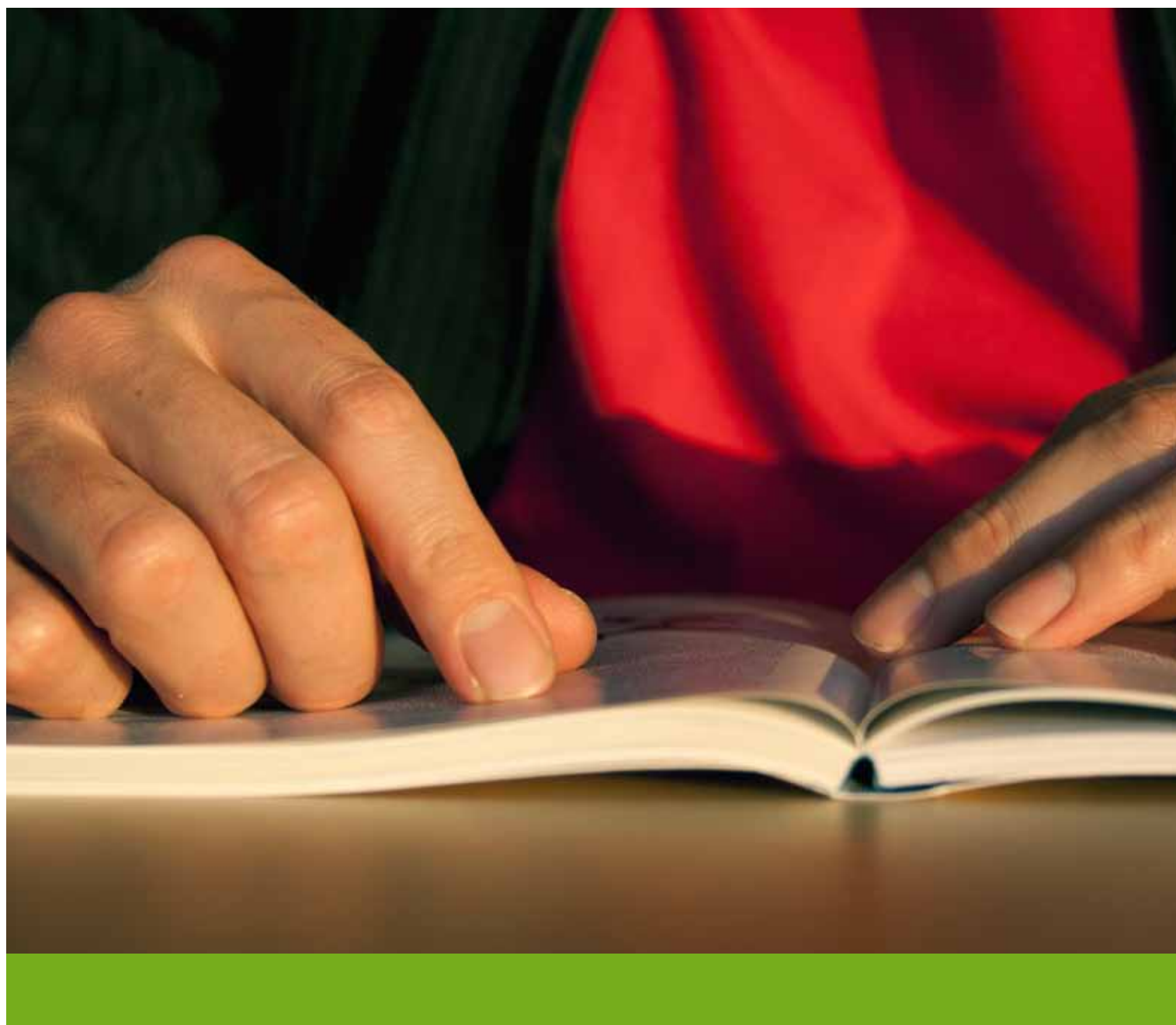


Toolkit

Laaggeletterdheid

Toolkit voor Omgang met laaggeletterden in de huisartsenpraktijk



Lezen en schrijven, het lijkt zo vanzelfsprekend

Na het persoonlijke gesprek is schriftelijke communicatie voor huisartsen een belangrijk middel in het contact met de patiënt. "Leest u deze folder nog maar eens thuis op uw gemak door." "Als u deze informatie eerst doorleest, kunt u daarna altijd met vragen bij mij terecht." Openingstijden vindt u op onze praktijkwebsite." Nuttige adviezen, want op deze wijze kunnen uw patiënten informatie tot zich nemen op het moment dat zij dat willen en er ook de tijd voor nemen.

Maar voor anderhalf miljoen volwassenen gaat dit helaas niet op. Laaggeletterdheid zorgt er voor dat zij de inhoud van uw informatie niet tot zich kunnen nemen. Vaak schamen ze zich om dit aan u te vertellen. En u vraagt zich vervolgens af waarom de patiënt te laat op het spreekuur van u of de specialist komt of zich niet aan de dosering van het geneesmiddel houdt. U had het nog wel opgeschreven! Mensen die laaggeletterd zijn kunnen onvoldoende lezen, schrijven en rekenen om zich adequaat staande te houden in onze informatiemaatschappij. Denk niet dat het hier vooral om allochtonen van de eerste generatie gaat. Van de 1,5 miljoen laaggeletterden is tweederde autochtoon. Zij zijn niet in staat om de schriftelijke informatie van u of uw

praktijkmedewerkers tot zich te nemen en er vervolgens ook naar te handelen.

Zeker in de huisartsenpraktijk, de basis van alle patiëntenzorg, is het daarom van groot belang met deze omstandigheden rekening te houden. Ik ben er dan ook trots op dat de Landelijke Huisartsen Vereniging het initiatief genomen heeft voor de ontwikkeling van de toolkit die voor u ligt. Bij de totstandkoming van deze toolkit hebben wij nauw samengewerkt met diverse organisaties. Daarvan wil ik in het bijzonder de Stichting Lezen & Schrijven

dank zeggen voor hun deskundigheid en hun streven de aanpak van laaggeletterdheid blijvend te verankeren in de samenleving. Daarom is het eerste exemplaar van deze toolkit tijdens de viering van het 65-jarig LHV-jubileum op 2 december 2011 aangeboden aan Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Laurentien der Nederlanden, voorzitter van deze stichting.

Met de informatie in deze toolkit zijn u en uw medewerkers beter in staat laaggeletterdheid bij patiënten te herkennen. U leert hoe u hier in de praktijk mee om kunt gaan in uw communicatie met de patiënt, bijvoorbeeld bij een verwijzing naar de tweede lijn of bij de uitleg over een geneesmiddel. Daarmee maakt u uw praktijk en de zorg die u verleent stukken toegankelijker voor laaggeletterden.

En u vraagt zich
vervolgens af waarom
de patiënt zich niet aan
de dosering van het
geneesmiddel houdt.

Hu'sart enpra tijd

↑
W. Sch pm n

↑
Mw. M.H. He ki g

J.C. Ver ue

H.J.M. Be den

M.J.M Du so

LAAGGELETTERDEN IN BEELD

- Laaggeletterden: een zeer diverse groep
- Laaggeletterden vaker ongezond
- Hoe mensen laaggeletterd worden
- Wat u kunt doen

TOOLS: 1 Korte film *Gezondheidsvaardigheden*

01 AAN DE BALIE EN DE TELEFOON

- Een geheim verborgen houden
- Herkennen van laaggeletterdheid
- Smoezen top-10
- Veelvoorkomende situaties

TOOLS: 2 *Herkenningwijzer voor de gezondheidszorgsector*

3 *E-Learningsmodule Laaggeletterdheid voor praktijkassistenten*

02 TIJDENS HET SPREEKUUR

- Nagaan of een patiënt laaggeletterd is
- Een vertrouwelijk gesprek
- Een open, welkome houding
- Uitleggen met beeldmateriaal
- Registreren in het HIS

TOOLS: 4 *Checklist Communicatie op maat voor laaggeletterden*

03 MEDICATIE EN (DOOR) VERWIJZEN

- Medicatie ophalen en innemen
- Uitleg van de verwijsbrief
- Een afspraak in het ziekenhuis
- Leren lezen en schrijven

TOOLS: 5 *Kaartjes van landelijke bellijn*

04 PRAKTIJKINRICHTING

- De praktijk toegankelijk maken voor laaggeletterden

TOOLS: 6 *Observaties in de praktijk*

7 *Poster voor de praktijk*

MEER INFORMATIE

Voor de huisartsenpraktijk

- Verder aan de slag
- Ondersteunende materialen
- Verder lezen over laaggeletterdheid

Voor laaggeletterden

Toolkits bijbestellen

Geraadpleegde literatuur



M5302

EXP: 01 2013

M rc ine® mg/ml

b pivaca neh drochl ride-monop
bup acaï hydro loride-anhyd

0 ml plossi g oor inj ctie
voo perine aal en epi uraal g

V or één alig ge ruik.
oor g brui de bij luter lezen
B war n ben den 2 °C.
et in de vri er b waren.

