

Welkom!



Webinar Alliantie Gezondheidsvaardigheden



15 november 2022

#gezondheidsvaardigheden



Samenwerken met ervaringsdeskundigen

Praktijkcheck

Coryke van Vulpen
Senior adviseur gezondheidsvaardigheden bij Pharos

Even voorstellen



Coryke van Vulpen

Senior adviseur
gezondheidsvaardigheden
Pharos

Coördinator
Alliantie
Gezondheidsvaardigheden



Graddie Jansen

Taalambassadeur
Stichting ABC



Eunice Hee Tahar Kooijman

Sociaal verpleegkundige
seksuele gezondheid
**Centrum voor Seksuele
Gezondheid Amsterdam
(CSGA), GGD Amsterdam**

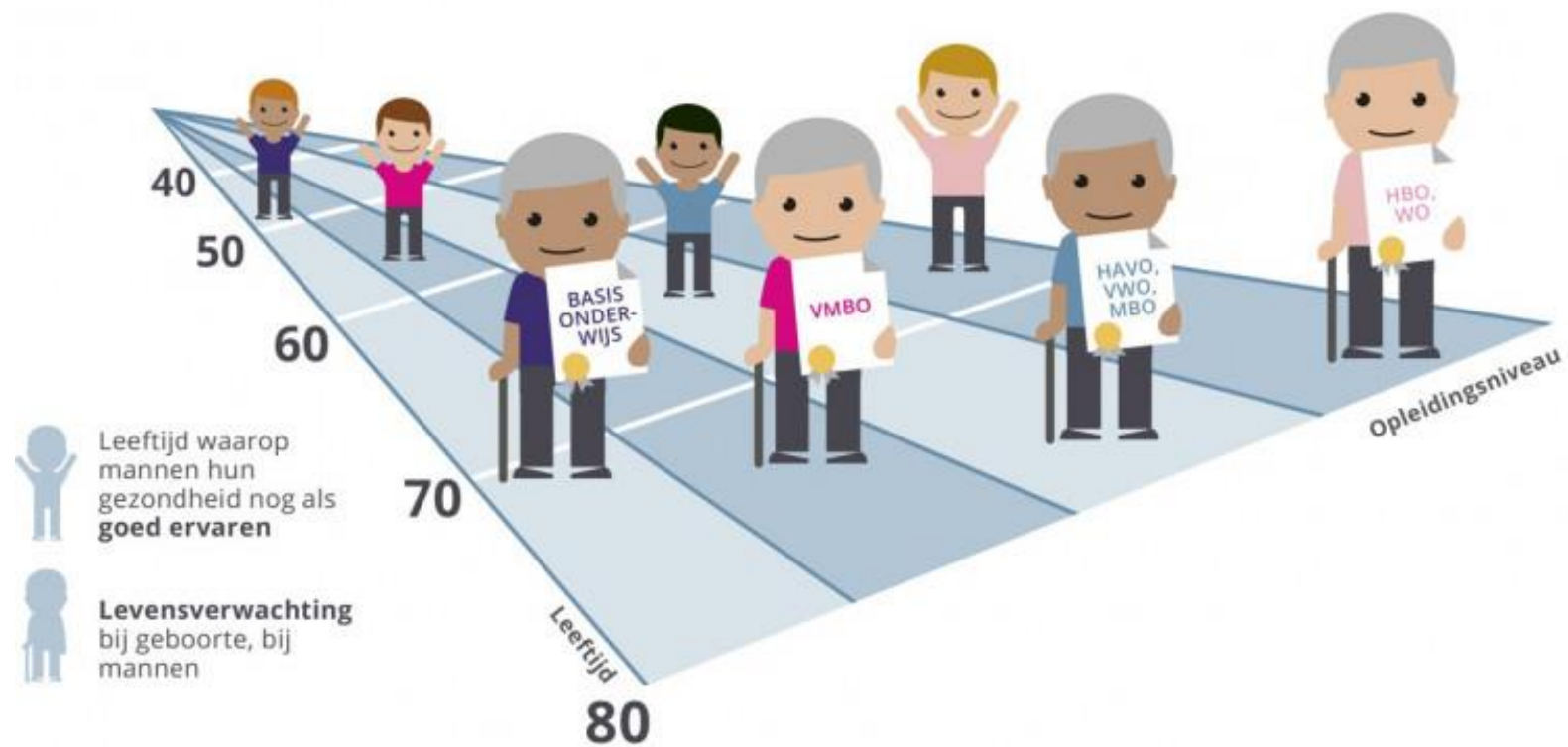
Programma

- Inleiding Pharos en gezondheidsverschillen in Nederland
- Ervaringsverhaal van Graddie Jansen, Taalambassadeur bij Stichting ABC
- Wat is een Praktijkcheck?
- GGD Amsterdam, afdeling Centrum Seksuele Gezondheid Amsterdam (CSGA)
Video en ervaringen Praktijkcheck
- Andere manieren van samenwerken?
- Afsluiting

