

9 juni 2022

## Netwerkbijeenkomst Alliantie GV

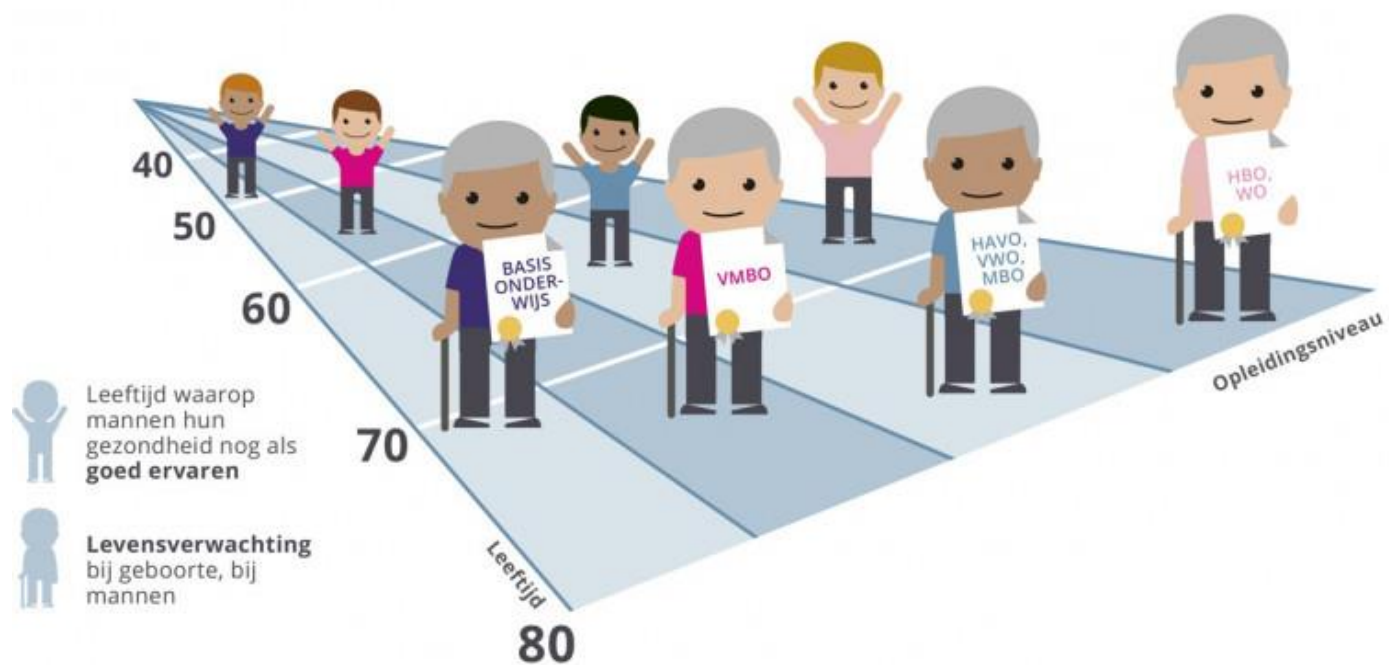
# De gezondheidsvaardige organisatie

Coryke van Vulpen, Senior adviseur gezondheidsvaardigheden (Pharos)

# Programma

- Rondje: voorstellen en verwachtingen
- Wat is een 'gezondheidsvaardige organisatie'? 10 kenmerken
- Toelichting 'Test: hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?'
- Uitwisseling en discussie