Laaggeletterden in beeld

1
OP DE
10

Tien procent van de Nederlanders is laaggeletterd. En dat zijn grotendeels autochtone landgenoten die onvoldoende kunnen lezen en schrijven om zichzelf te redden.

Laaggeletterden in beeld

Wist u dat...

- 1,5 miljoen Nederlanders in de leeftijd van 16 tot 75 jaar laaggeletterd zijn.
- 1,6 miljoen Nederlanders in de leeftijd 16 tot 75 jaar digibeet zijn.
- 2/3 van de laaggeletterde volwassenen in Nederland autochtoon is.
- 6% van de werkenden grote moeite met lezen en schrijven heeft.
- 50% van de laaggeletterden een baan heeft.
- 23% van de mensen in de leeftijd van 56 tot 65 jaar laaggeletterd is.
- 32% van de mensen in de laagste inkomenscategorie laaggeletterd is.
- Van de werkende laaggeletterden 25% in de zorg of welzijnssector werkt.

Uit: Houtkoop 2000 en Fouarge & Rolf van der Velden 2000.

U heeft ze misschien nog niet herkend, maar het is zeer waarschijnlijk dat er in uw praktijk een groot aantal patiënten is dat moeite heeft met lezen en schrijven. Het gaat om zo'n tien procent van de volwassenen Nederlandse bevolking. Dit uit zich bijvoorbeeld in het niet goed kunnen lezen van bijsluiters of voorschriften van medicijnen. Ook herkennen en presenteren laaggeletterden symptomen vaak anders, waardoor zij o.a. een groter beroep op de huisartsenpost doen. U weet als geen ander dat een andere presentatie van gezondheidsklachten niet zonder risico's is. Het is daarom van groot belang dat laaggeletterde patiënten tijdig herkend en ondersteund worden. Deze toolkit biedt uitkomst bij het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid en het verwijzen van deze patiënten. Behalve de groep laaggeletterden is er een nog grotere groep patiënten met lage gezondheidsvaardigheden. Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden om geschreven, mondelinge of digitale informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Dit omvat bijvoorbeeld ook het kunnen rekenen, het opzoeken van digitale informatie, het kunnen plannen en op een bepaald niveau abstract kunnen denken. Deze toolkit richt zich specifiek op laaggeletterden, die meestal ook beperkte gezondheidsvaardigheden hebben.

Het is van groot belang dat laaggeletterde patiënten tijdig herkend en ondersteund worden.

Wat is laaggeletterdheid?

Bij laaggeletterden is het taalniveau zo laag dat zij gedrukte en geschreven informatie niet goed kunnen gebruiken om te functioneren in de maatschappij, om de eigen doelen te bereiken en om de eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen. (Deze definitie is afgeleid uit CINOP, 'Laaggeletterdheid in Nederland' 2011). Naast lees- en schrijfvaardigheden vallen ook rekenvaardigheden en digitale vaardigheden onder laaggeletterdheid.

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen.

Er zijn drie niveaus van gezondheidsvaardigheden: functionele, interactieve en kritische gezondheidsvaardigheden (Twickler e.a. 2009).

1 Functionele gezondheidsvaardigheden: basisvaardigheden in lezen, schrijven en rekenen. Denk aan het bijhouden van dagboek over gezondheidsklachten, het lezen van de bijsluiters van medicatie en het aanpassen van de dosering van babyvoeding aan de groeiende baby.

2 Interactieve gezondheidsvaardigheden: het vermogen om schriftelijke en mondelinge informatie te krijgen over ziekte en gezondheidszorg. Denk aan het verkrijgen van informatie en het stellen van goede vragen aan de huisarts. Maar ook: het kunnen geven van relevante informatie aan de huisarts.

3 Kritische gezondheidsvaardigheden: vaardigheden om gezondheidsinformatie kritisch te analyseren en deze te gebruiken om meer controle uit te oefenen over het eigen leven. Denk bijvoorbeeld aan het meten en interpreteren van glucosewaarden en de gevolgen hiervan voor het toedienen van insuline bij een diabetespatiënt.

Vaak begint laaggeletterdheid met een leesachterstand bij kinderen

- 25% van de leerlingen in groep 8 heeft een leesachterstand van twee jaar
- 42% van de kinderen leest thuis nooit.
- slechts 36% van de kinderen tot 1 jaar wordt voorgelezen, terwijl dit de taalontwikkeling erg stimuleert.

Uit: Stoep 2008, Mullis 2007 en NIPO 2001.

Laaggeletterden: een zeer diverse groep

Laaggeletterdheid komt voor bij allerlei groepen in de samenleving: bij allochtonen en autochtonen, bij jonge en oude mensen, bij mannen en vrouwen en bij werkenden en niet-werkenden. Dit maakt het onmogelijk om een eenduidige profielschets van laaggeletterde mensen te geven.

Laaggeletterdheid heeft tot gevolg dat mensen grote moeite hebben met lezen, schrijven, spreken en rekenen, waardoor zij niet goed mee kunnen komen in de maatschappij. Vaak zijn zij niet in staat om zelfstandig een treinkaartje te kopen bij de ticketautomaat, kunnen hun (klein)kinderen niet voorlezen en hebben zij moeite met het invullen van formulieren. Bijsluiters, verwijsbrieven en folders zijn voor hen enorme obstakels en het internet, als rijke informatiebron, is zelden aan hen besteed. Uit onderzoek blijkt dat mensen die de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen onvoldoende beheersen, minder gezond zijn dan mensen die wel geletterd zijn. Vaak hebben laaggeletterden relatief weinig onderwijs gevolgd en daarom minder kennis van de werking van het menselijk lichaam. Gezondheid en ziekte kunnen daarom op een heel andere manier geïnterpreteerd worden. Om een indruk te krijgen wat laaggeletterdheid met mensen doet, kunt u de film 'Gezondheidsvaardigheden' kijken. In deze film van zeven minuten komen vier mannen aan het woord die vertellen over de invloed van laaggeletterdheid op hun contact met zorgverleners. De film is ontwikkeld door het NIGZ en te vinden op de DVD van deze toolkit.

[Tool 1: Korte film Gezondheidsvaardigheden]

CASUS De tweejarige dochter van mevrouw Hendriks heeft al vier dagen koorts. Mevrouw gaat naar de huisarts. De huisarts legt uit dat haar dochter een oorontsteking heeft en schrijft vloeibare paracetamol voor tegen de pijn. Mevrouw Hendriks haalt het drankje op bij de apotheek. Daar wordt uitgelegd dat ze haar dochter drie keer per dag 5ml moet geven en wordt er een maatkopje meegegeven. De apothekassistente vraagt of mevrouw nog vragen heeft. Mevrouw Hendriks weet niet welke vragen ze moet stellen en zegt dat ze alles begrijpt. Eenmaal thuis leest mevrouw de bijsluiter. Door de ingewikkelde termen en grote hoeveelheid tekst begrijpt mevrouw de informatie onvoldoende. Ze vult het maatkopje en giet de vloeistof in het pijnlijke oor van haar dochter.

Laaggeletterden in beeld

Wat u kunt u doen

Het moge duidelijk zijn dat laaggeletterdheid voor grote problemen kan zorgen op het gebied van gezondheid, ziekte en zorg. Vanuit de huisartsenzorg kunt u twee dingen doen: uw eigen mondelinge, schriftelijke en digitale communicatie aanpassen aan het vaardigheidsniveau van de laaggeletterden en stimuleren dat uw laaggeletterde patiënten (beter) leren lezen. Deze toolkit helpt u met beide!

