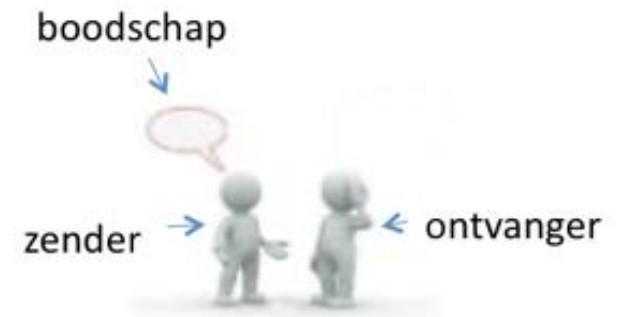




Gelderland-Zuid

# Gezondheid begrijpen: niet vanzelfsprekend

“Ik dacht dat we een goed gesprek hadden, hij knikte en glimlachte vriendelijk. Maar op het tweede consult bleek dat hij mijn instructies en adviezen niet had opgepikt.”





Gelderland-Zuid

# Gezondheid begrijpen: niet vanzelfsprekend

José Keetelaar

Projectleider laaggeletterdheid &  
gezondheidsvaardigheden

GGD Gelderland-Zuid

Rob Weijers, taalambassadeur ROC Nijmegen





Gelderland-Zuid

# Programma

- Feiten en cijfers
- Taalambassadeur aan het woord
- Hoe handel je als zorgprofessional bij een laaggeletterde patiënt/cliënt?



Gelderland-Zuid

# Wat staat er in deze tekst?

Op basis van de rechtmatige en wettelijk vastgelegde proefperiode en zoals geformuleerd in artikel 81 boek 1, titel 5 van het Burgerlijk Wetboek, peil ik bij dezen gaarne of u – ondanks mijn geringe leesvaardigheid – genegen zou zijn om onze toekomstplannen officieel en openbaar te laten bekrachtigen, zodat de wederzijdse verplichtingen op onder meer het gebied van pensioenen, verzekeringen en de rechten naar derden in zowel financiële als persoonlijke voor- en tegenspoed bij wetgeving kunnen worden vastgelegd.



Gelderland-Zuid

## **Welke vaardigheden hebben mensen nodig om:**

- hun weg te vinden binnen de zorg
- de zorg te krijgen die zij nodig hebben



Gelderland-Zuid

# Gezondheidsvaardigheden

Vaardigheden om mondelinge en schriftelijke informatie over gezondheid te **verkrijgen**, **begrijpen** en **toe te passen**.

- **Functioneel** (lezen en schrijven, rekenen, zoeken op internet)
- **Interactief of communicatief** (begrijpend lezen, abstract denken, hoofd- van bijzaken scheiden, reflecteren)
- **Kritisch** (toepassen van informatie, ordenen, vooruitdenken, prioriteiten stellen)



Gelderland-Zuid

# Wat is Laaggeletterdheid

Het onvoldoende kunnen lezen, schrijven of rekenen om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties en in situaties van studie en werk.' (bron: Maastricht University)

- Let op: laaggeletterdheid is niet hetzelfde als analfabetisme!
- 2,5 miljoen volwassenen waarvan **1,3 miljoen** volwassenen van de beroepsbevolking (dus tussen de 16-65 jaar) in Nederland.



Gelderland-Zuid

# Hoe is het om de krant te lezen als je laaggeletterd bent?







Gelderland-Zuid

# Verklikkers in mijn werk

Tijdlijn van een bezoek.

Waar kan een laaggeletterde patiënt allemaal tegenaan lopen bij het doorlopen van een zorgtraject/behandeling?

\_\_\_\_\_ Voor \_\_\_\_\_ Tijdens \_\_\_\_\_ Na \_\_\_\_\_



Gelderland-Zuid

# Praktische problemen rondom gezondheid en zorg

- de weg vinden in de zorg
- zoeken op het internet (digitale vaardigheden)
- (uitnodigings)brieven begrijpen (ook via e-mail)
- folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen
- gesprekken met zorgverleners voeren
- uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen
- behandelplan, revalidatieplan begrijpen
- medicijnen op de juiste manier innemen
- eigen doelen stellen, leven (re)organiseren, zelfmanagement



