

Projectplan

Aanpak laaggeletterdheid bij patiënten en/of medewerkers



[Naam organisatie]

[auteur]

[datum]

Werken aan taal heeft veel voordelen

[Naam organisatie] vindt het belangrijk om alert te zijn op laaggeletterdheid. Voor zowel patiënten als medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven, levert werken aan taal verschillende voordelen op.

Voordelen patiënten

Geletterde patiënten:

- kunnen beter omgaan met ziekte en gezondheid;
- kunnen beter communiceren met de zorgverlener;
- dragen bij aan daling van de zorgkosten (zowel individueel als collectief);
- hebben beter en effectiever toegang tot de gezondheidszorg.

Voordelen medewerkers

Geletterde medewerkers:

- kunnen zelfstandiger werken, zijn productiever en flexibeler;
- ervaren minder stress en zijn minder vaak ziek;
- werken veiliger, bijvoorbeeld op het gebied van medicatie en omgaan met patiëntendossiers.

Met dit projectplan voeren we stap voor stap onze werkwijze in om laaggeletterdheid bij patiënten en/of medewerkers aan te pakken. NB: waar patiënt staat, kunt u ook cliënt lezen.

Dit projectplan is onderdeel van een uitgave van Stichting Lezen & Schrijven:

Stappenplan – Aanpak van laaggeletterdheid bij patiënten/medewerkers.

In deze uitgave staat meer gedetailleerde informatie. Meer informatie vindt u op www.lezenenschrijven.nl/gezondheid

Stap 1: Strategie ontwikkelen

Schatting van de omvang

Wij schatten de omvang van laaggeletterdheid onder patiënten en onder medewerkers in op basis van de volgende gegevens:

- 1 op de 9 Nederlanders heeft moeite met lezen en schrijven (11%);
- Laaggeletterdheid komt relatief vaker voor onder:
 - 55-plussers (1 op de 5);
 - vrouwen (1 op de 8);
 - lager opgeleiden (42,3% van de personen met lagere school, 38% van de mensen met vmbo/mbo 1 diploma, 9% van mensen met een mbo 2,3 of 4).
- In de zorg- en welzijnssector heeft 8,6% van de medewerkers moeite met lezen en schrijven.

1. Onze organisatie ziet jaarlijks circa bezoekers, patiënten/cliënten.
2. Naar schatting hebben ongeveer personen mogelijk moeite met lezen en schrijven.
3. Onze organisatie heeft medewerkers; dat betekent dat personen mogelijk moeite hebben met lezen en schrijven.
4. Leidinggevenden schatten het aantal laaggeletterde medewerkers op:

Doelgroep

| Onze organisatie kiest voor aanpak laaggeletterdheid bij: | Benadering: |
|---|--|
| patiënten / bezoekers | <ul style="list-style-type: none">○ rechtstreeks gericht tot de laaggeletterden;○ gericht tot de medewerkers die het meest met hen in aanraking komen |
| medewerkers | <ul style="list-style-type: none">○ rechtstreeks gericht tot de laaggeletterden;○ gericht tot de leidinggevenden die het meest met hen in aanraking komen |
| beide groepen | een integrale aanpak |

Doel aanpak laaggeletterdheid bij medewerkers

Met dit projectplan werken we toe naar de volgende doelen:

- inventariseren welke medewerkers moeite hebben met lezen en schrijven;
- hen een cursus lezen en schrijven aanbieden en zo te werken aan meer geletterde medewerkers binnen (tijdsperiode)
- het thema te verankeren in de organisatie;
- ook bij nieuwe medewerkers laaggeletterdheid te herkennen en hen te helpen naar een oplossing;
- de doorstroom van medewerkers naar andere/hogere functies te bevorderen.