# Even voorstellen / over Pharos

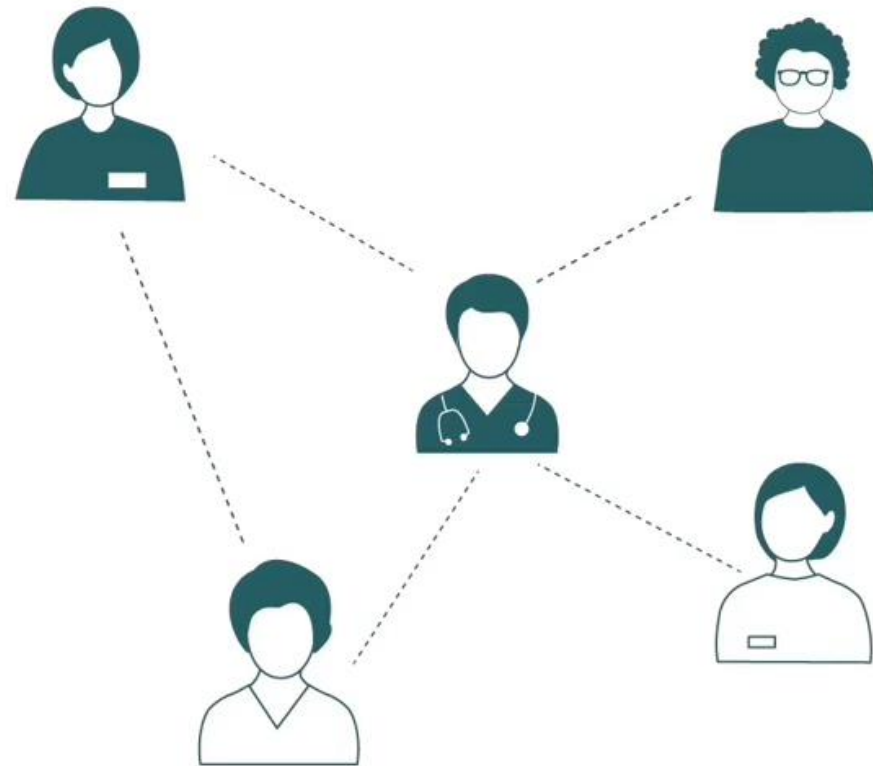


## Coryke van Vulpen

Senior adviseur gezondheidsvaardigheden bij Pharos  
Coördinator van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden

# Rondje maken

- Wie ben je en waar werk je?
- Waarom heb je voor deze sessie gekozen?
- Wat hoop je te leren (of bij te dragen)?



# Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

**Vraag:** is deze term jullie bekend? Waar denk je aan?



# Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

Dubbele definitie van gezondheidsvaardigheden<sup>1</sup>:

## **Persoonlijke gezondheidsvaardigheden**

De vaardigheden van een individu om informatie over gezondheid te vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken.

## **Gezondheidsvaardigheden van organisaties**

De mate waarin organisaties het mensen mogelijk maken om informatie/aanbod te vinden, begrijpen, beoordelen en te gebruiken.

Een 'gezondheidsvaardige organisatie' is dus een organisatie die toegankelijk en begrijpelijk is voor iedereen, ongeacht het niveau van gezondheidsvaardigheden.



1. Healthy People 2030

# De 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie<sup>1</sup>



1. Dit model is samengesteld door Pharos en is gebaseerd op diverse internationale modellen voor Health Literate Care Organisations (Brach et al. en Vienna-HLO model)

# Waar staan jullie? (uitwisseling)

1. Op welke punten hebben jullie al stappen gezet? Heb je mooie voorbeelden om te delen?
2. Op welke onderwerpen is jullie organisatie nog niet zo ver?





# Aan de slag binnen je organisatie

*"Waar moet ik beginnen?"*

- Gebruik de **10 kenmerken als kapstok** voor je aanpak.
- Start met invullen van de **'Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?'**



PHAROS

rding Bew

## Test

### Hoe begrijpelijk is mijn gezondheidsorganisatie voor iedereen?

Beantwoord 10 vragen en ontdek hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is. En hoe je ervoor zorgt dat iedereen jouw informatie over gezondheid kan vinden, begrijpen en gebruiken.

[Start de test](#)

?

## Screenshots uit de test:

**1. Bewustwording** ?

Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.

Bijna niemand kent het belang

Ongeveer de helft kent het belang

Bijna iedereen kent het belang

**2. Beleid** ?

Het thema gezondheidsvaardigheden is opgenomen in ons beleid met praktische en financiële afspraken.

Niet of nauwelijks opgenomen

Er is een start gemaakt

Opgenomen met praktische en financiële afspraken

**3. Vaardige professionals** ?

Onze medewerkers zijn getraind om begrijpelijk te communiceren met onze doelgroep.