Laaggeletterd maakt ongezond

Laaggeletterdheid en daarmee samenhangende lage gezondheidsvaardigheden hebben invloed op de gezondheid. Vaak kunnen deze mensen hun weg niet goed vinden in de gezondheidszorg en hulpverlening. Bijvoorbeeld hebben zij moeite om de recepten en bijsluiters van medicijnen te lezen en om formulieren in te vullen. Of om informatie van een zorgverlener op hun eigen situatie en leven toe te passen. Of hebben zij problemen met cijfers, waardoor het moeilijk is om risico's en kansen in te schatten. De therapietrouw bij medicatie is gering. Sommige laaggeletterden zullen zich anders (en niet op de klok) oriënteren in de dag. Dit heeft direct een gevolg voor acties die in specifieke tijdsintervallen worden verwacht. Daarom kan het maken van een afspraak in het ziekenhuis of bij een andere zorgverlener, en vervolgens daar ook op tijd komen, al een brug te ver zijn. Door een lager abstractievermogen beleven deze mensen tijd heel anders dan u als zorgverlener. In de volgende hoofdstukken worden de risico's op een rij gezet.

Zeker in de huidige ontwikkelingen, waarin ketenzorg en zelfmanagement een steeds grotere rol gaan spelen, lopen laaggeletterde mensen snel vast. Een voorbeeld is een 'eenvoudige' thuismeting van het insulinegehalte in het bloed. Ook met ondersteuning van zorgprofessionals is dit vaak helemaal niet zo eenvoudig voor een laaggeletterde patiënt. Voor steeds meer aandoeningen is het nodig om goed te kunnen lezen, schrijven, rekenen en uitleggen.

Onderzoek naar mensen met lage gezondheidsvaardigheden wijst uit dat deze mensen in het algemeen een slechtere gezondheid ervaren. De prevalentie van aandoeningen, waaronder astma, chronische bronchitis, hart- en vaatziekten, kanker, psychische problemen en diabetes, is voor deze groep hoger. Zij zijn vaker ziek en gaan vroeger dood. Laaggeletterden maken meer gebruik van een huisarts en een medisch specialist, gaan vaker naar een fysiotherapeut, worden vaker opgenomen in het ziekenhuis en blijven daar ook langer. Vaak weten zij niet goed hoe zij medicijnen moeten gebruiken, omdat de bijsluiters voor hen te ingewikkeld zijn. De laaggeletterdheid is dus van grote invloed op de kwaliteit van leven van de patiënt en heeft tot gevolg dat de ziektekosten

flink toenemen. Onderzoek in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven schat de jaarlijkse extra kosten voor laaggeletterdheid zelfs op 61 miljoen euro.

Kortom: er is een 'mismatch' tussen de vaardigheden die laaggeletterde patiënten werkelijk hebben, en de vaardigheden die zij verondersteld worden te hebben. En dit heeft negatieve gevolgen voor de gezondheid.

Hoe mensen laaggeletterd worden

De oorzaken van laaggeletterdheid verschillen per persoon. Er is niet één specifieke oorzaak aan te wijzen. Mensen met gedrags- en leerproblemen, zoals concentratiestoornissen, lees- en schrijfproblemen, lopen risico. Ook mensen die opgegroeid zijn in een zogenaamde taalarme omgeving lopen risico. Dit zijn gezinnen waar niet tot nauwelijks wordt voorgelezen, geen boeken of kranten worden gelezen en weinig met elkaar wordt gesproken.

Mensen die laaggeletterd zijn hebben vaak moeite om hun eigen doelen te realiseren en kunnen hun kennis en vaardigheden niet zelfstandig verder ontwikkelen. Ook kunnen zij vaak niet goed abstract denken en klachten in een chronologische tijdsvolgorde plaatsen. Omdat laag- en ongeletterdheid nauwelijks publiekelijk wordt besproken, denken veel mensen dat zij de enige zijn met het probleem. Dit werkt gevoelens van schaamte in de hand. Hierdoor verbergen velen deze achterstand. Dit draagt bij aan de instandhouding van het probleem. Kijk voor een voorbeeld naar het filmpje 'Het verhaal van Lisa' in de e-learningmodule voor praktijkassistenten.

Aan de balie en de telefoon

smoezen TOP10

- 1 Sorry, ik ben mijn bril vergeten
- 2 Kunt u dit voor mij invullen?
Ik schrijf zo onleesbaar
- 3 Die bijsluiters zijn zo ingewikkeld
- 4 Mijn kinderen doen de
boodschappen voor me
- 5 Nee, ik lees nooit, de televisie
geeft informatie genoeg
- 6 Dokter, ik ben mijn leesbril vergeten,
kunt u zeggen wat er staat?
- 7 Dat formulier vul ik thuis wel in
- 8 Die hoofdpijn gaat maar niet over
- 9 Oh, ik dacht dat die afspraak
morgen was
- 10 Ik kan niet lezen, omdat ik
woordblind ben.

Aan de balie en de telefoon

Risicomomenten

- Afspraak maken
- De weg vinden
- Op tijd komen
- Een telefoongesprek voeren
- De afspraken uit een telefoongesprek onthouden

Wat u kunt doen

- **Herkennen & bespreekbaar maken** zie herkenningswijzer, e-learningmodule
- **Communicatie aanpassen** zie hoofdstuk 2
- **Het moment gebruiken om op taallessen te wijzen** zie hoofdstuk 2

Een geheim verborgen houden

Op laaggeletterdheid rust nog steeds een taboe. Instituties in de samenleving gaan er van uit dat iedere volwassene in Nederland kan lezen, schrijven en rekenen. Iedereen die geboren en getogen is in Nederland heeft toch leerplicht? Iedereen leert op school toch lezen, schrijven en rekenen? Deze aannamen zorgen ervoor dat laaggeletterden zich vaak schamen voor hun lees- en schrijfproblemen. Sommigen zijn dan ook bijzonder ervaren in het verbergen van hun taalachterstand. Bovendien hebben zij regelmatig ook weinig kennis van rekenen, biologie en de werking van het lichaam. Probeer daarom in uw dagelijkse werkzaamheden altijd alert te zijn op signalen die kunnen wijzen op laaggeletterdheid.

Laaggeletterden vinden het, meer dan de gemiddelde patiënt, spannend om een afspraak te maken. Bijvoorbeeld is het bellen met de praktijk en het uitleggen van de klacht in de korte beltijd niet eenvoudig. Van de patiënt wordt immers verwacht om in korte tijd op een heldere manier uit te leggen wat het probleem of de vraag is, terwijl de patiënt zijn of haar klacht heel anders begrijpt dan de doktersassistent en de huisarts! Mensen met een slechte kennis van hun lichaam kunnen soms ook moeilijk inschatten hoe ernstig hun klacht is. Dit kan zich uiten in een presentatie van de klachten die baliemedewerkers als overdreven of theatraal ervaren. Ook kan het lastig zijn om te onthouden wat de adviezen en de afspraken zijn, zeker als er meer zaken in één telefoongesprek worden afgesproken. Tot slot hebben sommige laaggeletterden meer moeite om op tijd te komen. Dat heeft bijvoorbeeld te maken met een andere tijdsbeleving, tijdsbeeld en moeite met plannen. Gelukkig weten de meeste laaggeletterden de huisartsenpraktijk goed te vinden en zijn zij niet bang voor de huisarts, praktijkondersteuner of doktersassistent!

Herkennen van laaggeletterdheid

Als doktersassistent, praktijkondersteuner en huisarts kunt u alert op signalen zijn. Door een korte vraag te stellen, komt u er vaak al achter of de patiënt problemen met lezen, schrijven of rekenen heeft.