Gezondheidsverschillen

Mensen met een praktische opleiding:

- Overlijden 6 jaar eerder
- Leven 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid





2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



1 op de 4

Nederlanders heeft beperkte
gezondheidsvaardigheden



18%

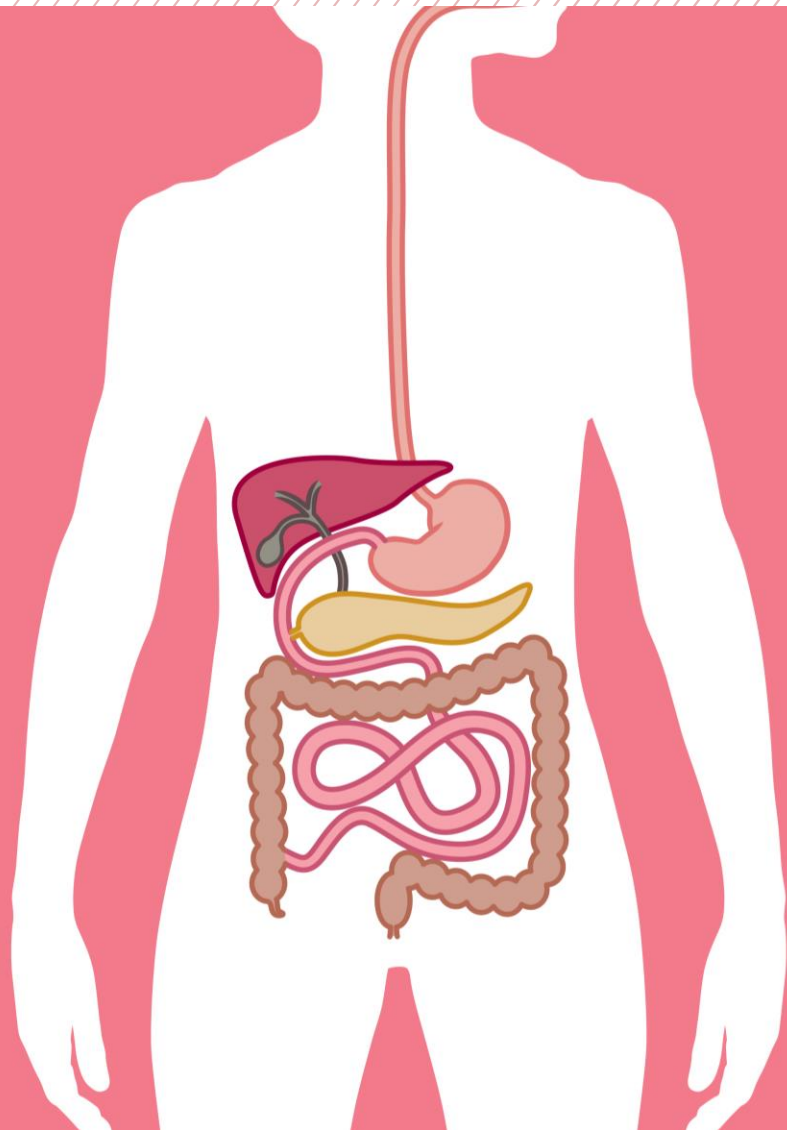
van de Nederlanders is digistarter



Kans op onvoldoende
digitale vaardigheden

3 keer

zo groot bij laaggeletterden



Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te **vinden**, **begrijpen**, **op waarde schatten** en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.

Lees verder op: www.gezondheidsvaardigheden.nl

A photograph of a row of yellow chairs on a black bench against a white wall. The chairs are modern, with a curved backrest and a flat seat. The bench is made of black metal. The floor is made of light-colored wood. The background is a white wall with a subtle pattern of thin, parallel lines.