Doel aanpak laaggeletterdheid bij patiënten

- inventariseren welke patiënten moeite hebben met lezen en schrijven;
- hen door te verwijzen naar een cursus lezen en schrijven of een cursus in huis te organiseren en zo te werken aan meer geletterde patiënten binnen (tijdsperiode)

Scholingsbehoefte

Op basis van de inventarisatie is voor onze medewerkers de volgende scholing nodig:

- [specificatie soort(en) scholing];
- tijdsbeslag: ... in/buiten werktijd;
- op vrijwillige basis/verplicht te volgen;
- locatie:
- aanbieder:.....;
- kosten: (voor rekening van).

Projectleider

Als projectleider is aangesteld: [naam / functie] voor uur per week.

Projectgroep

De projectgroep bestaat uit de volgende leden:

- -
- -

Afgestemd met de organisatie

Dit projectplan is voorgelegd aan en besproken met directie/bestuur en collega's uit diverse disciplines, nl.

Resultaat stap 1

- Directie/bestuur is akkoord met het projectplan;
- De organisatie is startklaar voor de uitvoering.

Stap 2: Bewustwording creëren

Lang niet iedereen is zich ervan bewust dat laaggeletterdheid in Nederland op grote schaal voorkomt. Om de bewustwording te vergroten, zijn de volgende activiteiten gepland:

| Activiteit | Periode | Actiepunten (wie/wat/wanneer) |
|---|---------|-------------------------------|
| Interne campagne bewustwording laaggeletterdheid, de volgende instrumenten worden ingezet: <ul style="list-style-type: none">- posters- filmpjes- herkenningswijzers- etc. | | |
| Alle lagen van de organisatie worden betrokken | | |
| Informatiebijeenkomst/training over laaggeletterdheid wordt verzorgd | | |
| Er wordt een cursusoverzicht gemaakt | | |

Resultaat stap 2

- De organisatie is op de hoogte van het plan;
- In de organisatie is draagvlak om de taalvaardigheden te verbeteren;
- Leidinggevenden en teamleiders zijn in staat om beperkte taalvaardigheid in hun team te herkennen en de juiste actie te ondernemen.

Stap 3: Brede werving en scholing

(Bij laaggeletterdheid onder medewerkers)

Om laaggeletterdheid bij medewerkers aan te pakken, ondernemen wij de volgende activiteiten:

| Activiteiten | Actiepunten (wie/wat/wanneer) |
|--|---|
| Interne wervingscampagne | [boodschap en acties] |
| Structureel screenen op leesvaardigheid met behulp van de Taalmeter (www.taalmeter.nl) | |
| Vermoedelijk laaggeletterde medewerkers benaderen | [werkwijze] |
| Aanmeldingen registreren | [werkwijze] |
| Cursus(sen) voorbereiden | Samenwerkingsovereenkomst met aanbieder afsluiten |
| Taalniveau van de deelnemers bij aanvang bepalen | Afspraken met taalaanbieder over te behalen taalniveau: - - |
| Medewerkers begeleiden | - blijvende ondersteuning door het team; - leidinggevend stimuleren tot steunen en complimenteren; - cultuur van duurzame persoonlijke ontwikkeling |

Resultaat stap 3 medewerkers

- Medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven, volgen een cursus op maat;
- Taalaanbieder [naam] biedt [aantal] medewerkers gedurende [periode] de cursus [...] aan en de vorderingen worden gemonitord.

Stap 3: Signaleren en doorpakken

(gericht op laaggeletterdheid onder patiënten)

Om laaggeletterdheid bij patiënten aan te pakken, ondernemen wij de volgende activiteiten:

| Activiteiten | Actiepunten (wie/wat/wanneer) |
|--|-------------------------------|
| We verspreiden herkenningswijzers onder medewerkers die laaggeletterde patiënten kunnen herkennen | |
| We organiseren een training voor onze medewerkers (zelf uitvoeren mbv. een presentatie of Stichting Lezen & Schrijven uitnodigen) | |
| We zetten een taalambassadeur in (we nodigen een voormalig laaggeletterde uit die inspirerend kan vertellen) | |
| We screenen patiënten op leesvaardigheden | |
| We maken een cursusoverzicht en verwijzen naar het gratis nummer voor coaching en advies: 0800 023 4444. | |

Resultaat stap 3 patiënten

- Medewerkers weten hoe ze laaggeletterdheid onder patiënten kunnen herkennen en hoe ze daarmee om kunnen gaan;
- Patiënten die moeite hebben met lezen en schrijven worden geholpen naar een passende oplossing.