Smoezen top-10

Veel laaggeletterden schamen zich ervoor dat ze moeite hebben met lezen en schrijven. Ze hebben vaak een heel repertoire aan 'trucs' om hun problemen te verbergen. Toch kunt u er wel achter komen of iemand laaggeletterd is. Laaggeletterden geven zelf aan dat ze de volgende smoezen paraat houden:

- "Sorry, ik ben mijn bril vergeten."
- "Kunt u dit voor mij invullen? Ik schrijf zo onleesbaar."
- "Die bijsluiters zijn zo ingewikkeld."
- "Mijn kinderen doen de boodschappen voor me."
- "Nee, ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg."
- "Dokter, ik ben mijn leesbril vergeten, kunt u zeggen wat er staat?"
- "Dat formulier vul ik thuis wel in."
- "Die hoofdpijn gaat maar niet over."
- "Oh, ik dacht dat die afspraak morgen was."
- "Ik kan niet lezen, omdat ik woordblind ben."

"Toen ik meer leerde over geletterdheid, begon ik mij af te vragen hoe ik laaggeletterde mensen kon herkennen. Pas toen realiseerde ik mij dat dat niet het probleem was. Veel belangrijker is dat ik informatie op zo'n manier overbreng, dat iedereen het kan begrijpen." (Doak, Taalkracht voor consultatiebureaus NIGZ)

TIPS om mensen te herkennen die laaggeletterd zijn

- 1 Vraag de patiënt (bijvoorbeeld bij de intake) om zijn of haar eigen naam en adres op te schrijven om zeer lage gezondheidsvaardigheden te herkennen.
- 2 Reik een formulier of folder (zonder plaatje!) ondersteboven aan en kijk of de ander hem omdraait. Als dit niet gebeurt, is deze persoon mogelijk zeer laaggeletterd. Echter, ook mensen die wel de folder omdraaien of hun naam en adres foutloos kunnen schrijven, kunnen nog steeds laaggeletterd zijn.

Veelvoorkomende situaties

In de volgende situaties kan laaggeletterdheid een rol spelen:

- Een patiënt komt vaak niet, of te laat op de afspraak.
- Een patiënt neemt medicatie niet goed in.
- Een patiënt heeft moeite met het chronologisch presenteren van symptomen.
- Een patiënt stelt 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.

Als zich één van deze situaties voordoet, weet u natuurlijk nog niet zeker of deze persoon laaggeletterd is. Ook een hoogopgeleide patiënt vergeet wel eens een bril... Maar zie deze smoezen en situaties als 'alarmbellen'. Vervolgens kunt u – discreet – informeren of hij/zij moeite heeft met lezen en schrijven. Veel laaggeletterden geven aan dat ze het prima vinden als hiernaar gevraagd wordt, mits het op een invoelende manier gebeurt. Bijvoorbeeld, veel mensen hebben moeite met het lezen van dit soort folders en het invullen van dit formulieren, hoe is dat voor u?

Stichting Lezen & Schrijven heeft een herkenningwijzer ontwikkeld. Dit is een boekenlegger waarop de veelvoorkomende situaties in de gezondheidszorg en de smoezen van laaggeletterde patiënten zijn beschreven. Deze kunt u gemakkelijk op uw bureau of bij de balie neerleggen. Wilt u meer herkenningwijzers ontvangen? Kijk hoe u deze kunt bijbestellen bij het onderdeel "De toolkit of tools bijbestellen? Dat kan!" in deze toolkit.

[Tool 2: Herkenningwijzer voor de gezondheidszorg-sector]

Speciaal voor praktijkassistenten is er een e-learningmodule voor praktijkassistenten aan de toolkit toegevoegd. Deze vindt u op de cd. De training helpt om de signalen van laaggeletterdheid beter te herkennen en biedt veel basisinformatie over laaggeletterdheid.

[Tool 3: E-learningmodule Laaggeletterdheid voor praktijkassistenten]

CASUS Meneer de Brauw heeft een afspraak om 10.20 uur. Hij verschijnt niet op tijd. Om 13.00 uur komt hij alsnog. De huisarts is dan net vertrokken om een huisbezoek af te leggen. Als de assistente uitlegt dat de dokter om 10.20 uur tijd voor hem had, en dat hij voor de volgende dag een nieuwe afspraak kan maken, wordt meneer boos. Hij zegt dat hij in zijn lunchpauze is gekomen en dat hij eerder helemaal niet had gekund. Het dringt tot de assistente door dat deze meneer niet veel heeft aan een precieze tijd. Ze vraagt naar zijn werktijden van de volgende dag en spreekt met hem af dat hij 'voordat hij naar zijn werk gaat' langs kan komen. Ze noteert hem voor 8.30 uur. De volgende dag is meneer de Brauw ruim op tijd.

va antie bez ek fa ilie/kenis en migra ie v
 n reis:
 indi idu el par ner/gezin nders:
 ge elschap:
 ho el ap arte ent cam ing s hip fa ilie/kennissen
 mod tie:
 ver lijf op ho gte (>2500m) om ang die en medi ch han elen:
 iteit n

Heeft u eerder geaccideerd?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> als kind <input type="checkbox"/> in militaire dienst i.v.m r <input type="checkbox"/> we t niet
Heeft u onder behndeling of c ntr le n een arts?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	reden: naam spe ialist
Gebruikt u medicijnen en/of d anticoeptie) il?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> maa zuu remmer <input type="checkbox"/> an ibio icum <input type="checkbox"/> anders:
Gebruikt u erges allergisch voor?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> kippeneiwit <input type="checkbox"/> medicijnen
Heeft u één van de volgende ziektes gehad?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> suier iekte <input type="checkbox"/> maa dar zi kte <input type="checkbox"/> nierz ekte <input type="checkbox"/> ha t-ofv at iekte <input type="checkbox"/> stoling ziekte <input type="checkbox"/> af eers oornis <input type="checkbox"/> milt iekte <input type="checkbox"/> thy uszie te <input type="checkbox"/> psoriasis <input type="checkbox"/> a ders:
Heeft u ooit hepatitis A of B (geelzucht) gehad?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> ge l zien <input type="checkbox"/> anti tof e
Heeft u nu of vroeger psychische problemen (gehad)?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> d pre sie <input type="checkbox"/> angs stoo nis <input type="checkbox"/> ps
Beleefde u ooit bestraling of heeft u schimmelen gehad?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	jaa t l:
Beleefde u ooit geoperieerd?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> milt <input type="checkbox"/> m ag <input type="checkbox"/> da m <input type="checkbox"/> a ders
Heeft u een vaatprothese of harteprotese?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> vaa prot ese <input type="checkbox"/> hartk epp othes
Bent u zwanger?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> we t niet D ur:
Bent u van plan op korte termijn zwanger te worden?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	datum la tste me str atie:
Geeft u borstvoeding?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	
Heeft u ooit gezegehad op reis?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	
Heeft u ooit bijwerkingen gehad van een vacinatie?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	
Heeft u ooit bijwerkingen gehad van malariatabletten?	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	
	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja	



Tijdens
het spreekuur

DE TEST

Onderzoek heeft bewezen
dat veel van de laaggeletterden
wordt gevonden
met de simpele vraag:

**“Hoe zelfverzekerd bent u
om de medische formulieren
zelf in te vullen?”**

Tijdens het spreekuur

Risicomomenten

- Klacht uitleggen
- Vragen stellen
- Begrijpen wat de huisarts zegt

Wat u kunt doen

- Herkennen en bespreekbaar maken
- Communicatie aanpassen
- Registreren in het HIS

Tijdens het spreekuur zijn er veel risicomomenten, waarop een laaggeletterde informatie verkeerd kan interpreteren of niet vertelt. Dit begint al bij het vertellen waarvoor de laaggeletterde komt. Het kan moeilijk zijn om uit te leggen wat de klacht of vraag is. Laaggeletterden hebben vaak weinig zelfvertrouwen en kunnen niet altijd precies duiden wat het probleem is.

Nagaan of een patiënt laaggeletterd is

U kunt testen of een patiënt laaggeletterd is, door de volgende 3 vragen te stellen:

U kunt nagaan of een patiënt laaggeletterd is door de volgende drie vragen te stellen:

- 1 Hoe zelfverzekerd bent u om de medische formuleren zelf in te vullen?
- 2 Hoe vaak helpt iemand u bij het lezen van brieven of folders?
- 3 Hoe vaak vindt u het moeilijk om te begrijpen hoe uw medische situatie is?