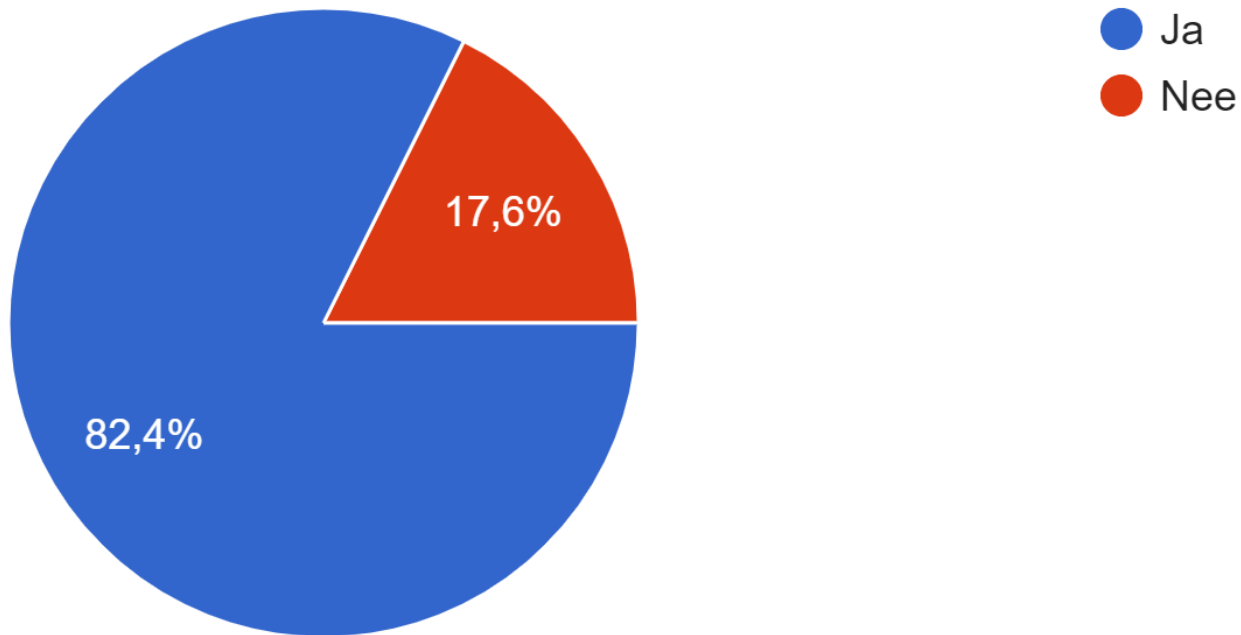
Ervaringsverhaal Graddie Jansen

**Wat als het niet
vanzelfsprekend is?**

Vraag 1 (poll)

Heb je er weleens aan gedacht om je organisatie of informatie te testen op begrijpelijkheid?
(vóórdat je over dit webinar hoorde)

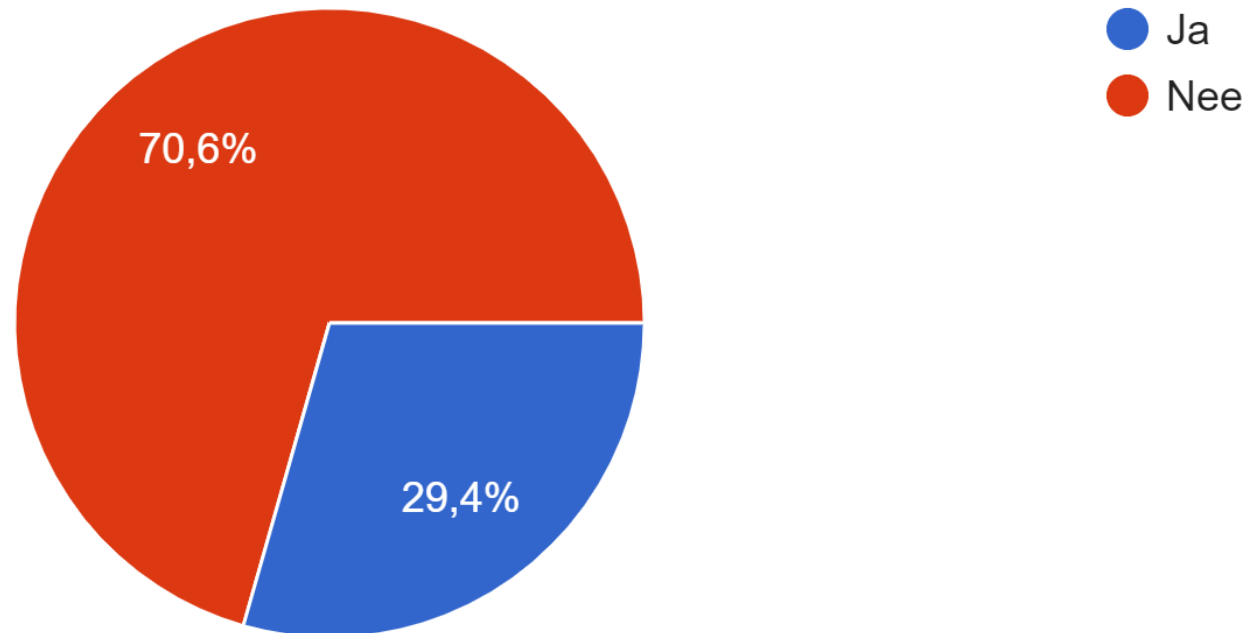
17 antwoorden



Vraag 2 (poll)

Heb je weleens samengewerkt met iemand die moeite heeft met lezen en schrijven, bij het begrijpelijker maken van je organisatie of informatie?

17 antwoorden



Kijken door de ogen van...

Praktijkcheck



Ria Schaper (Taalambassadeur Stichting ABC)

Wat is een Praktijkcheck?

