

Routekaart

Naar een begrijpelijke zorg met basisvaardige patiënten

Waarom deze routekaart? En voor wie?

Deze routekaart is voor (zorg)professionals die willen werken aan een **begrijpelijke zorg** en **basisvaardige patiënten**.

Hoe pak je dat aan?

Pharos en Stichting Lezen en Schrijven maakten deze routekaart samen. Om je op weg te helpen. Je vindt hier bijvoorbeeld welke **activiteiten** je kunt ondernemen, welke **middelen** je kunt inzetten en wat belangrijke **aandachtspunten** zijn.

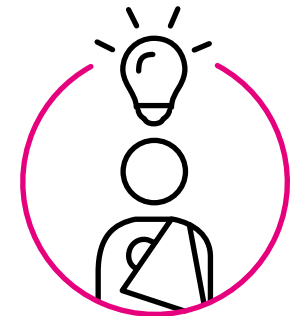
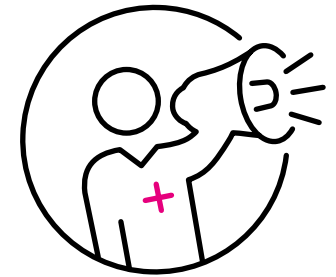
Heb je naast deze routekaart extra advies of ondersteuning nodig? Neem dan contact op!

 Pharos: www.pharos.nl

 Stichting Lezen en Schrijven: www.lezenenschrijven.nl

Wat kun je doen als (zorg)professional? En hoe?

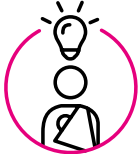
- 1** Zorg eerst voor **draagvlak** bij directie/bestuur voor het mogen uitwerken van een **plan**.
Een plan om de zorg begrijpelijk en de patiënt basisvaardig te maken.
- 2** Maak dit plan **samen** met verschillende professionals binnen de organisatie.
Denk aan artsen, verpleegkundigen, apothekers, medewerkers communicatie, hr, ict, balie, etc.
Ook als zij nog niet direct weten waar het over gaat.
- 3** Werk vanuit een **visie**. Formuleer **doelen** en **doelgroepen**.
En bepaal een **strategie**.



4 Passend bij gekozen visie, doelen, doelgroepen en strategie, kun je de volgende **activiteiten** inzetten, zie ook het overzicht op pagina 3.



agendeer het belang van een begrijpelijke zorg met basisvaardige patiënten en **activeer** (zorg)professionals om ermee aan de slag te gaan;



maak in de organisatie de toegang, eHealth en alle soorten communicatie **begrijpelijk** voor iedereen;



bied laaggeletterde patiënten de mogelijkheid hun **basisvaardigheden** te verbeteren.

Denk bij de ontwikkeling en/of uitvoering van een activiteit aan het **betrekken** van de mensen die je wilt bereiken.

5 Afhankelijk van de gekozen activiteiten kun je verschillende **middelen** (en media) inzetten. Zie het overzicht op pagina 3.

6 Neem een **planning**, **begroting** en **evaluatie** op in het plan. Zet je onderzoek uit onder patiënten, zorg dat zij mee kunnen doen.

7 **Borg** de aanpak in het organisatiebeleid.

**Wil je je kennis en ervaring over begrijpelijke zorg delen?
Of ben je op zoek naar nieuwe inzichten over basisvaardige patiënten?**

Sluit je dan aan bij één van de werkgroepen van de **Alliantie Gezondheidsvaardigheden**  www.gezondheidsvaardigheden.nl

Voor: Patiëntenervaringen en -participatie, Opleiding en Onderwijs, Wetenschappelijk Onderzoek, Ziekenhuizen, Taal maakt gezonder, Opvoeden.



Agendeer en activeer (Stichting Lezen en Schrijven & Pharos)

Voor (zorg)professionals en patiënten: bewustwordingsacties, informatie(materialen) -> presentaties en e-learnings, verhalen van Taalambassadeurs, Week van Lezen en Schrijven, feiten en cijfers, onderzoeken, artikelen/interviews/filmpjes, goede voorbeelden van aanpakken, interne ambassadeurs, etc.