Onderzoek heeft bewezen dat 80 procent van de laaggeletterden met deze simpele vraag wordt gevonden.

Een vertrouwelijk gesprek

Als u vermoedt dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, is het belangrijk om een vertrouwelijke gespreks sfeer te creëren, waarin u het onderwerp bespreekbaar kunt maken. Mensen schamen zich vaak en denken dat zij de enige zijn met lees- en schrijfproblemen. In een veilige gespreks situatie kunt u de patiënt geruststellen en vertellen dat er in Nederland heel veel mensen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven. Vaak is het 'toegeven' dat men niet goed kan lezen, schrijven en/of rekenen voor de patiënt een bevrijding uit jarenlange gevangenschap. De dankbaarheid hiervoor geeft enorme basis voor de zorgverlener - patiënt relatie. In veel gevallen is het geheim ook voor de partner, kinderen en andere naasten in de directe omgeving bewaard gebleven. Ook kunt u de patiënt ervan bewust maken dat er oplossingen voorhanden zijn. Zo zijn er speciale cursussen voor volwassenen. Het helpt om in een later gesprek bij de patiënt op het onderwerp terug te komen.

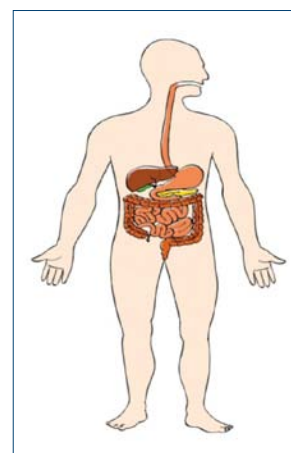
Een open, welkome houding

Voor het communiceren met laaggeletterden is het belangrijk dat u niet gehaast overkomt en eenvoudige woorden gebruikt. Met een open, welkome houding en het maken van oogcontact voelt de patiënt dat hij of zij welkom is en zijn of haar vraag kan stellen. Het is belangrijk om niet te veel informatie in één keer te geven en medische termen te vermijden. Het is slim om u in de positie te verplaatsen van de patiënt en stap voor stap uit te leggen wat u wilt vertellen. Belangrijke punten kunt u het beste één of meer keren herhalen. Ook kunt u de patiënt aanmoedigen om vragen te stellen. Om na te gaan of de patiënt begrepen heeft wat u heeft gezegd, kunt u hem of haar vragen de informatie te herhalen. Vaak is het onvoldoende om tegen de patiënt te zeggen: "Je mag altijd vragen stellen". Mensen moeten niet alleen aangemoedigd worden, maar ook geholpen. Bijvoorbeeld door ze duidelijk te maken wat voor soort vragen ze kunnen stellen. U kunt hen helpen door aan te geven: "Veel



<Niet zo ... maar zo>

De linker plaat ziet er mooi uit, maar is toch minder geschikt voor laaggeletterden omdat het spijsverteringskanaal 'in de lucht hangt' en omdat er veel informatie op één plaat staat. U kunt het orgaan ook aanwijzen op het lichaam van de patiënt zelf.



patiënten vinden het moeilijk om te begrijpen wat zij kunnen doen om minder pijn te hebben of ziek te zijn." Daarmee biedt u een 'brug' voor de patiënt en neemt u schaamte weg om vragen te stellen.

Ook tijdens het spreekuur is het belangrijk dat u elke keer opnieuw goed uitlegt wat u bedoelt. Veel huisartsen en praktijkverpleegkundigen zijn bang om betuttelend over te komen. Maar wees hier niet te bang voor! Door goed naar de reactie van de patiënt te kijken, ziet u of de uitleg binnenkomt of toch vragen oproept. Vraag hier direct naar als u twijfelt of de patiënt begrepen heeft wat u zegt. Daar is niets betuttelends aan.

Voor veel laaggeletterden laat het resultaat van een behandeling (te) lang op zich wachten in een zelfzorgtraject. Vaak lukt het de patiënt niet om de leefstijl aan te passen, bijvoorbeeld om de cholesterol te verlagen of de diabetes te reguleren, of een zelfstandige actie te ondernemen, zoals een griepvaccinatie halen. Daarom is het belangrijk om het zelfzorgtraject stap voor stap te begeleiden.

[Tool 4: Checklist Communicatie op maat voor laaggeletterden]

Uitleggen met beeldmateriaal

U kunt uw uitleg ondersteunen met visuele middelen zoals plaatjes, tekeningen en pictogrammen. Let er wel op dat u eenvoudige plaatjes gebruikt. Om aan te sluiten bij de beperkte basiskennis van de patiënt kunt u eerst het gehele lichaam laten zien met daarin het betreffende orgaan of gebied, om in een volgende tekening in te zoomen op dat gebied. Laaggeletterden hebben een laag abstractieniveau, waardoor zij wat u vertelt of laat zien, heel letterlijk interpreteren. Zo kan het verwarrend zijn als u iets laat zien wat groter of kleiner is dan in werkelijkheid. Vertel dan ook hoe groot het in het echt is en leg niet te veel details uit. Dat leidt te veel af van de kernboodschap die u wilt overbrengen. Een voorbeeld van een te ingewikkelde plaat en een geschikte plaat vindt u bovenaan deze pagina.

Registreren in het HIS

Tot slot kunt u ook in het HIS registreren dat de patiënt laaggeletterd is:

ICPC code Z.04 'Problemen met sociaal/culturele achtergrond' voor laaggeletterden. Eventueel kunt u in de toelichtingsregel bij deze ICPC code 'onvoldoende Nederlandstalig' toevoegen.
ICPC code Z07.10 'analfabeet' voor analfabeten.

TIP Maak een schrift waarin de patiënt voorafgaand aan het doktersbezoek beschrijft hoe het met hem/haar gaat en welke vragen hij/zij aan de huisarts heeft. Eventueel kan hij/zij hiervoor hulp van een partner of familielid vragen. In hetzelfde schrift kunt u als zorgverlener aantekeningen, adviezen en tekeningetjes beschrijven. Zo ontstaat een document in bezit van de patiënt dat hij/zij op ieder willekeurig moment kan inkijken.

n et m in te n men



AP TH EK
O STER IJK

Mw. d s. J.E. M rkus e, apotheker
Burg. Verwielstraat 10 5061 JB Oisterwijk
Tel. (01) 521 5 21 w w.krin -apothe kois erw j

2011 SC OP M/19-03-19 4 ILO3678/1FM
eer HJW VAN SPA NDO K HO GS 8
R 3 D GEN (=72 UR) 1 PL ISTER

DE B JSL ITER*
ET R ACT EVE MOGEN VE MIND REN!
OLWA SENEN: N ET SAMEN M T ALC HOL
* * ER STIGE P JN * *

ANYL M T IXPL 25MCG/UR

DIT GEN
AKTIEVE
(autorijden
spelen op s

Medicatie en
(door) verwijzen

MEDICIJN- TROUW?!

**“Vaak is het voor
een laaggeletterde
niet eenvoudig
om informatie
op de eigen situatie
en het eigen leven
toe te passen.”**

Medicatie en (door) verwijzen

Risicomomenten

- Begrijpen wat de huisarts zegt
- Zelf informatie opzoeken
- Medicijnen ophalen en op het juiste tijdstip innemen
- De verwijsbrief begrijpen
- Een afspraak bij een andere zorgverlener maken
- Een onderzoek ondergaan
- Een formulieren invullen

Wat u kunt doen

- **Herkennen en bespreekbaar maken** zie hoofdstuk 1
- **Communicatie aanpassen** zie hoofdstuk 2
- **Doorverwijzen naar taallessen** zie kaartjes met landelijke bellijn

Medicatie ophalen en innemen

Na afloop van het spreekuur bestaat het risico dat de informatie die u als arts geeft, niet goed bij de laaggeletterde patiënt aankomt. De therapietrouw bij medicatie is gering. Vaak weten laaggeletterden niet goed hoe zij medicijnen moeten gebruiken, omdat de bijsluiters te ingewikkeld zijn en zij de instructie zijn vergeten. Als een medicijn van uiterlijk verandert, is dat ook een groot obstakel voor laaggeletterde patiënten. Zij onthouden "bij het eten moet ik die gele ronde pil nemen" en als die pil ineens groen en langwerpig wordt, doorkruist dat de therapietrouw. Ook is het meten van de bloedsuikers en het beoordelen wat met de uitkomsten te doen voor veel laaggeletterden moeilijk. Sommige laaggeletterden zullen zich anders (en niet op de klok) oriënteren in de dag, en dit heeft direct een gevolg voor acties die in specifieke tijdsintervallen worden verwacht. Bijvoorbeeld medicijnen vergeten in te nemen, of niet goed weten hoe de medicatie over de dag verspreid in te nemen. Of de dosering van de medicijnen niet veranderen, terwijl u dat wel heeft aangegeven. Zo is bekend dat sommige patiënten niet minder medicijnen durven te nemen dan is voorgeschreven. Om dat te voorkomen is het belangrijk om bij ieder consult met een laaggeletterde even te bespreken welke medicijnen de patiënt op dat moment neemt.