- Ervaringsdeskundige laaggeletterdheid (bijv. een Taalambassadeur van Stichting ABC)
- Bezoek aan je praktijk of organisatie
- Entree, balie, wachtkamer, website, digitale omgeving (online afspraken maken, patiëntportaal), telefoonbandje



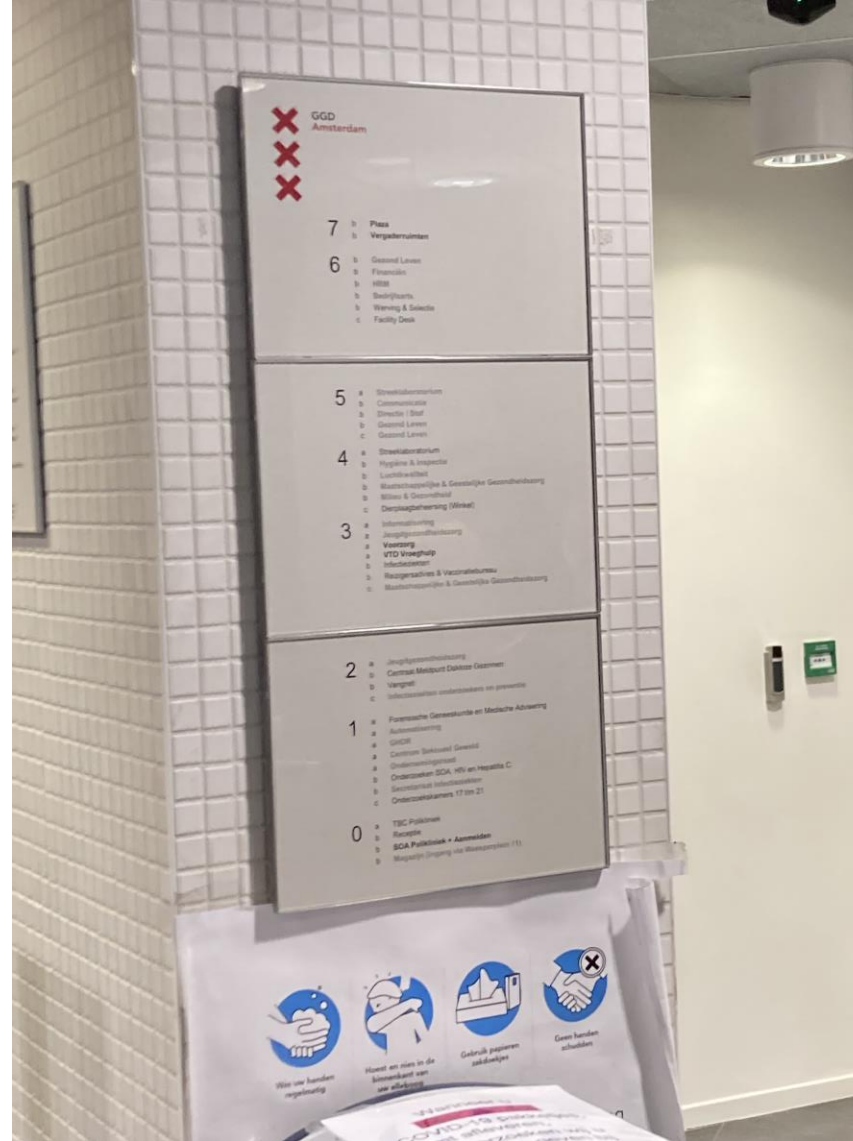
Afbeelding: Ria Schaper (Taalambassadeur Stichting ABC), uit video Praktijkcheck in Rotterdam (Medisch Centrum Schiebroek)

Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA


Veel dingen die goed waren ingericht:

- Duidelijk bord aan de straat, zodat je de locatie van ver al ziet
- Bij telefoonbandje: optie voor mensen die moeite hebben met taal
- Scannen van de QR code (bij aanmelden) ging goed
- Wachtkamer was prettig en rustig. Niet teveel afleidende informatie
- Oproep via wachtkamerscherf was duidelijk (mag alleen iets langer in beeld)
- Taalniveau van aanmeldformulier is (eerder) al getest en vereenvoudigd (alleen de beschrijvende tekst boven was erg lang en moeilijk)

Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA



Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA

Sense consultation 

- General information on birth control;
- Birth control pill, puncture pill, EVRA patch or NuvaRing prescription;
- Inserting an IUD or Implanon;
- Fitting a diaphragm;
- If sex is uncomfortable, or if you have no sex drive;
- If you experience pain or bleeding during sex;
- Questions about your hymen;
- Questions and concerns about your genitals;
- Erectile dysfunction;
- **Delayed or premature ejaculation;**
- If you are concerned you are pregnant;
- Vaginal discharge.