Maak begrijpelijk (Pharos)

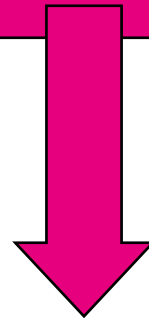


Begrijpelijke toegang voor patiënten

- Telefonisch contact
- Vindbaarheid organisatie en diensten
- Bewegwijzering
- Afspraken maken
- Contactinformatie website

Begrijpelijke eHealth voor patiënten

- Patiënt-portalen
- Apps



Begrijpelijke schriftelijke/digitale communicatie voor patiënten

- Brieven
- Voorlichtingsmateriaal
- Website
- Ondersteuning zelfmanagement

Begrijpelijke mondelinge communicatie voor patiënten

- Spreektaal
- Terugvraagmethode
- Consultondersteunend materiaal voor professionals

Training voor (zorg)professionals

- Beter leren herkennen van laaggeletterdheid en effectief communiceren

(oefenen met acteurs is een mogelijkheid)

- Beter leren herkennen en bespreken van laaggeletterdheid en doorverwijzen naar scholing in basisvaardigheden

Kloof tussen zorg en patiënt 2 oplossingen mogelijk

Ik ben een keer goed ziek geweest. Dat kwam omdat ik mijn plaspillen samen met andere medicijnen had ingenomen. Geen idee dat dat niet mocht. Misschien stond het wel op het doosje. Maar dat kon ik toen nog niet lezen.

Jansje Karel, ervaringsdeskundige

Scholing in basisvaardigheden voor laaggeletterde patiënten

- Informatie over scholing in basisvaardigheden in de buurt
- Hulpmiddelen voor werving, screening, toetsing
- Lesmateriaal om basisvaardigheden te verbeteren; ook toegepast op gezondheid

Bied de mogelijkheid om basisvaardigheden te verbeteren (Stichting Lezen en Schrijven)



Waarom een begrijpelijke zorg met basisvaardige patiënten?

Omdat we zo kunnen bijdragen aan minder gezondheidsverschillen, meer eigen verantwoordelijkheid en minder zorgkosten.

- Mensen met een lage opleiding en een laag inkomen leven in Nederland zeven jaar korter dan mensen met een hoge opleiding en een hoog inkomen. Het verschil in het aantal jaren dat mensen zich gezond voelen in hun leven, is zelfs achttien jaar. Deze verschillen noemen we **sociaaleconomische gezondheidsverschillen**. Hierdoor kunnen mensen minder vaak meedoen in de samenleving.
- Steeds vaker verwachten we van mensen dat zij **eigen verantwoordelijkheid** nemen voor hun gezondheid. Denk aan: geïnformeerde toestemming (*informed consent*), samen beslissen, eigen regie, zelfmanagement, gebruik digitale toepassingen in de zorg, etc.
- De **zorgkosten** nemen toe in ons land. De zorgkosten voor een laaggeletterde zijn hoger door extra ziekenhuisopnames en meer huisartsbezoeken.

Daarom richten we ons op gezondheidsvaardigheden

Door verbetering van deze vaardigheden nemen gezondheidsverschillen af, kunnen mensen meer eigen verantwoordelijkheid nemen voor hun gezondheid en dalen de zorgkosten. Hoe ingewikkelder de zorg, hoe meer vaardigheden iemand nodig heeft.

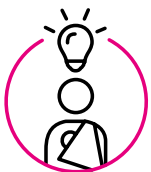
Je kunt op twee manieren bijdragen aan het verkleinen van de **kloof tussen zorg en patiënt**.

Door aan de ene kant de **zorg begrijpelijker** en aan de andere kant de **patiënt basisvaardiger** te maken.

Hierdoor kunnen mensen vaker meedoen; ook buiten de zorg. Dat maakt de samenleving sterker.

- **Ongeveer 1 op de 3** volwassen Nederlanders heeft **beperkte gezondheidsvaardigheden**. Zij nemen beslissingen over hun gezondheid, maar hebben moeite om de juiste informatie te vinden, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken.
- **1 op de 6** Nederlanders van 16 jaar en ouder is **laaggeletterd**. Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook problemen met het gebruik van een computer. Deze vaardigheden samen noemen we **basisvaardigheden**.

Alle laaggeletterden hebben beperkte gezondheidsvaardigheden.



Hoe maken we de zorg begrijpelijk voor iedereen?

Door (zorg)professionals beter te laten worden in het begrijpelijk maken van de zorg, zowel de publieke als de curatieve zorg.

Denk aan de toegang van een organisatie, eHealth en verschillende soorten communicatie.

Vaak kiest men taalniveau B1 voor schriftelijke communicatie.

Dat is een goede start. Maar B1 is voor laaggeletterden nog te moeilijk.

Als (zorg)professionals de zorg begrijpelijker maken, kunnen meer patiënten de informatie die zij nodig hebben beter vinden en verwerken.



Hoe maken we de patiënt basisvaardig?

Door (zorg)professionals beter te laten worden in het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid.

En in het **doorverwijzen van laaggeletterde patiënten** naar scholing in basisvaardigheden.

Deze scholing kan over het onderwerp gezondheid gaan, waardoor mensen nog gezondheidsvaardiger worden.

Bij beide oplossingen is de **rol van de (zorg)professional cruciaal**.