Uitleg van de verwijsbrief

Het beste is om een verwijsbrief met de patiënt te bespreken. Laaggeletterden hebben meer tijd nodig en vaker hulp nodig om de brief te lezen. Als huisarts is het belangrijk om goed en rustig uit te leggen wat u in de brief schrijft en wat u daarmee wil bereiken. Zo kan het zijn dat u weet dat een specialist een onderzoek zal verrichten. Laaggeletterden weten vaak niet goed waarom onderzoek wordt uitgevoerd, hoe zij zich op het onderzoek kunnen voorbereiden en wat er tijdens het onderzoek gebeurt. Ook weten zij niet altijd wat een screening inhoudt. Veel informatie over screenings wordt schriftelijk aangeboden en bereikt laaggeletterden daarom niet. Door in de verwijsbrief op te nemen dat de patiënt laaggeletterd is, kunt u veel problemen voorkomen. Doe dit in overleg met de patiënt en leg uit dat de specialist dan beter informatie kan geven. Immers, een laaggeletterde zal bij een nieuwe zorgverlener waarschijnlijk niet meteen aangeven dat hij of zij de uitleg of afspraken niet goed begrijpt.

TIP In het ziekenhuis is het voor veel laaggeletterden ingewikkeld om de juiste polikliniek of afdeling te vinden. Wegwijzers zijn onduidelijk of worden anders geïnterpreteerd. U kunt advies geven dat de patiënt bij binnenkomst in het ziekenhuis even naar de receptie kan lopen en vragen waar hij of zij naartoe moet gaan.

Laaggeletterden weten vaak niet goed waarom onderzoek wordt uitgevoerd, hoe zij zich op het onderzoek kunnen voorbereiden en wat er tijdens het onderzoek gebeurt.

Andere problemen die bij het verwijzen kunnen voorkomen zijn bijvoorbeeld:

- De weg vinden (letterlijk en figuurlijk) naar een specialist naar wie u doorverwezen heeft.
- Formulieren invullen, waarvoor een patiënt niet alleen moet kunnen schrijven, maar waar ook reflectie, een terug- of vooruitblik voor nodig is.
- Informatie op de eigen situatie en het eigen leven toepassen.
- Problemen om risico's en kansen in te schatten, omdat de patiënt niet goed kan rekenen.
- Besluiten nemen, zeker als de patiënt niet de informatie heeft die voor de besluitvorming nodig is.

CASUS Peter gaat naar de huisarts met een hevige hoofdpijn en een loopneus. De huisarts weet niet dat Peter het grootste deel van de lagere school heeft overgeslagen voor hij op jonge leeftijd in de bouw begon te werken. De dokter vertelt Peter dat hij een virale infectie heeft, een sinusitis, en dat hij elke zes uur één tablet ibuprofen (400 mg) moet nemen en driemaal daags een neusspray kan gebruiken. Deze tabletten kan Peter zelf bij de apotheek halen. Peter gaat naar de apotheek maar hij weet niet precies meer wat de dokter had gezegd. Hij vraagt de mevrouw aan de kassa om hem alle medicijnen te geven die helpen tegen hoofdpijn en een loopneus. Peter krijgt vele medicijnen en is in de war en bang.

TIP Het multimedialprogramma 'Lees en Schrijf! Gezondheid' van de Stichting Expertisecentrum Educatieve Televisie (ETV) geeft korte eenvoudige filmpjes met informatie over hoe een patiënt de weg kan vinden in de gezondheidszorg, welke instellingen er zijn en wat je als patiënt tegenkomt. Dit is een goede voorbereiding op een bezoek aan de huisarts of het ziekenhuis voor laaggeletterden. Kijk voor informatie bij het onderdeel 'Meer informatie voor laaggeletterden' in deze toolkit.

Medicatie en (door) verwijzen

TIP In het ziekenhuis is het voor veel laaggeletterden ingewikkeld om de juiste polikliniek of afdeling te vinden. Wegwijzers zijn onduidelijk of worden anders geïnterpreteerd. U kunt advies geven dat de patiënt bij binnenkomst in het ziekenhuis even naar de receptie kan lopen en vragen waar hij of zij naar toe moet gaan.

Een afspraak in het ziekenhuis

Het maken van een afspraak in het ziekenhuis of bij een andere zorgverlener, en vervolgens daar ook op tijd komen, kan al een brug te ver zijn. Vaak is het moeilijk om de naam van de arts aan de juiste afdeling te koppelen. Een handig hulpmiddel is om op een verwijsbrief ook de naam van de zorgverlener (indien mogelijk), de discipline, het specialisme en de naam van de zorginstelling te schrijven. Helemaal mooi is het als u aan de patiënt een apart papier kunt overhandigen met het adres en een foto van het (ziekenhuis)gebouw.

Termen als dermatoloog, hematoloog, endocrinoloog, gynaecoloog, anesthesioloog en chirurg zijn bij laaggeletterden niet bekend. U kunt dus het beste uitleggen wat voor arts dit is, door te zeggen wat deze arts doet:

Dermatoloog

een arts die veel weet van de huid

Hematoloog

een arts die veel weet van het bloed

Endocrinoloog

een arts die veel weet van hormonen en klieren (ook deze termen uitleggen)

Gynaecoloog

een arts die veel weet van vrouwenziekten en zwangerschap

Anesthesioloog

een arts die veel weet van pijn en verdovingen

Chirurg

een arts die veel weet van operaties en lichaamstherapieën (deze termen verder uitleggen)

TIP Schrijf de naam van de zorgverlener, de zorgdiscipline en het gezondheidscentrum waar naartoe u doorverwijst op een briefje of in de verwijsbrief. Zo nodig kan de laaggeletterde dit laten zien aan de receptionist of een voorbijganger, als hij of zij niet weet waar hij/zij moet zijn.

Het leren lezen en schrijven betekent voor veel laaggeletterden het begin van een nieuw leven. Er gaan deuren open die nooit eerder open gingen.

Leren lezen en schrijven

De aanpak van laaggeletterdheid is geen 'extra' taak voor de huisartsenvoorziening. Deze toolkit maakt duidelijk dat het vooral gaat om het herkennen van laaggeletterdheid van een patiënt en het aanpassen van de manier waarop u met een laaggeletterde communiceert. Ook kunt u wijzen op een taal cursus. Vaak is dat net het laatste duwtje in de rug voor een laaggeletterde om naar een cursus te gaan. Zij kunnen een (gratis) landelijke bellijn voor een cursus lezen en schrijven bellen. Wanneer zij dit nummer bellen, worden hun contactgegevens genoteerd. Een docent van een scholingsinstelling in de buurt neemt vervolgens contact op om een afspraak te maken voor een eerste vrijblijvend gesprek. In deze toolkit zijn kaartjes met dit landelijke nummer (0800 – 023 44 44) toegevoegd. U kunt deze kaartjes bijbestellen, indien u er meer nodig heeft. Kijk daarvoor bij het onderdeel "De toolkit of tools bijbestellen? Dat kan!" in deze toolkit.

[Tool 5: Kaartjes met landelijke bellijn]

Het leren lezen en schrijven betekent voor veel laaggeletterden het begin van een nieuw leven. Er gaan deuren open die nooit eerder open gingen.