Bijna niemand is getraind

Ongeveer de helft is getraind

Bijna iedereen is getraind

Niet van toepassing

**4. Begrijpbare materialen** ?

Onze schriftelijke en digitale materialen zijn getest op begrijpelijkheid bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Bijna geen materialen zijn getest

Een deel van de materialen is getest

Bijna alle materialen zijn getest

# Aan de slag binnen je organisatie (vervolg)

- Ga in gesprek over de uitkomsten en maak een **plan van aanpak**. Gebruik hiervoor het **rapport** dat je kunt downloaden na het invullen van de test.
- Stel prioriteiten: niet alles kan en hoeft in één keer. Kies bijvoorbeeld **twee speerpunten** voor het eerste (half) jaar.
- Spreek af om elk kwartaal / half jaar te **evalueren** of maak de test onderdeel van je **interne audit**



PHAROS

The screenshot shows a digital interface for a test. At the top, the PHAROS logo is visible. The main content area is white with a dark blue border. The text reads:

### Test

Hoe begrijpelijk is mijn gezondheidsorganisatie voor iedereen?

Beantwoord 10 vragen en ontdek hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is. En hoe je ervoor zorgt dat iedereen jouw informatie over gezondheid kan vinden, begrijpen en gebruiken.

Start de test

?

Voorbeeldpagina's uit het rapport:

Jouw organisatie scoort:

72%

Opbouw van jouw score:



**Zeer goed op weg!**

Je bent zeer goed op weg om je organisatie gezondheidsvaardig te maken. Vanuit hier kun je toewerken naar volgende stappen.

Onderstaande informatie en adviezen kunnen je wellicht verder op weg helpen.

Gebruik het rapport om mogelijke verbeteracties uit te werken.

Daarnaast is het van belang om de aandacht voor gezondheidsvaardigheden vast te houden. Bekijk met elkaar hoe de verschillende onderdelen geborgd zijn in de organisatie. Spreek daarnaast een moment af (bijvoorbeeld over 6 maanden) waarop je deze test opnieuw invult. Zo houd je zicht op de vorderingen en kun je vervolgstappen bepalen. Je kunt deze ook toevoegen aan je interne audit.

## 4. Begrijpelijke materialen

**Stelling:**

Onze schriftelijke en digitale materialen zijn getest op begrijpelijkheid bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

**Ingevulde score:**

Oranje: Een deel van de materialen is getest

**Huidige stand van zaken en eventuele toelichting op de score:**

**Welke verbeteracties kunnen er worden uitgevoerd?**

**Prioriteit (1 laag - 10 hoog):**

**Stand van zaken van de verbeteracties:**

Voorbeeldpagina's uit het rapport:

## Advies per onderwerp:

### 1. Bewustwording

**Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.**

- Een presentatie kan een goede start zijn om meer bewustwording te creëren binnen je organisatie. Hiervoor kun je de ['Presentatie over laaggeletterdheid'](#) of de ['Presentatie laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden'](#) als basis gebruiken.
- Gebruik de ['Factsheet Laaggeletterdheid en Gezondheidsvaardigheden'](#) voor achtergrondinformatie, cijfers en gevolgen.
- In de afspeellijst van video's ['Laaggeletterdheid en gezondheid: ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal'](#) zie je via ervaringsverhalen wat de impact is.

### 2. Beleid

**Het thema gezondheidsvaardigheden is opgenomen in ons beleid met praktische en financiële afspraken.**

- Spreek met elkaar af hoe je als organisatie rekening houdt met beperkte gezondheidsvaardigheden. Beschrijf voor alle onderwerpen van deze snelst concrete afspraken, doelstellingen en/of verbeteracties. Tip: Download het rapport met uitkomsten (Pdf onderaan). Deze bevat per onderwerp open velden waarin je afspraken kunt noteren.
- Zorg dat er blijvende aandacht is voor het thema. Leg de werkafspraken goed vast en maak deze gemakkelijk terug te vinden voor (nieuwe) medewerkers.
- Evalueer de gemaakte afspraken, doelstellingen en verbeteracties regelmatig. Spreek bijvoorbeeld af om deze snelst elk (half) jaar met elkaar in te vullen. Tip: maak deze onderdeel van je interne audit.

# Uitwisseling

- Welke rol zie jij voor jezelf in het toewerken naar een gezondheidsvaardige organisatie?
- Wie (of wat) heb je daar nog meer bij nodig? Wat zou een eerste stap kunnen zijn?



