

# Hoe toegankelijk is uw zorgorganisatie?

door Helena Wiersma

**Bijna een derde van de Nederlanders heeft moeite met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie bij beslissingen over hun gezondheid. We spreken dan van lage gezondheidsvaardigheden. Hoe toegankelijk is de zorg in uw ziekenhuis, revalidatiecentrum of gezondheidscentrum voor deze mensen? Pharos ontwikkelde een handige sneltest om blinde vlekken op dit gebied te signaleren en aan te pakken.**

Het testpanel is nog maar 5 minuten in het ziekenhuis als bij een van de leden, de ervaringsdeskundige taalambassadeur, al twee zaken opvallen. Op één bordje staat een onduidelijk plaatje. 'Is dat de wc of...?' Op een ander bordje staat 'ontvangstruimte', 'Wat kun je daar doen?'.

Het percentage mensen met lage gezondheidsvaardigheden ligt in ons land op 29%. Het is een verborgen groep. Hun kans op een gezond en lang leven is lager dan voor mensen met hoge gezondheidsvaardigheden. Hoe kunnen we de zorg zo inrichten dat deze voor iedereen toegankelijk is? Hoe kunt u er als cliëntenraad aan bijdragen dat het ziekenhuis, revalidatiecentrum of gezondheidscentrum goed inspeelt op mensen die minder gezondheidsvaardig zijn?

## *Zorg toegankelijk en begrijpelijk maken voor iedereen*

### **Verkeerd medicijngebruik**

Een onduidelijke bewegwijzering is nog een vrij onschuldig voorbeeld van waar mensen met lage gezondheidsvaardigheden tegenaanlopen. De consequenties zijn ernstiger in de praktijkvoorbeelden waarin mensen de bijsluiters en de aanwijzingen van hun arts over het medicijn volledig verkeerd begrijpen

en onbedoeld meer of juist minder slikken dan voorgeschreven is. Of niet weten wat de verpleegkundige bedoelt met 'nuchter zijn voor de operatie'.

En denk aan de vragenlijstonderzoeken waar een grote groep mensen nooit aan meedoet omdat ze geen computer hebben of de vragen niet begrijpen. De kans dat hun mening en ervaringen in beleidsadviezen terechtkomen wordt zo wel erg klein.

### **Integrale aanpak**

Zorgaanbieders spelen wel degelijk al in op lage gezondheidsvaardigheden. Ze trainen bijvoorbeeld zorgprofessionals in het gebruik van de terugvraagmethode. Een arts vraagt de patiënt om het besprokene in eigen woorden kort te herhalen: een effectieve manier om na te gaan of de boodschap goed is overgekomen. Of zorgaanbieders testen voorlichtingsmateriaal op begrijpelijkheid en maken eenvoudige brieven.

Toch blijven veel onderdelen binnen organisaties onderbelicht. Dan hebben patiënten een goed gesprek met de arts, maar krijgen ze daarna een folder mee met te ingewikkelde informatie. Een organisatie die volledig toegankelijk wil zijn, pakt het integraal aan. Wanneer je als zorgorganisatie niet in al je producten en dienstverlening expliciet rekening houdt met gezondheidsvaardigheden, dan bereik en betrek je een op de drie van je patiënten niet. De sneltest helpt aandachtspunten te signaleren.

## Over de sneltest

Met de sneltest krijgen organisaties een beeld van hoe toegankelijk hun zorg nu is voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden. En waar ze nog dingen kunnen aanpassen. De test bestaat uit 11 vragen en is vormgegeven als stoplichtmodel. Voor elk van de 11 vragen gaat u na of de organisatie op groen, oranje of rood staat.

Onderwerpen zijn onder andere:

- Bewustwording (van het belang)
- Beleid (is het opgenomen?)
- Vaardige professionals (zijn ze getraind?)
- Onderzoek (is dit inclusief?)
- Toegankelijkheid (zoals bewegwijzering)
- Voorlichtingsmaterialen en eHealth (begrijpelijk en getest?)