Gelderland-Zuid

# Rob Weijers Taalambassadeur





Gelderland-Zuid

# Wat kun jij doen?

- Signaleren van laaggeletterdheid
- Bespreekbaar maken van laaggeletterdheid
- Verwerken in het dossier
- Begrijpelijk communiceren
- Schriftelijke communicatie aanpassen
- Gebruik maken van ondersteunend materiaal
- Doorverwijzen naar een taaltraject
- Zorgen voor zichtbaarheid in de wachtkamer/spreekkamer



Gelderland-Zuid

# Signalen en smoezen





Gelderland-Zuid

# Signalen herkennen

In de volgende situaties **kan** laaggeletterdheid een rol spelen:

- Een patiënt komt vaak niet, of te laat op de afspraak.
- Een patiënt stelt (bijna) nooit vragen.
- Een patiënt leest geen bijsluiters.
- Een patiënt vult geen formulieren in.
- Een patiënt antwoordt niet adequaat.
- Een patiënt gedraagt zich ongemakkelijk als hij/zij iets moet opschrijven of lezen.



Gelderland-Zuid

# Laaggeletterdheid bespreekbaar maken. Hoe doe je dat?

'Ik hoor van veel mensen dat ze moeite hebben met het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?'

'We vragen altijd even of iemand moeite heeft met lezen en/of schrijven. Hoe zit dat eigenlijk bij u?'

'Vindt u het lastig om te lezen en/of te schrijven?'

'U heeft het formulier niet helemaal goed ingevuld, is het lastig voor u om dat te doen?'

'Vindt u het lastig om de afspraak goed op te schrijven?'

# Wat helpt?

- Privacy
- Tijd
- Vertrouwensband
- Een open en vriendelijke houding
- Benoem wat je ziet of opvalt
- Normaliseer
- Stel één vraag tegelijkertijd
- Draai er niet om heen, maar wees ook niet te direct



# Eenvoudig communiceren

## Hoe doe je dat?



Gelderland-Zuid



**gezondheidsnet**  
nummer 1 in gezondheid

Test je kennis over dokterstaal

'De uitslag is negatief. Ook weleens geschrokken, toen de dokter dat zei? Terwijl het goed nieuws is, als je getest wordt op een ziekte. Weet u wat de dokter (meestal) bedoelt? Doe de test!

Start de quiz

<https://www.doenudequiz.nl/gezondheidsnet/dokterstaal/?replay=559>



## De dokter zegt: 'U moet nuchter zijn'. Wat bedoelt hij?

Geen alcohol drinken >

Niet eten >

Niet eten of drinken >

Rustig en kalm blijven >

**Niet eten of drinken**



Gelderland-Zuid

Dokterstaal

4/11

## De dokter zegt 'U heeft een ruimte innemend proces'. Wat is dat?

Een vreemd voorwerp in het lichaam >

Een kankergezwel >

Een groeiende bobbel van weefsel of vocht >

**Een groeiende bobbel van weefsel of vocht**



Gelderland-Zuid

# Een boodschap overbrengen





Gelderland-Zuid

# Mondelinge informatie in begrijpelijke taal!

- Maak korte zinnen en gebruik eenvoudige woorden
- Neem de tijd voor het gesprek
- Vermijd medische terminologie
- Geef niet te veel informatie in één keer
- Check tussendoor of de patiënt je begrepen heeft
- Stel één vraag tegelijk
- Wees zo concreet mogelijk, vermijd abstracties en beeldspraak
- Nodig uit tot het stellen van vragen



Gelderland-Zuid

# terugvraag methode

Met de terugvraagmethode kun je als zorgprofessional nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen.

Je doet dit door de patiënt te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je, indien nodig, bijstellen of aanvullen.



Gelderland-Zuid

# Terugvraagmethode: Hoe?

1. **Ik** wil weten of **ik** het goed uitgelegd heb.

2. Kunt **u** me vertellen....

..... wat u nu moet doen

..... wat ik u verteld heb

..... hoe u de medicijnen gaat innemen

**Verzin je eigen vraag!**



Gelderland-Zuid

# terugvraag methode

‘Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij in eigen woorden vertellen wat we hebben afgesproken?’

‘Wat gaat u thuis vertellen (of doen?)’

‘Wat gaat u doen als u het benauwd krijgt?’