# Kennis / handvatten per kenmerk (naslagwerk)



# 1. Bewustwording

Maak medewerkers bewust van het bestaan van gezondheidsvaardigheden, in **verschillende lagen** van de organisatie, van bestuur tot werkvloer.

Zorg dat medewerkers weten wat (beperkte) gezondheidsvaardigheden zijn, en **waarom het belangrijk is** om hier als organisatie rekening mee te houden.

Zorg dat men weet welke **kennis en handvatten beschikbaar** zijn om hieraan te werken.





## Kennis / handvatten:

- Start met een presentatie, gebruik bijvoorbeeld deze als basis: 'Presentatie over laaggeletterdheid' of de 'Presentatie laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden'
- Gebruik de 'Factsheet Laaggeletterdheid en Beperkte gezondheidsvaardigheden' voor achtergrondinformatie, cijfers en gevolgen.
- Laat de impact zien via ervaringsverhalen, bijvoorbeeld via de video's 'Laaggeletterdheid en gezondheid: ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal'



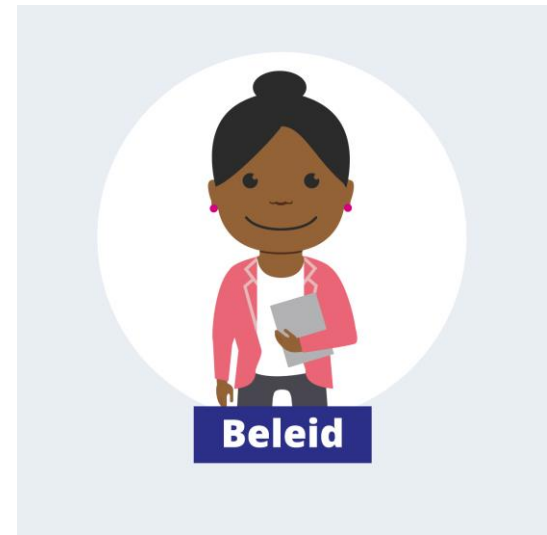
## 2. Beleid

Neem gezondheidsvaardigheden op in je beleid. Gebruik de **10 kenmerken** als kapstok.

Maak **praktische afspraken** over hoe je rekening houdt met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Dit betekent vaak een aanpassing van al je **(standaard)communicatie** én het bieden van meer **maatwerk**.

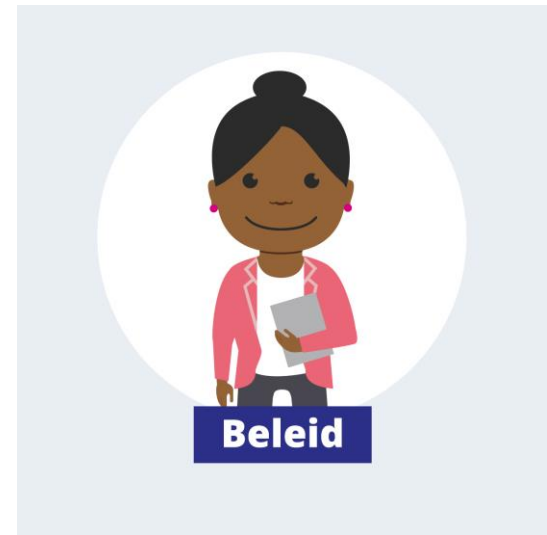
Het is altijd nodig om **tijd** en **financiële middelen** te reserveren.



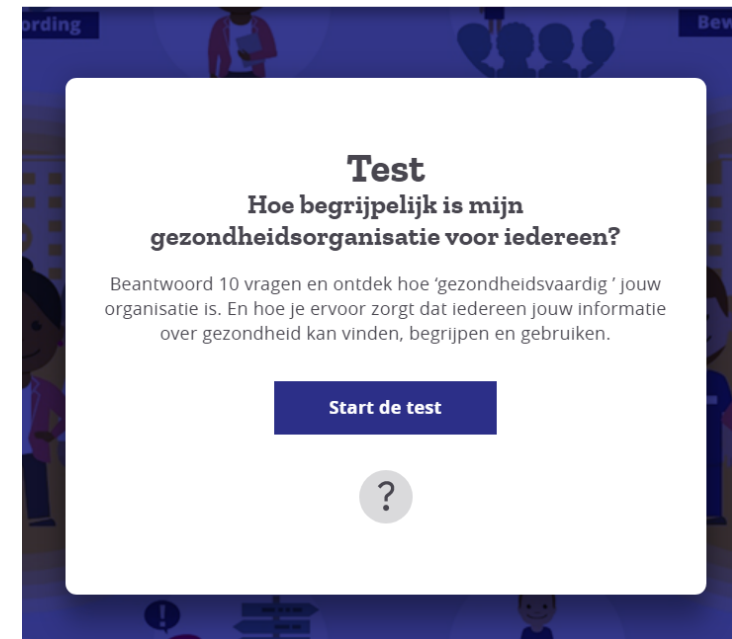
## Kennis / handvatten:

