijven kan u informeren over de mogelijkheden.

Quick Scan Gezondheidsvaardigheden

De toolbox gezondheidsvaardigheden helpt u om in kaart te brengen hoe uw organisatie scoort op het gebied van communicatie met patiënten die beperkte gezondheidsvaardigheden hebben. Deze toolbox met *quick scans* is te downloaden via www.gezondheidsvaardigheden.nl of via www.cbo.nl.

Resultaat van stap 4

- ✓ Taal is in kaart gebracht
- ✓ Mondelinge communicatie is duidelijk
- ✓ Schriftelijke communicatie is duidelijk
- ✓ Bewegwijzering is duidelijk
- ✓ De Quick Scan is ingezet



Stap 5 Borgen in beleid

Nadat u actie heeft ondernomen, wilt u natuurlijk ervoor zorgen dat de aandacht voor geletterdheid blijft. Dit kunt u realiseren door het structureel onderdeel te maken van uw beleid. U kunt geletterdheid opnemen in standaardinstrumenten die u gebruikt en het onderwerp met enige regelmaat laten terugkeren op de agenda.



Integreer taal in standaardprocessen

Geef taal een structurele plek

U kunt geletterdheid een structurele plek geven door het thema:

- › een plek te geven in het patiëntendossier;
- › een plek te geven in de doorverwijzing van eerste- naar tweedelijnszorg;
- › onderdeel te maken van de inwerkprocedure van nieuwe collega's;
- › mee te nemen in het standaard opleidingspakket;
- › onderdeel te maken van het kwaliteit- of veiligheidsbeleid;
- › terug te laten komen op vaste plekken waar patiënten terecht kunnen met vragen over brochures of bijsluiters. Verschillende ziekenhuizen hebben hiervoor een Taalpunt ingericht.

Wijs een aantal medewerkers aan als 'ambassadeurs'. Zij zijn het aanspreekpunt op de werkvloer en kunnen ervoor zorgen dat het onderwerp op de agenda blijft staan.

Monitor de effecten

Stichting Lezen & Schrijven kan u diverse mogelijkheden bieden om het effect van uw aanpak te monitoren. Het inzichtelijk maken van de resultaten en opbrengsten van uw inspanningen helpt om de aanpak voor de toekomst te borgen. Neem contact op om de mogelijkheden te bespreken.

Besteed regelmatig aandacht aan geletterdheid

Taal is overal. Er is dus altijd wel een aanleiding of mogelijkheid om het thema weer eens onder de aandacht te brengen. Tips:

- › Organiseer jaarlijks een informatiebijeenkomst over gezondheidsvaardigheden voor uw medewerkers.
- › Organiseer jaarlijks een train-de-trainercursus, zodat medewerkers hun collega's kunnen opleiden in herkennen en doorverwijzen van patiënten met lage gezondheidsvaardigheden.
- › Grijp de Week van de Alfabetisering (ieder jaar in september) aan om de aandacht op dit onderwerp te vestigen (www.weekvandealfabetisering.nl).
- › Meld u aan voor de nieuwsalert van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden (www.gezondheidsvaardigheden.nl) of volg de Alliantie op Twitter (@gezondheidsvaardig).

Resultaat van stap 5

- ✓ Er is structurele aandacht voor taal
- ✓ De effecten worden gemonitord
- ✓ Er is regelmatig aandacht voor geletterdheid