Aan de hand hiervan bekijkt u met welke punten de organisatie aan de slag wil en wat prioriteit heeft. De test bevat links naar filmpjes, artikelen en instrumenten. In het najaar komt er een praktisch vervolg op deze sneltest, bedoeld voor ziekenhuizen die nog meer handvatten willen hebben.


## Kapstok voor verbeteringen

‘De sneltest is meer dan een test’, vertelt Coryke van Vulpen, projectleider bij Pharos. ‘Het is een aanleiding om binnen de organisatie met elkaar in gesprek te gaan. Waar staan we als organisatie? Wat vinden we belangrijk? De uitkomst kan confronterend zijn. Deze kan duidelijk maken dat er nog veel werk te verzetten is.’ Maar, alles hoeft niet in één keer, stelt Van Vulpen gerust: ‘Doe het stap voor stap, bepaal je prioriteiten. Sluit aan bij bestaande initiatieven, bijvoorbeeld rond Uitkomstgerichte zorg, Samen

Beslissen of patiëntervaringsonderzoeken. Zie de sneltest als een kapstok om verder te verbeteren.’ ([bit.ly/pharos-sneltest](http://bit.ly/pharos-sneltest))

## Belangrijke rol voor cliëntenraden

SNELTEST



Gezondheidsvaardige organisatie

Maak je organisatie het makkelijk voor patiënten en cliënten om informatie te vinden, begrijpen en toe te passen? Krijg een beeld met onze sneltest! Lees ook de [toelichting op de sneltest](#).

rood = niet of nauwelijks / oranje = op sommige plekken in de organisatie / groen = overal in de organisatie

Onderwerp	Toelichting	Kleur	Waarom?	Verbeter-actie
Bewustwording	In alle lagen van de organisatie is het thema gezondheidsvaardigheden <a href="#">geïntegreerd</a> , en is men zich bewust van het belang.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Beleid	Het thema <a href="#">gezondheidsvaardigheden</a> is opgenomen in beleid, werkwijzen en kwaliteitsafspraken; er is capaciteit en er zijn middelen gereserveerd.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Vaardige professionals	Alle professionals zijn getraind in begrijpelijke communicatie. Allen passen de <a href="#">taalvraagmethode</a> toe.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Aandacht in alle contactmomenten	Alle contactmomenten met patiënten zijn in kaart gebracht, met gebruik van begrijpelijke communicatie en de <a href="#">taalvraagmethode</a> .	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Geteste materialen	Alle informatie- en communicatiematerialen zijn ontwikkeld en <a href="#">getest</a> met de doelgroep; <a href="#">instrumenten</a> die de begrijpelijkheid en toepasbaarheid meten worden standaard ingezet.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Toegankelijkheid	De organisatie is <a href="#">toegankelijk</a> , wat betreft navigatie in het gebouw, telefonisch en op de website.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
eHealth	Alle gebruikte <a href="#">eHealth</a> en <a href="#">patiëntportalen</a> zijn gebruiksvriendelijk en begrijpelijk; dit is <a href="#">getest</a> onder de doelgroep.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Extra ondersteuning	Waar nodig wordt extra ondersteuning en <a href="#">maatwerk</a> geboden aan patiënten.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Inclusief onderzoek	Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden worden meegenomen in (wetenschappelijk) <a href="#">onderzoek</a> , patiëntervaringen en uitkomstgerichte zorg.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Ervaringen delen	Er wordt tijd vrijgemaakt om <a href="#">aanpakken te delen</a> en het goede voorbeeld te geven, zowel binnen als buiten de organisatie.	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		
Extra: een rol nemen in het vergroten van vaardigheden:				
Vergroten van vaardigheden stimuleren	Patiënten en personeel worden gestimuleerd, begeleid en gesteund bij het vergroten van vaardigheden ( <a href="#">lezen en schrijven</a> , digitale vaardigheden, kennis over gezondheid en ziekte).	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: orange;">●</span> <span style="color: green;">●</span>		