*“Waar moet ik beginnen?”*

- Start met het invullen van de **‘Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?’**
- Ga in gesprek over de uitkomsten en maak een **plan van aanpak** rond de 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie. Stel prioriteiten: kies bijvoorbeeld **2 speerpunten** voor het eerste (half) jaar. Gebruik hiervoor het **rapport** dat je kunt downloaden na het invullen van de test.
- Spreek af om elk kwartaal / half jaar te **evalueren** of maak de test onderdeel van je **interne audit**



PHAROS



# 3. Begrijpelijke materialen

Maak je schriftelijke en digitale materialen goed te begrijpen. Denk hierbij aan brieven, website, filmpjes en folders.

Denk aan een begrijpelijk **taalniveau**, het vermijden (of zeer goed uitleggen) van jargon, begrijpelijke **afbeeldingen**, heldere **opmaak** en het **doseren** van informatie.

**Vereenvoudig** je materialen én **test** deze op begrijpelijkheid. Test specifiek ook onder mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.



# Kennis / handvatten:

## Vereenvoudigen (stap 1):

- Tips eenvoudige communicatie in Factsheet 'Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden'
- Leesniveauctool van Stichting Accessibility geeft indicatie van het taalniveau van je tekst
- Checklist Toegankelijke Informatie voor het opstellen van **nieuwe** materialen
- Voorlichtingsmateriaal Beoordelingsinstrument (VBI) voor het toetsen en verbeteren van **bestaande** materialen, inclusief verbetertips op maat

## Testen (stap 2):

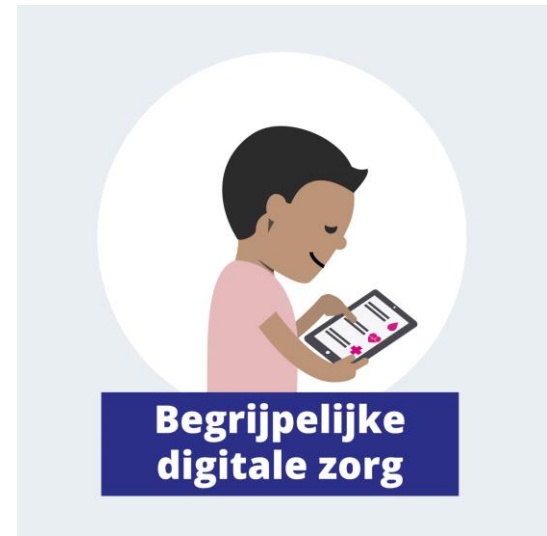
- Publicatie 'Het testen van voorlichtingsmateriaal, hoe doe je dat?' uitleg over testen van materialen op begrijpelijkheid.
- Video 'De meerwaarde van het testen van toegankelijk ondersteunend materiaal'



## 4. Begrijpelijke digitale zorg

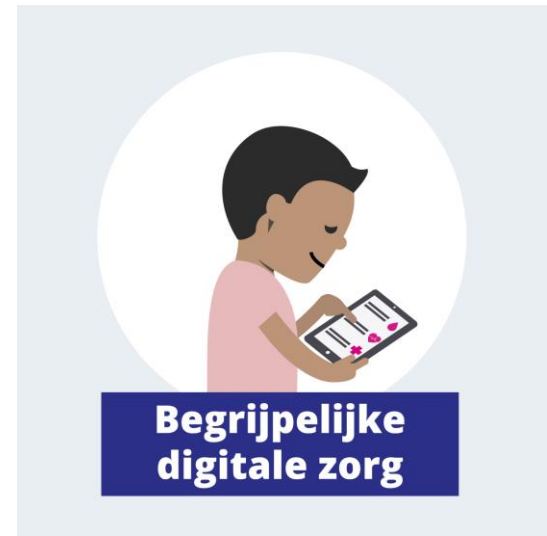
Zorg dat alle eHealth die je gebruikt, zoals apps of patiëntportalen, **begrijpelijk** en **gebruiksvriendelijk** is.