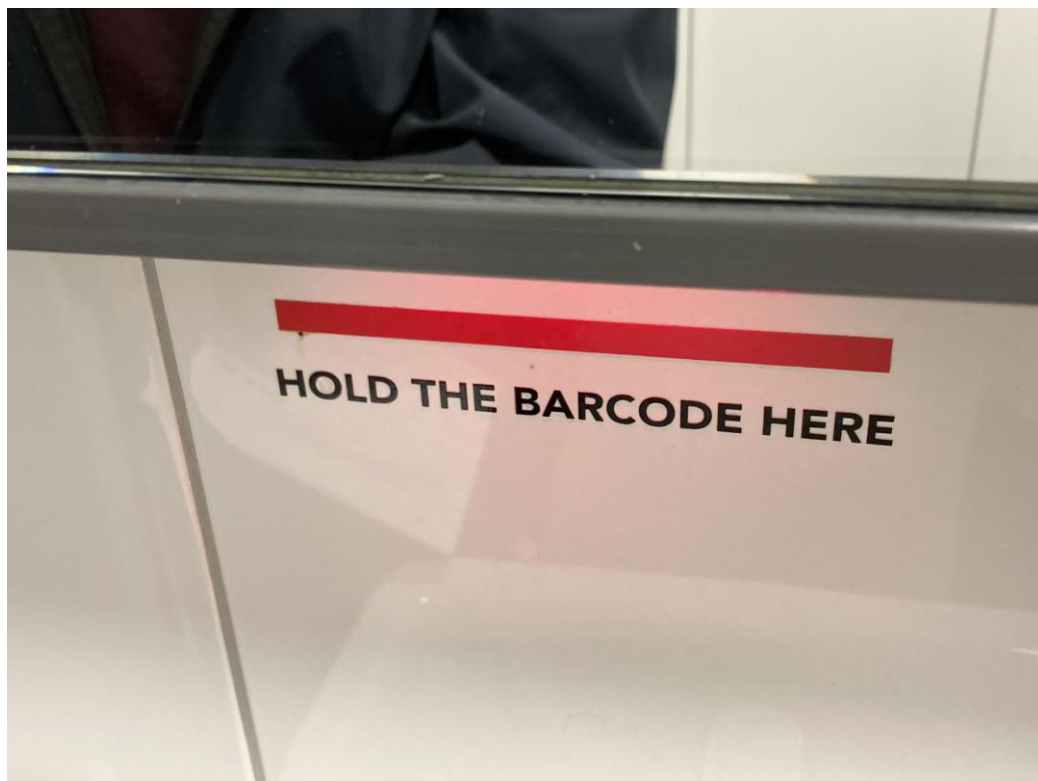
Laatste oproep:

- L012 > Balie 2
- Z037 > Balie 2
- 0006 > Kamer 15
- X007 > Kamer 7
- Z034 > Kamer 10
- Z034 > Kamer 10
- Z040 > Balie 1
- X012 > Kamer 3

Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA



Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA



Voorbeeld GGD Amsterdam, CSGA

Het geeft ook dilemma's:

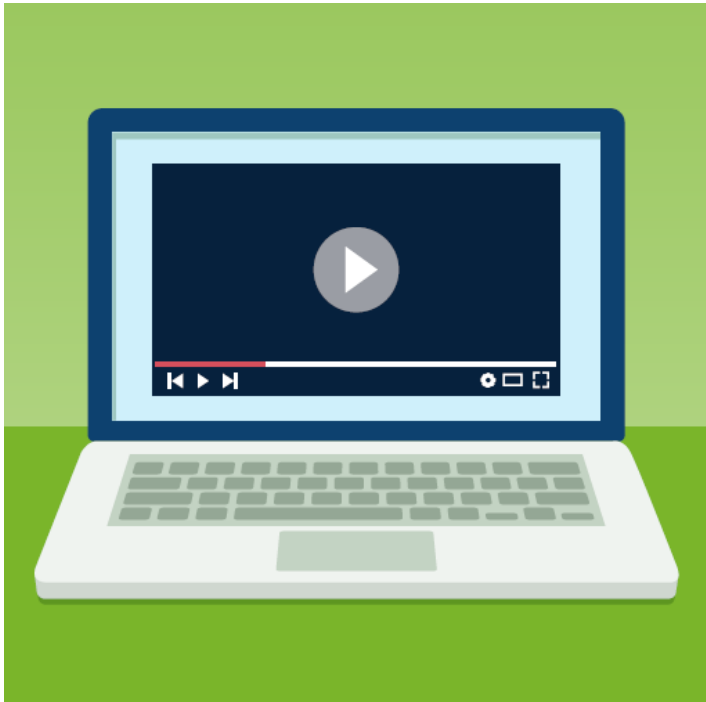
- Het toevoegen van een telefoonnummer bij online afspraken maken, biedt extra ondersteuning. Alleen wat betekent dit voor je capaciteit?

In gesprek met...