Met het stimuleren tot leren lezen en schrijven draagt u ook bij aan het voorkomen van taalachterstanden bij kinderen. Het taalniveau van ouders speelt immers een belangrijke rol bij de taalontwikkeling van kinderen. Zo is uit onderzoek gebleken dat de leesvaardigheid van de moeder tijdens de eerste levensjaren van haar kind cruciaal zijn voor het latere schoolsucces van het kind.

TIP Schrijf de volgende afspraak op een afsprakenkaartje met het tijdstip en de datum in cijfers.

CASUS "Zeven jaar geleden ben ik begonnen te leren lezen en schrijven. Voor die tijd had ik altijd het gevoel dat ik er niet bij hoorde. Ik schaamde me en probeerde het voor iedereen verborgen te houden. 's Nachts lag ik te piekeren hoe ik de volgende dag mijn geheim kon bewaren. Zelfs mijn vrouw durfde ik het eerst niet te vertellen. Het keerpunt kwam toen mijn vrouw een ongeluk kreeg en ik zelf meer dingen moest doen. Een boodschappenlijstje kon ik niet lezen. Mijn huisarts verwees me naar het ROC om te leren lezen en schrijven. Daar waren meer mensen zoals ik. Je kunt daar op je eigen niveau leren. Ik ben nu aardig op weg. Er gaat een wereld voor me open. Ik doe ook een computercursus. Ik voelde me lange tijd twee personen. De jongen waar ze niets aan zagen, en daarachter een jongen die zich verstopte en bang was dat ze hem dom zouden vinden. Daar liep ik iedere minuut van de dag tegenaan. Dat is nu voorbij. Ik heb heel veel geleerd en ben samen met mijn vrouw Thea een stuk gelukkiger. Ze heeft me erg gesteund. Dat was erg belangrijk voor me."

(Rob Weijers, 51 jaar,
Stichting Lezen & Schrijven)

HI R M LDEN



Praktijkrichting

EENVOUDIGE WOORDEN, EENDUIDIGE SIGNALEN

**Zorg dat de informatie op uw website
en in de wachtkamer
eenvoudig te begrijpen is.**

Praktijkinrichting

Risicomomenten

- **Moeilijke woorden in folders, wegwijzers en andere teksten**
- **Moeilijke plaatjes en tekeningen**
- **Onduidelijkheid waar de patiënt heen moet**

Tot slot kunt u de praktijkinrichting op een aantal punten aanpassen aan laaggeletterden. Zolang er laaggeletterde mensen in de huisartsenvoorziening komen, is het belangrijk dat uw website, folders, formulieren en andere informatie toegankelijk en gemakkelijk leesbaar zijn. U wilt immers dat de boodschap wordt begrepen. Gespecialiseerde organisaties kunnen u helpen om helder en begrijpelijk te communiceren, zowel schriftelijk, digitaal als mondeling.

Uw praktijk kan het keurmerk 'Gewone Taal' verdienen.

Wat u kunt doen

De praktijkinrichting onder de loep nemen zie tool 'Observaties in de huisartsenpraktijk'

De poster over moeite met lezen en schrijven zie poster in deze toolkit

Herkennen en bespreekbaar maken zie hoofdstuk 1

Communicatie aanpassen zie hoofdstuk 2

De praktijk toegankelijk maken voor laaggeletterden

Waarschijnlijk heeft u beeldmateriaal in uw praktijk, zoals folders en posters. Mogelijk kunt u deze nog beter benutten. Zo kunt u bij uw uitleg naar de posters en folders wijzen, in plaats van dat de patiënt deze leest. Ook kunt u de teksten van uw website en uw patiëntenfolder aanpassen aan de criteria van Stichting Makkelijk Lezen. Vervolgens kunnen deskundigen uw website en uw patiëntenfolder testen. Zo kan uw praktijk het keurmerk 'Gewone Taal' verdienen. Ook kunt u uw teksten op eenvoudig Nederlands laten controleren door een Taal-ambassadeur van een ROC bij u in de buurt. De checklist Observaties in de praktijk vindt u in deze toolkit. Bureau Taal geeft ook cursussen 'Schrijven in eenvoudig Nederlands' en kan teksten vertalen. Kijk voor meer informatie bij "Meer informatie voor de huisartsenpraktijk" in deze toolkit.

[Tool 6: Observaties in de praktijk]

Stichting Lezen & Schrijven heeft een poster voor de wachtkamer ontwikkeld, om het taboe op en het bewustzijn over laaggeletterdheid te doorbreken. U vindt een exemplaar in deze toolkit.

[Tool 7: Poster voor de praktijk (Stichting Lezen & Schrijven)]

Meer informatie

VOOR DE
HUISARTSENPRAKTIJK
EN VOOR
LAAGGELETTERDEN

Meer informatie voor de huisartsenpraktijk

Verder aan de slag

Praktijkassistenten kunnen de e-learningmodule 'Herkennen en doorverwijzen voor praktijkassistenten' volgen. In deze digitale training van Stichting Lezen & Schrijven wordt theorie over de problematiek van laaggeletterdheid afgewisseld met oefenvragen en tips voor herkennen en doorverwijzen. U vindt de e-learningmodule 'Herkennen en doorverwijzen voor praktijkassistenten' op de cd in deze toolkit.

Volg een cursus, training of workshop over gezondheidsvaardigheden voor de huisartsenvoorziening, die door NIGZ in company, op maat worden aangeboden. Hierin krijgen u en uw collega's praktische aanwijzingen en tips die u direct kunt toepassen in uw dagelijks werk. Hoe herkent u laaggeletterde patiënten? Hoe kunt u uw mondelinge en schriftelijke communicatie aanpassen? En wat maakt een afbeelding of model bruikbaar? Het komt allemaal aan bod. Een vrijblijvende offerte kunt u opvragen bij het NIGZ.

NIGZ

T 0348 43 76 00
E info@nigz.nl
W www.nigz.nl

Volg een workshop of training over het communiceren met mensen met lage scholing en beperkt Nederlands en vraag advies voor het versterken van interculturele competenties van zorgverleners bij Pharos.

Pharos

T 030 234 98 00
E info@pharos.nl
W www.pharos.nl

Laat de teksten van de folders en website op eenvoudig Nederlands controleren door Bureau Taal.

Bureau Taal

T 0345 54 48 44
E info@bureautaal.nl
W www.bureautaal.nl

Laat de teksten van de folders en website op eenvoudig Nederlands controleren door Communicatiebureau Eenvoudig Communiceren en ontvang na aanpassing van de teksten het keurmerk 'Gewone Taal'.

Eenvoudig Communiceren

T 020 520 60 70
F 020 520 60 61
E info@eenvoudigcommuniceren.nl
W www.tijdvoorduidelijkheid.nl

U kunt ook de teksten aanpassen naar de criteria van Stichting Makkelijk Lezen. Hiermee kunt u het keurmerk 'Gewone Taal' verdienen.
W www.stichtingmakkelijklezen.nl/page/10/criteria.html

TIP Informeer bij uw achterstandsfonds of zij een cursus of workshop willen organiseren of financieren voor uw en andere praktijken in de buurt.

Abonneer u op een nieuwsbrief over gezondheidsvaardigheden om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen rond laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden.
www.gezondheidsvaardigheden.nl

Ondersteunende materialen

Bestel het voorlichtingsboekje van M. Schoevers, M. van de Muijsenbergh en T. Lagro-Jansen **'Gezondheidsboek. Wie helpt mij als ik ziek ben?'** UMC St. Radboud 2009, via: m.vandenmuijsenbergh@elg.umcn.nl

Een voorlichtingsboekje geschreven in zeer eenvoudig Nederlands, te gebruiken tijdens het spreekuur met laaggeletterden. Het geeft uitleg over de Nederlandse gezondheidszorg, een groot aantal veel voorkomende ziekten en de mogelijkheden om daar zelf iets aan te doen. Specifiek is er ook aandacht voor de mogelijkheden voor migranten zonder verblijfsvergunning om gebruik te maken van de gezondheidszorg.

Bestel de voorlichtingsmap **'Praten Platen over Diabetes'** van NIGZ. De platenmap bestaat uit tekeningen, foto's en suggesties voor de zorgverlener. Behalve uitleg over de diabetes is er aandacht voor leefstijladviezen, aansluitend op verschillende eetgewoonten. Ook bevat de map een diabetesrisicotest met tekeningen die gebruikt kan worden voor groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken.