**Test** dit ook onder mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.



## Kennis / handvatten:

- 'Checklist Toegankelijke informatie' voor ontwikkelen van eHealth-toepassingen
- 'Wensenlijst voor begrijpelijke eHealth', wensen voor eHealth van Taalambassadeurs van Stichting ABC.
- Handreiking 'Toegankelijke Patiëntomgevingen, handvatten voor zorgaanbieders'.



# 5. Toegankelijkheid

Zorg dat je organisatie gemakkelijk toegankelijk is. Denk aan de **bewegwijzering** in het gebouw, **contactinformatie** op de website en het **telefonische keuzemenu**.

**Test** deze onderdelen op begrijpelijkheid en pas onduidelijkheden aan.





## Kennis / handvatten:

- Doe een Praktijkcheck: hierbij krijg je bezoek van een ervaringsdeskundige die moeite heeft met lezen en schrijven. Je ontvangt een verslag met verbetertips.



Afbeelding: beeld uit een video van een Praktijkcheck in Rotterdam door een Taalambassadeur van Stichting ABC



## 6. Communicatief vaardige medewerkers

Train je medewerkers in begrijpelijk communiceren, met behulp van een **trainingsacteur**. Denk aan (zorg)professionals, baliepersoneel, voorlichters, vrijwilligers en telefonisten.

Maak de **terugvraagmethode** standaard onderdeel van je werk.



## Kennis / handvatten:

- eLearning 'Effectieve communicatie in de zorg'
- Training 'Effectief communiceren met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden' (met acteur)
- Playlist 'Begrijpelijk informeren en gesprekstechnieken in de zorg'
- Tips voor mondelinge communicatie in de Factsheet 'Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden'.
- Infosheet over de Terugvraagmethode.



# 7. Extra ondersteuning

Ook als je alle communicatie hebt vereenvoudigd, blijft er altijd een groep over voor wie dit te ingewikkeld is. Bied voor deze groep extra ondersteuning.

Bekijk voor **al je diensten en communicatiemomenten** welke oplossing je hebt voor mensen die niet via de standaard weg kunnen meekomen.

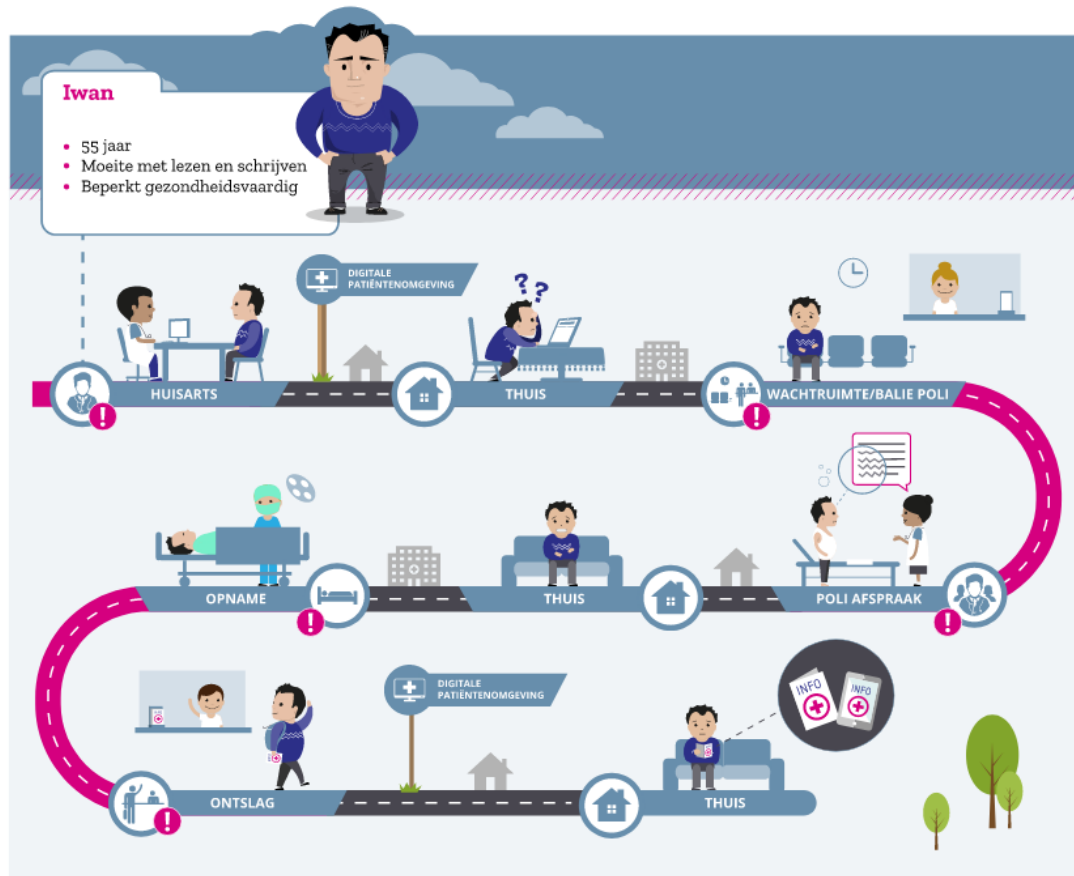
Voorbeelden: hulp bij het invullen van een vragenlijst of de mogelijkheid om mondeling mee te doen. Mondelinge uitleg van een folder, brief of informatie op de website.