Eunice Hee Tahar Kooijman
Sociaal verpleegkundige seksuele gezondheid

Algemene tips



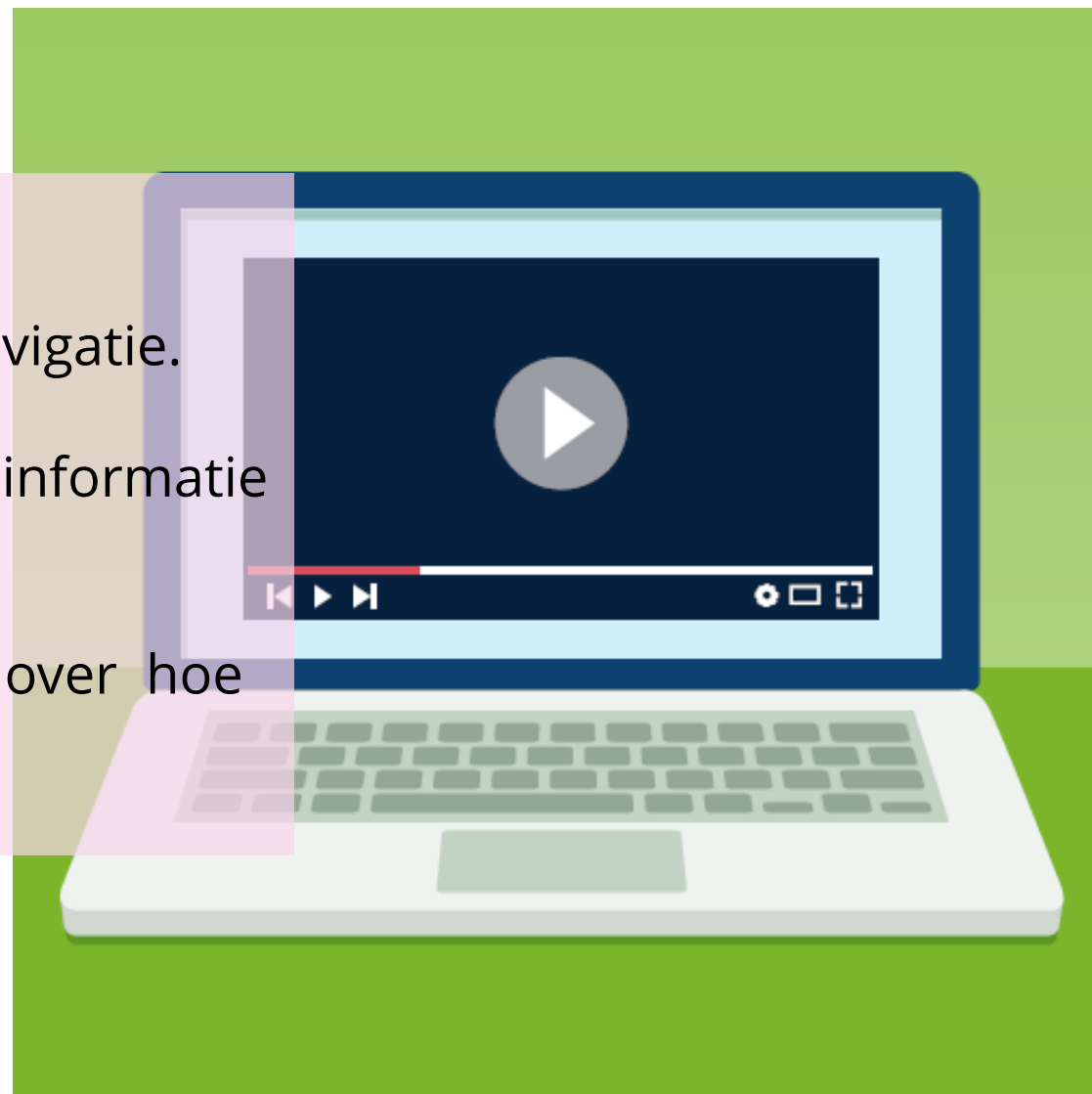
Website

Tekst

Zorg ook hier voor begrijpelijke taal en duidelijke navigatie.

Visuele ondersteuning helpt patiënten om de juiste informatie te vinden op de website.

Een voorbeeld is een video met uitleg. Bijvoorbeeld over hoe een digitaal patiëntportaal werkt.



Wachtkamer

Opgeruimde wachtkamer

Folders zijn fijn, maar gebruik er niet te veel. Dit kan patiënten afleiden. Hetzelfde geldt voor drukke prikboards, grote folderrekken en onrustige wachtkamerschermen.

Wachtkamerschermb

Gebruik het wachtkamerschermb voor informatie, maar zorg voor begrijpelijke taal, maak letters groot genoeg, let op het tempo en toon niet teveel informatie tegelijk.



Spreekkamer

Communiceer met begrijpelijke woorden

Check tijdens een consult of de boodschap goed overkomt m.b.v. de terugvraagmethode.

Gebruik in het dossier zo veel mogelijk de woorden van de patiënt en maak gebruik van bijvoorbeeld Thuisarts.nl.

Bespreek vaardigheden

Ga in gesprek over vaardigheden, zoals lezen en schrijven en digitale vaardigheden. Zorg dat je de signalen kent. Stel bijvoorbeeld de vraag: 'Veel mensen hebben moeite met formulieren (of: computers), hoe is dat voor u?'

Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb?



pharos.nl/terugvraagmethode

Veel mensen hebben moeite met computers, hoe is dat voor u?