NIGZ: Keurmerk 'Gewone Taal'

T 0348 43 76 06

E klantenservice@nigz.nl

W www.NIGZ.nl

Verder lezen over laaggeletterdheid

Zijn uw patiënten gezondheidsvaardig?

Th. B. Twickler / MedNet / 2011.

W www.mednet.nl/blogs/id169-blog-internist-marcel-twickler-zijn-uw-patinten-gezondheidsvaardig.html

Applicability of Internationally Available Health Literacy Measures in the Netherlands

M. P. Fransen, T. M. Van Schaik, T. B. Twickler & M. L. Essink-Bot / 2011/ Journal of Health Communication, 16:sup3, 134-149, 2011.

W <http://dx.doi.org/10.1080/10810730.2011.604383>

Laaggeletterdheid te lijf

Centrum voor Ethiek en Gezondheid 2011.

Publicatienummer gezondheidsraad 2011/17.

W www.ceg.nl

U houdt de folder op zijn kop

I. Lutke Schipholt / Medisch Contact /2010.

W <http://medischcontact.artsennet.nl/Tijdschriftartikel/U-houdt-de-folder-op-zijn-kop.htm>

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg

Th. B. Twickler e.a. / Nederlands Tijdschrift

Geneeskunde / 2009.

W www.loketgezondleven.nl/object_binary/o9980_geletterdheid-dr-twickler09.pdf

Meer informatie voor laaggeletterden

Oefenen met lees en schrijfoefeningen

Het educatieve programma 'Lees en Schrijf! Gezondheid' van ETV.nl bespreekt op een eenvoudige manier veel onderwerpen rond gezondheid: zwangerschap, baby en peuter, puberteit, besmetting, burn-out, spijsvertering, gebit, rug, hart, overgewicht, diabetes en ouderen. Het programma informeert over gezondheid en gezondheidszorg en geeft praktische tips. Bij dit programma is ook een oefenwebsite en een werkboek om te oefenen met basisvaardigheden als lezen, schrijven en rekenen. Kijk op www.oefenen.nl.

Bel het landelijke nummer (0800 23 44 44) voor een cursus

Bel het landelijk nummer (0800 – 023 44 44) voor een cursus.

Voor het aanmelden voor een cursus lezen en schrijven bestaat er een (gratis) landelijk nummer: 0800 023 44 44. Wanneer ouders of werknemers dit nummer bellen, worden hun contactgegevens genoteerd. Een docent van een scholingsinstelling in de buurt neemt vervolgens contact op om een afspraak te maken voor een eerste gesprek.

Laaggeletterden kunnen thuis het taalprogramma via televisie en/of internet volgen en oefeningen maken via het werkboek.

De toolkit of tools bijbestellen? Dat kan!

Toolkit

(compleet)

Bestel deze bij de Landelijke Huisartsen Vereniging
T 030 282 37 23
F 030 289 04 00
E lhv@lhv.nl
W www.lhv.nl

Tool 1

Korte film Gezondheidsvaardigheden

Bekijk deze film op de website over
gezondheidsvaardigheden
W www.gezondheidsheden.nl

Tool 2

Herkenningwijzer voor de gezondheidszorgsector

Bestel deze bij de Stichting Lezen & Schrijven
T 070 302 26 60
F 070 302 26 61
E info@lezenenschrijven.nl
W www.lezenenschrijven.nl

Tool 3

E-learningmodule Laaggeletterdheid voor praktijkassistenten

Bestel deze bij de Landelijke Huisartsen Vereniging
T 030 282 37 23
F 030 289 04 00
E lhv@lhv.nl
W www.lhv.nl

Tool 4

Checklist Communicatie op maat voor laaggeletterden

Download deze van de Landelijke Huisartsen Vereniging
W www.lhv.nl

Tool 5

Kaartjes van landelijke bellijn

Bestel deze bij de Stichting Lezen & Schrijven
T 070 302 26 60
F 070 302 26 61
E info@lezenenschrijven.nl
W www.lezenenschrijven.nl

Tool 6

Observaties in de praktijk

Download deze van de Landelijke Huisartsen Vereniging
W www.lhv.nl

Tool 7

Poster voor de praktijk

Bestel deze bij de Stichting Lezen & Schrijven
T 070 302 26 60
F 070 302 26 61
E info@lezenenschrijven.nl
W www.lezenenschrijven.nl

Log pedeleo's rwwij

Mantel
diens

ORO
DO
NE

Don
van
inclusie

Sticht

Ro toe e s

Sti ting Rick is ein okte
opgericht met o.a. als do
an dive e hulp iddeler
met ee beperking. Het z
middelen die duur zijn in
niet vergoed worden doo
m a chap eli ke ond rs

We wi en on richten op
delen die het leven van p
een beperking een beege
maken.

We zijn daar be onne
simpels als fietsen en hel
de eerste rolstoelfiets aan
cliënt kan met zijn eigen
fiets worden geplaatst en
der kan samen met hem
fietsen. Bij voldoende v
ook een duo-fiets aansch

Deze fiets is bedoeld om
te zitten, de begeleider tr
medepassagier kan kieze
trappen of niet. Gezellig s
en buurtend er op uit!

Wij willen een bestand va
opzetten om alleenstaand
fietsstocht te begeleiden.

Alle fietsen van stichting
rust met trapondersteunin

Stichting rick is geheel aff
giften en donaties. Iedere
donatie doet wordt opgen
donatie lijst. **(Rabobank**

Graa

o dheids org W I Z E R[®]

Meer informatie

Geraadpleegde literatuur

Centrum voor Ethiek en Gezondheid (2011) Laaggeletterdheid te lijf. Publicatienummer Gezondheidsraad 2011/17. www.ceg.nl.

Fouarge, D., W. Houtkoop en R. Van der Velden (2011) Laaggeletterdheid in Nederland. Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Fouarge en R. Van der Velden (2010), Laaggeletterdheid in Nederland. Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt. Maastricht: University School of Business and Economics.

Fransen, M.P., T.M. Van Schaik, T.B. Twickler & M.L. Essink-Bot (2011) 'Applicability of Internationally Available Health Literacy Measures in the Netherlands', *Journal of Health Communication*, 16:sup3, 134-149, 2011. <http://dx.doi.org/10.1080/10810730.2011.604383>

Groot, W. en H. Maassen Van den Brink (2006) Stil vermogen. Een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.

Houtkoop, W., (2000) Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van de Nederlander: economische, sociale en educatieve aspecten van de taal- en rekenvaardigheden van de Nederlandse beroepsbevolking. Amsterdam: Max Goote Kenniscentrum voor Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie.

Mullis, I., O. Martin, A. Kennedy and P. Foy (2007) International Report. IEA's Progress in International Reading Literacy Study in Primary School in 40 Countries. Chestnut Hill: TIMSS & PIRLS International Study Center, Boston College.

Neuvel, J. en A. Van der Meijden (2007) Hoe bekend zijn wij met laaggeletterdheid? Een landelijk onderzoek naar het bewustzijn bij volwassenen van laaggeletterdheid in onze samenleving. 's-Hertogenbosch: CINOP. Stoep, J., Radboud Universiteit Nijmegen, 2008.

Twickler, Th. B., (2011) 'Zijn uw patiënten gezondheidsvaardig?', MedNet. <http://www.mednet.nl/blogs/id169-blog-internist-marcel-twickler-zijn-uw-patinten-gezondheidsvaardig.html>

Twickler, TH.B. e.a. (2009) 'Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg', *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*. http://www.loketgezondleven.nl/object_binary/o9980_geletterdheid-dr-twickler09.pdf

Colofon

Opdrachtgever: LHV
Ontwerp en vormgeving: Curve bno, mags and more, Haarlem
Drukwerk: Marcomprint, Rotterdam

2011
In samenwerking met:
Stichting Lezen & Schrijven
Gezondheidsinstituut NIGZ
Stichting Expertisecentrum Educatieve Televisie (ETV)
Nederlandse Huisartsen Genootschap
Pharos



PHAROS

nhg
nederlands huisartsen
genootschap

 **NIGZ**


ETV·NL