Gelderland-Zuid

# Waarom de terugvraag methode?



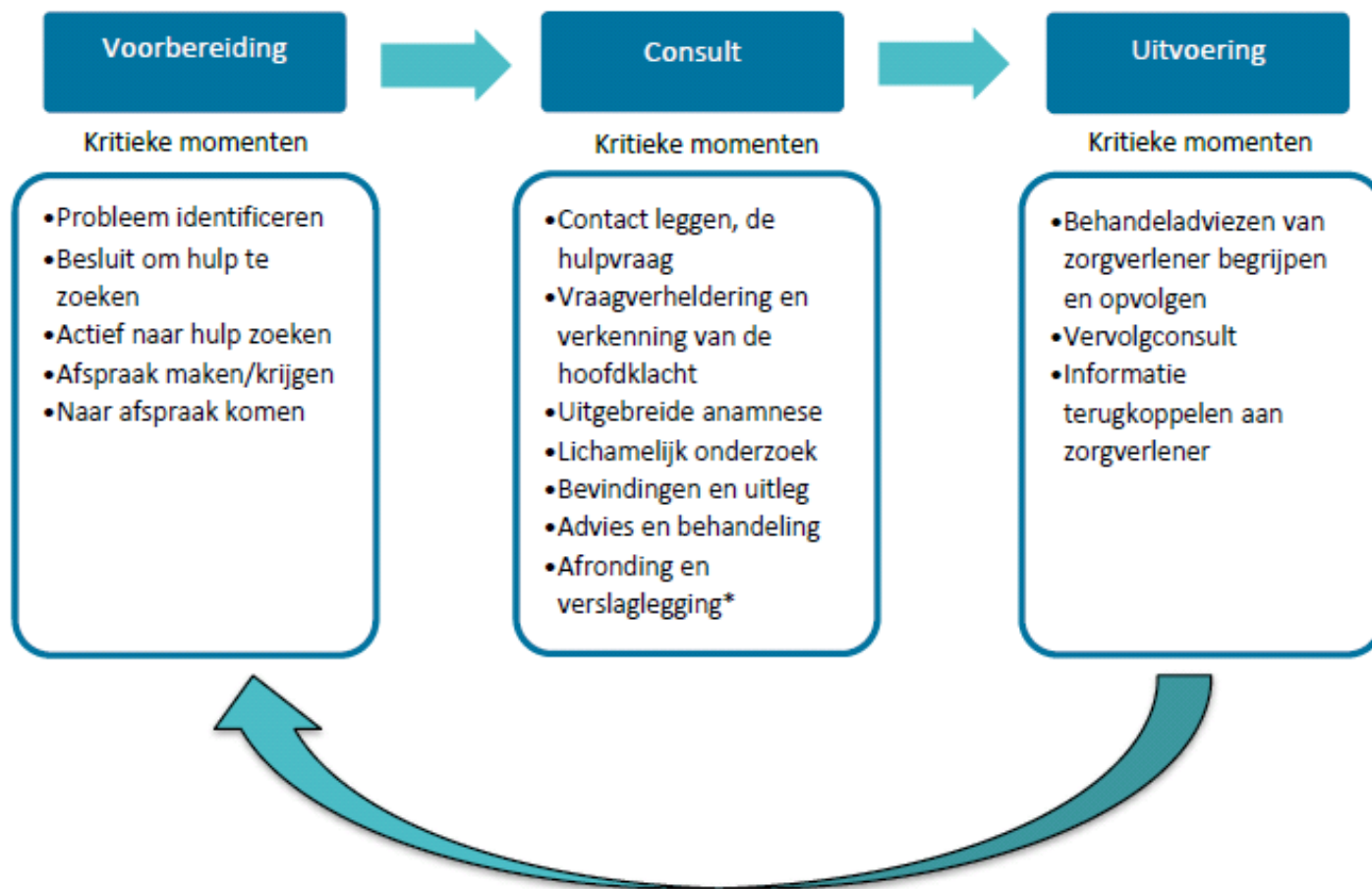


Gelderland-Zuid

**Bedankt voor jullie aandacht!**

# Kritieke momenten die zowel een beroep doen op vaardigheden van patiënten als zorgverleners.

Figuur 2.1 Zorgpad in de curatieve zorg



\* (Veening et al., 2009)