NIVEL
Nederlands Instituut voor
de Zorg

Amsterdam UMC
Utrecht University Medical Center

PHAROS
Patient Health Assessment and Reporting
System

PHAROS

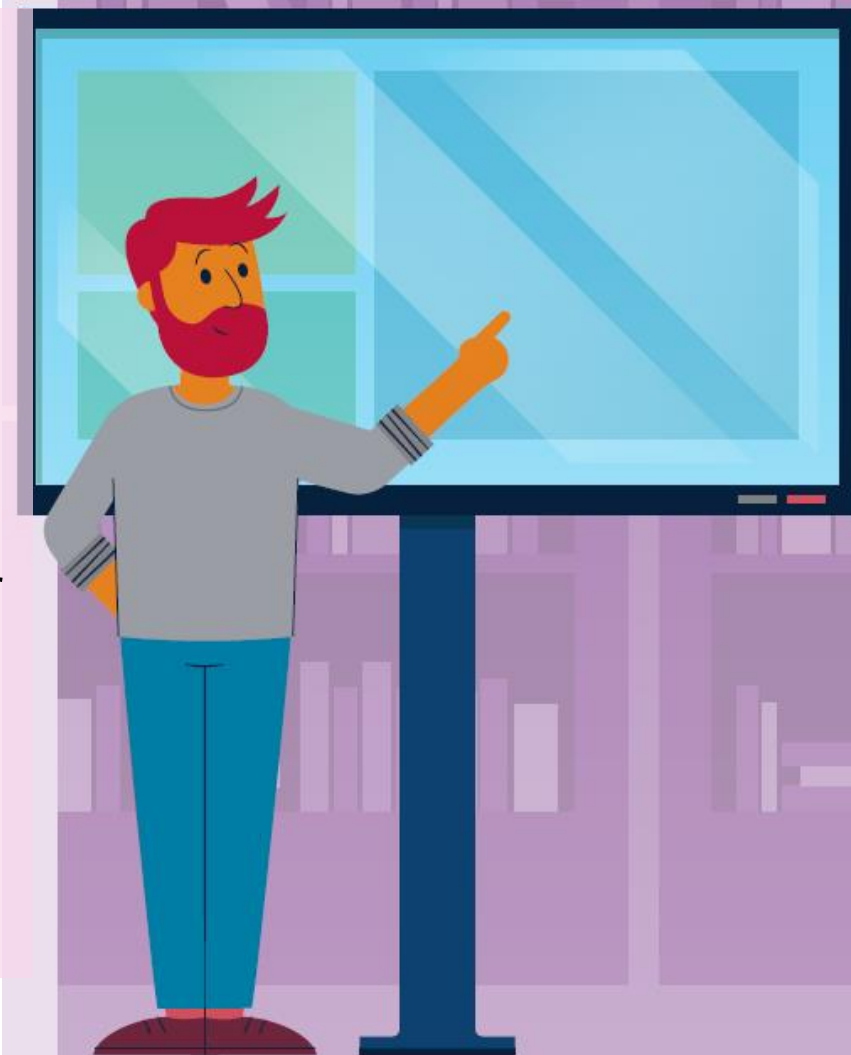
Ondersteuning en samenwerking

Opzetten ondersteuning

Bedenk op welke manier jullie mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en computers kunnen helpen. Bijvoorbeeld door het toevoegen van een telefoonnummer of het oprichten van een 'digitaal spreekuur'.

Samenwerken met organisaties

Veel bibliotheken bieden taallessen aan, en ook steeds meer cursussen digitale vaardigheden. Bekijk met welke organisaties jullie kunnen samenwerken (*ook binnen De Alliantie Gezondheidsvaardigheden; Werkgroep Taal maakt Gezonder*).



Conclusie

Toegankelijk/begrijpelijk worden

1. Vereenvoudig en **test** op begrijpelijkheid
2. Bied extra ondersteuning (zoals mondeling/telefonisch)

EN

Signaleer & verwijst door naar aanbod voor verbeteren vaardigheden

A photograph of a row of yellow chairs on a black bench against a white wall. The chairs are modern, with a curved backrest and a flat seat. The bench is made of black metal. The wall is white. The floor is made of light-colored wood. The image is partially overlaid by a blue rectangle on the right side and a pink rectangle at the top right.