Arthur van Schendelstraat 600, 2e etage / Postbus 12318 / 3507 LH Utrecht / +31 (0)30 234 9800 / [info@pharos.nl](mailto:info@pharos.nl) / [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)

Volgens de Wmca 2018 hebben cliëntenraden adviesrecht als het gaat om kwaliteit van zorg. Besteed binnen de cliëntenraad (weer) eens aandacht aan het thema gezondheidsvaardigheden. Heeft u als cliëntenraad in beeld wie de mensen met lage gezondheidsvaardigheden zijn? Zijn er in de cliëntenraad mensen met lage gezondheidsvaardigheden vertegenwoordigd? En: begrijpen alle patiënten die naar het ziekenhuis komen de informatie wel, van bewegwijzering tot inhoudelijke medische informatie?

### Wat kunt u als cliëntenraad doen?

- Controleer of de mening van mensen met lage gezondheidsvaardigheden echt wordt gehoord bij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Bekijk de vragenlijst uit het patiëntervaringsonderzoek. Zijn de vragen en instructies voor iedereen goed te begrijpen en in te vullen? Vereenvoudig indien nodig het taalniveau en schakel vervolgens ervaringsdeskundigen in om de begrijpelijkheid te testen.
- Zet het thema gezondheidsvaardigheden op de agenda van het overleg met de bestuurder.
- Onderzoek wat het taalniveau is van de website van de zorgaanbieder, de patiëntenbrieven en voorlichtingsmaterialen. Bespreek voor hoeveel procent van de patiënten u wilt dat deze communicatiemiddelen begrijpelijk zijn. Dit zijn uitgangspunten in gesprekken over het beleid. 40% van de mensen begrijpt bijvoorbeeld taalniveau B2, 80% begrijpt taalniveau B1 en ongeveer 90% niveau A2/B1.
- Zoek als cliëntenraad contact met de afdelingen kwaliteit en communicatie. Zij zijn logische partners voor het (verder) doorvoeren van gezondheidsvaardigheden binnen een ziekenhuis of revalidatiecentrum. Formeer een werkgroep.
- Neem het initiatief. Vul de sneltest in en screen samen met de afdeling communicatie producten en diensten van het ziekenhuis. Dit kan via de beschikbare instrumenten en testrondes met

ervaringsdeskundigen. Durf kritisch te zijn. Hoe begrijpelijk zijn de folders? Onderzoek ook of de voors en tegens begrijpelijk worden uitgelegd in gesprekken met de arts, in het kader van Samen Beslissen.

- Neem als cliëntenraad ook de eigen communicatie richting de achterban onder de loep. Krijgen wij zelf iedereen te pakken? Betrekken we iedereen voldoende? Zitten er ook mensen met lage gezondheidsvaardigheden in de raad?
- Gezondheidsvaardigheden kunnen een plek krijgen in een apart project, daarnaast is dit thema vaak ook goed te koppelen aan bestaande initiatieven en andere prioriteiten. Hier zit al energie en bovendien ervaren professionals het op die manier niet direct als iets extra's. Met name actuele thema's waar patiënten een grote rol in spelen lenen zich hiervoor, zoals Uitkomstgerichte zorg, Kwaliteit van zorg, Medicatieveiligheid en Samen Beslissen.

### Werk aan de winkel!

Zolang veel zorgaanbieders zich er niet bewust van zijn dat een op de drie patiënten lage gezondheidsvaardigheden heeft en hierdoor geen goede zorg ontvangt, is er nog veel werk te doen. Verschillende organisaties voerden inmiddels de sneltest uit en zijn aan de slag met aanpassingen. Haakt uw cliëntenraad en zorgorganisatie aan?