De groep die dit nodig heeft, zal daar vaak niet zelf om vragen. Bied dit daarom **actief en laagdrempelig** aan.



# Kennis / handvatten:

- Breng alle contactmomenten in kaart en ga na waar je extra ondersteuning kunt toevoegen. Bekijk ook eens deze [Patiëntenreis](#).



# 8. Inclusief onderzoek

De uitkomst van je onderzoek geeft alleen een **compleet beeld** als iedereen eraan kan meedoen. Als je onderzoek alleen begrijpelijk is voor een deel van de mensen, mis je veel informatie en kun je de **verkeerde conclusies** trekken.

Dit kan verstrekkende gevolgen hebben, bijvoorbeeld wanneer je je **beleid hierop baseert**.

Daarom is het belangrijk om te **zorgen dat iedereen kan meedoen** aan je onderzoek.



## Kennis / handvatten:

- Zorg voor **begrijpelijke materialen**, zoals je vragenlijst, begeleidende brief, toestemmingsformulier en/of informatie bij het inloggen of digitaal invullen. Gebruik de tips van begrijpelijke materialen.
- Zorg voor **begrijpelijke mondelinge communicatie** bij kwalitatief onderzoek. Gebruik de tips van communicatief vaardige professionals. Schrijf je vragen vooraf uit op taalniveau A2/B1.
- Zorg voor een **inclusieve werving en methoden**. Lees verder in de [Infosheet 'Inclusief onderzoek'](#)



## 9. Bereik iedereen

Zorg ervoor dat je iedereen goed bereikt met je communicatie en je preventie-/zorgaanbod. Dit vraagt extra inspanning voor bepaalde groepen mensen.





## Kennis / handvatten

- Breng in kaart zou willen bereiken en wie je daadwerkelijk bereikt. Zit daar een verschil tussen, ga dan actief aan de slag om dit aan te pakken.
- Zet diverse kanalen in voor je informatie en sluit aan bij bestaande initiatieven en activiteiten. Lees meer in de [Infosheet 'Bereiken en betrekken: de vier bouwstenen'](#).



# 10. Kennisdeling

Deel je kennis over gezondheidsvaardigheden en begrijpelijke communicatie, zowel **binnen als buiten je organisatie**. Zo inspireer en help je anderen om ook aan de slag te gaan met dit thema.



## Kennis / handvatten:

- Maak na vandaag afspraken over het (blijven) delen van kennis als jullie verder met dit thema aan de slag gaan
- Word partner van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden. Dit is een netwerk van ruim 100 partners die kennis delen over gezondheidsvaardigheden. Bezoek de bijeenkomsten of bekijk de website [www.gezondheidsvaardigheden.nl](http://www.gezondheidsvaardigheden.nl)