Samenwerken met de mensen om
wie het gaat

Meer manieren om te testen

Samenwerken met de mensen om wie het gaat

Enkele manieren om dit te doen:

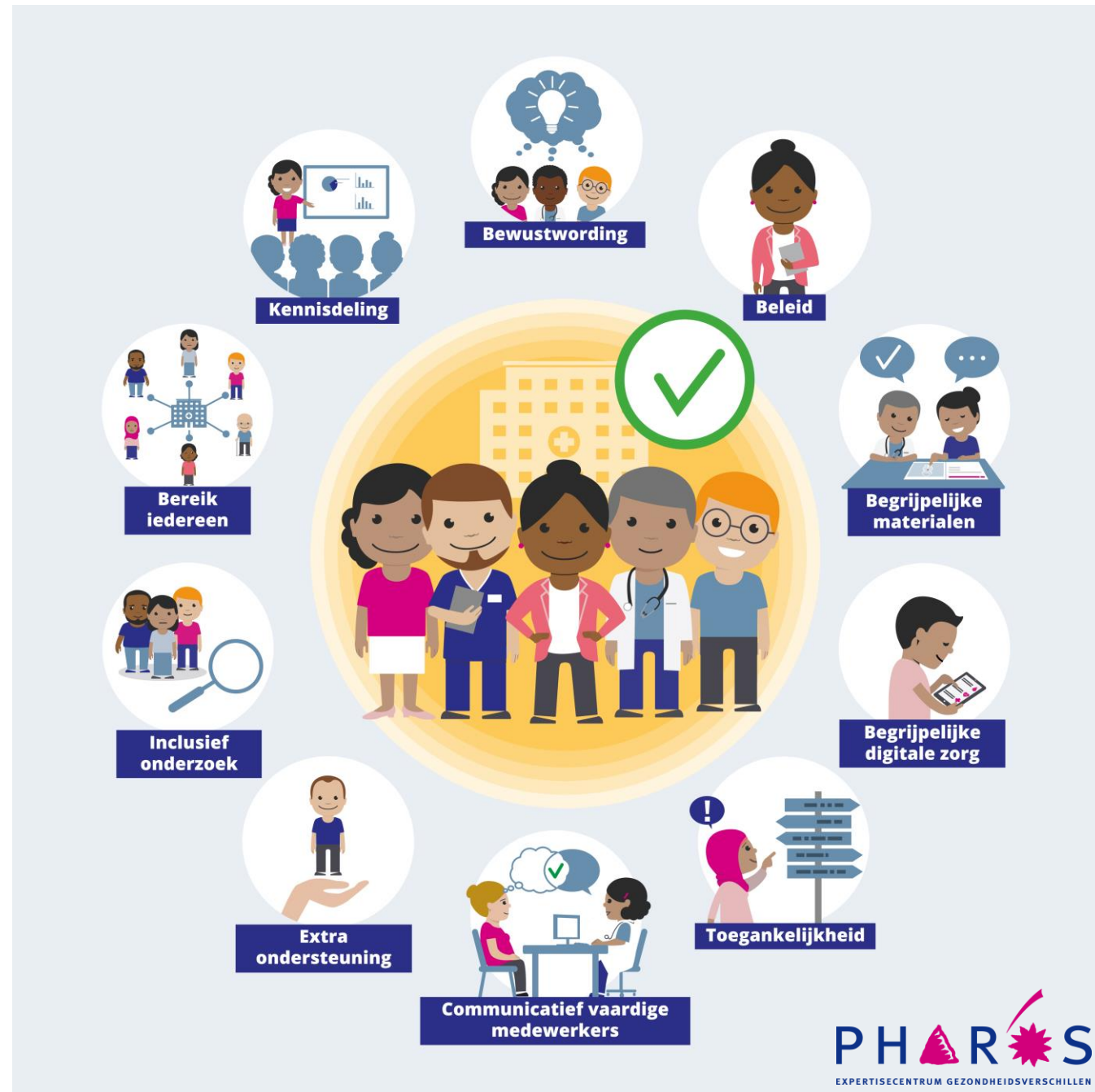
- Praktijkcheck
- Testen van materialen op begrijpelijkheid (zoals brieven en folders)
- Testen van website op begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid
- Co-creatie: vanaf het begin mensen betrekken

Samenwerken met de mensen om wie het gaat

Enkele manieren om dit te doen:

- Praktijkcheck
- Testen van materialen op begrijpelijkheid (zoals brieven en folders)
- Testen van website op begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid
- Co-creatie: vanaf het begin mensen betrekken

De 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie¹



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)

Bedankt!

Meer weten?

Coryke van Vulpen
c.vanvulpen@pharos.nl

Pharos expertisecentrum gezondheidsverschillen
www.pharos.nl

Meer informatie

Dank voor jullie
aandacht

- Informatie over het uitvoeren van een Praktijkcheck
- Informatie over het uitvoeren van een Praktijkcheck, met focus op digitaal
- 'Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?'
Online test (10 stellingen) om te bepalen hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is.
Inclusief rapport en verbetertips.
- Workshop 'Gezondheidsvaardige organisatie'. Samen aan de slag om een start te maken in je organisatie.
- 'Factsheet Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden'
Achtergrondinformatie, cijfers en tips.
- De Patiëntenreis van Iwan

Bedankt voor jullie aanwezigheid!



Verder praten?

Meld je aan bij onze [besloten LinkedIn groep](#).

Volg ons op:

Twitter: www.twitter.com/AlliantieGV

LinkedIn: www.linkedin.com/company/alliantiegezondheidsvaardigheden

#gezondheidsvaardigheden