Stap 4: Monitoring en effectmeting

(bij laaggeletterdheid onder medewerkers)

Bij aanvang van de cursus registreren we het taalniveau van de deelnemers. Wij volgen de voortgang en houden zicht op de resultaten, mede om uitval te voorkomen.

| Activiteiten | Actiepunten (wie/wat/wanneer) |
|---|--|
| Evaluatie met medewerkers | [periodiek] evaluatiegesprek over vorderingen en motivatie |
| Evaluatie met taalaanbieder | [periodiek] evaluatiegesprek over vorderingen van deelnemers |
| Monitoring | We volgen en evalueren de stappen en stellen ze zo nodig bij. [werkwijze] |
| Effectmeting | Wij meten het effect af aan de verbeteringen op de werkvloer. [werkwijze] |
| Mogelijkheid effectmeting Universiteit Maastricht | Nul- en eindmeting, inclusief effect op sociale inclusie, werk- en taalniveau deelnemers (via Stichting Lezen & Schrijven) |

Resultaat stap 4 medewerkers

De organisatie heeft een duidelijk beeld van de resultaten van de aanpak van laaggeletterdheid. In dit overzicht zijn de volgende punten meegenomen:

- aantal deelnemers;
- hun beoordeling van het belang van de cursus voor hun werk, met [rapportcijfer];
- hun beoordeling van het belang van de cursus voor hun privésituatie, met [rapportcijfer];
- het taalniveau van collega's is gestegen;
- de bijdrage aan de organisatiedoelstellingen, zoals verzuim is:

Stap 4: Communicatie aanpassen

(gericht op laaggeletterdheid onder patiënten)

| Activiteiten | Actiepunten (wie/wat/wanneer) |
|---|-------------------------------|
| We brengen onze schriftelijke en mondelinge communicatie in kaart | |
| We maken onze mondelinge communicatie eenvoudiger (training zorgverleners) www.gezondheidsvaardigheden.nl | |
| We maken onze schriftelijke communicatie eenvoudiger | |
| We passen de bewegwijzering aan | |
| We brengen in kaart hoe onze organisatie scoort op het gebied van communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden (www.cbo.nl) | |

Resultaat stap 4 patiënten

- We hebben onze taal in kaart gebracht en zowel de mondelinge als schriftelijke communicatie vereenvoudigd;
- Onze bewegwijzering is duidelijk;
- In communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden scoort onze organisatie: ...

Stap 5: Borgen in beleid

Wij willen blijven werken aan geletterdheid medewerkers en patiënten. Daarom nemen we de aanpak structureel op in het beleid van onze organisatie. Taalvaardigheid is een blijvend aandachtspunt bij:

- het functioneren van huidige medewerkers;
- de werving van nieuwe medewerkers;
- patiënten die we zien.

Structurele aandacht voor taal

Het verbeteren van de taalvaardigheid krijgt een structurele positie in het personeelsbeleid. Dit is gerealiseerd door

Alle betrokken leidinggevenden blijven alert op het belang van lezen en schrijven op de werkvloer, doordat

Resultaat stap 5

Het thema is:

- bespreekbaar binnen de organisatie
- opgenomen in de verschillende beleidsdomeinen;
- vertaald in een structureel cursusaanbod;
- vast onderwerp in het overleg;
- een terugkerend onderwerp voor effectmeting/monitoring.