

11 oktober 2022

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Maarten Dekker, huisarts

Jose Brunselaar, taalambassadeur

Even voorstellen



Maarten Dekker, Msc
Senior adviseur / projectleider



Disclosure belangen sprekers

(potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Geen

Missie

Het terugdringen van grote gezondheidsverschillen.

Uitgangspunt

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen in Nederland.



Gezondheidsverschillen

LEVENSV ERWACHTING



Mensen met een **laag inkomen**
en **lage opleiding** leven

.... jaar

minder lang
in goede gezondheid

Gezondheidsverschillen

LEVENSV ERWACHTING



Mensen met een **laag inkomen**
en **lage opleiding** leven

15 jaar

minder lang
in goede gezondheid

Gezondheidsverschillen

LEVENSV ERWACHTING



Mensen met een **laag inkomen**
en **lage opleiding** leven

15 jaar

minder lang
in goede gezondheid



Lage opleiding



mannen met
een lage opleiding
leven ±

5,8 jaar
korter



vrouwen met een lage
opleiding
leven ±

4,3 jaar



Laag inkomen



mannen met
een laag inkomen
leven ±

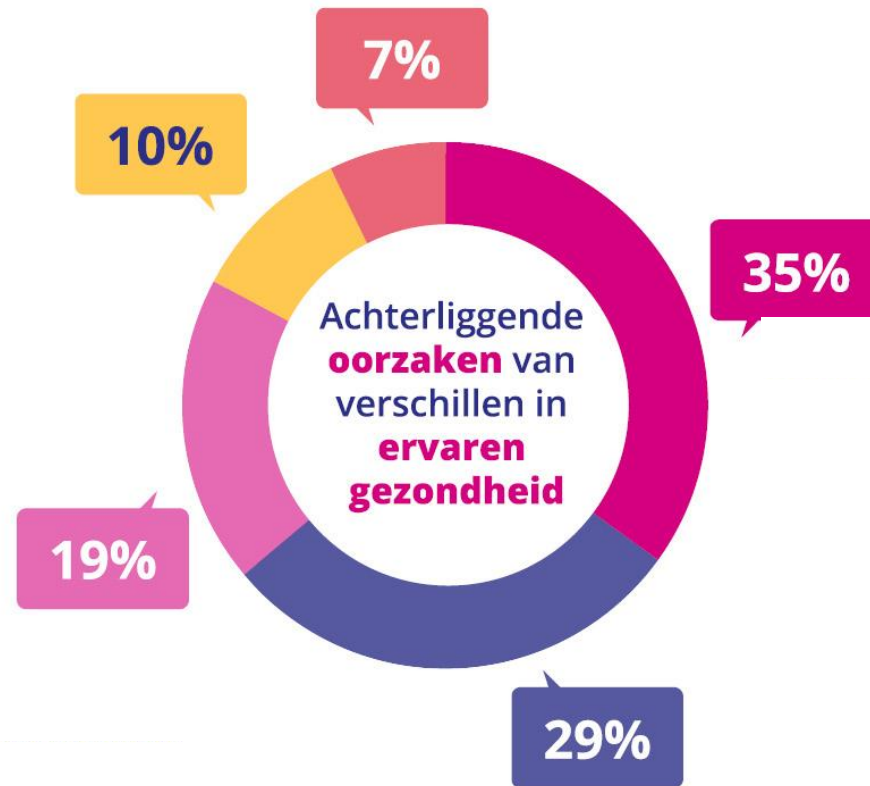
8,2 jaar
korter



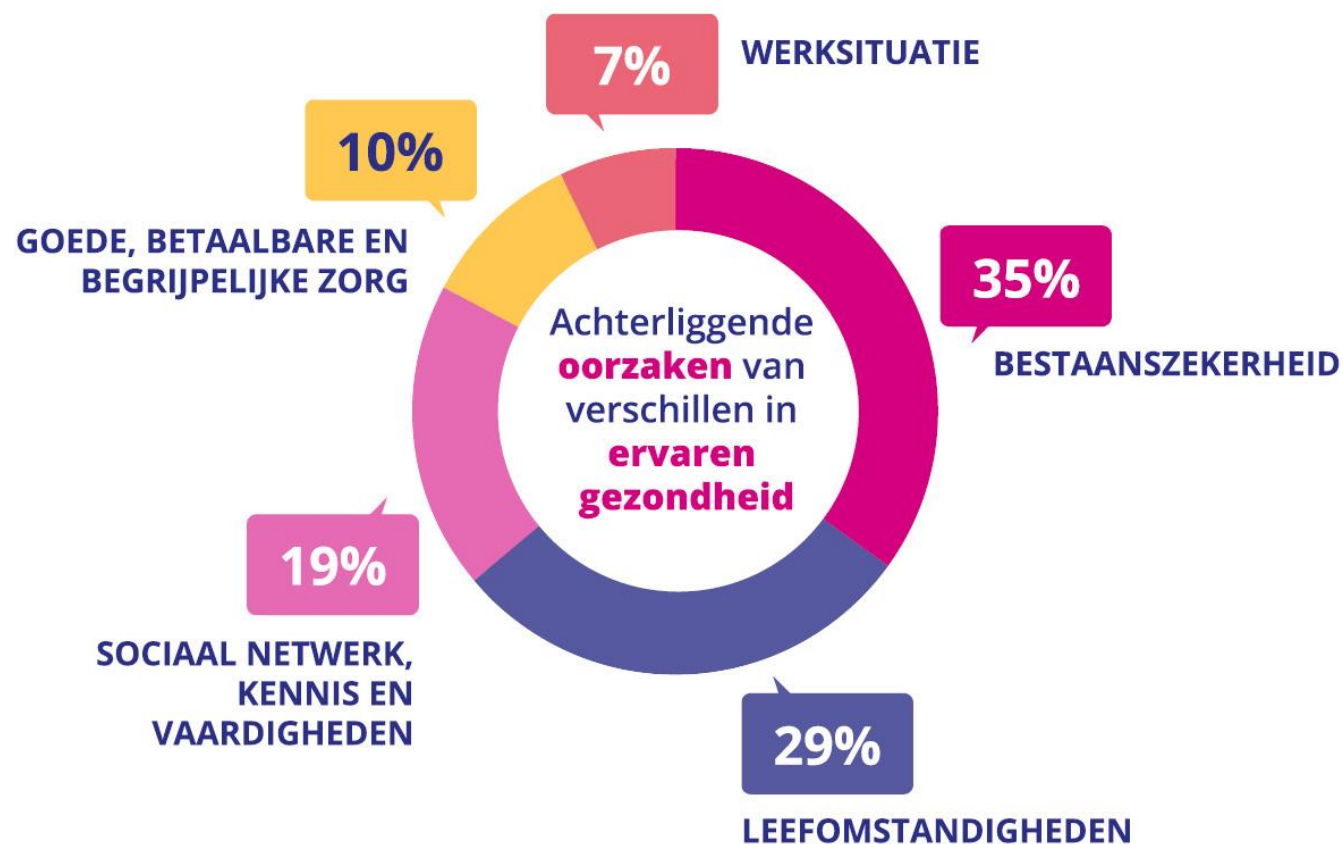
vrouwen met een laag
inkomen
leven ±

6,7 jaar

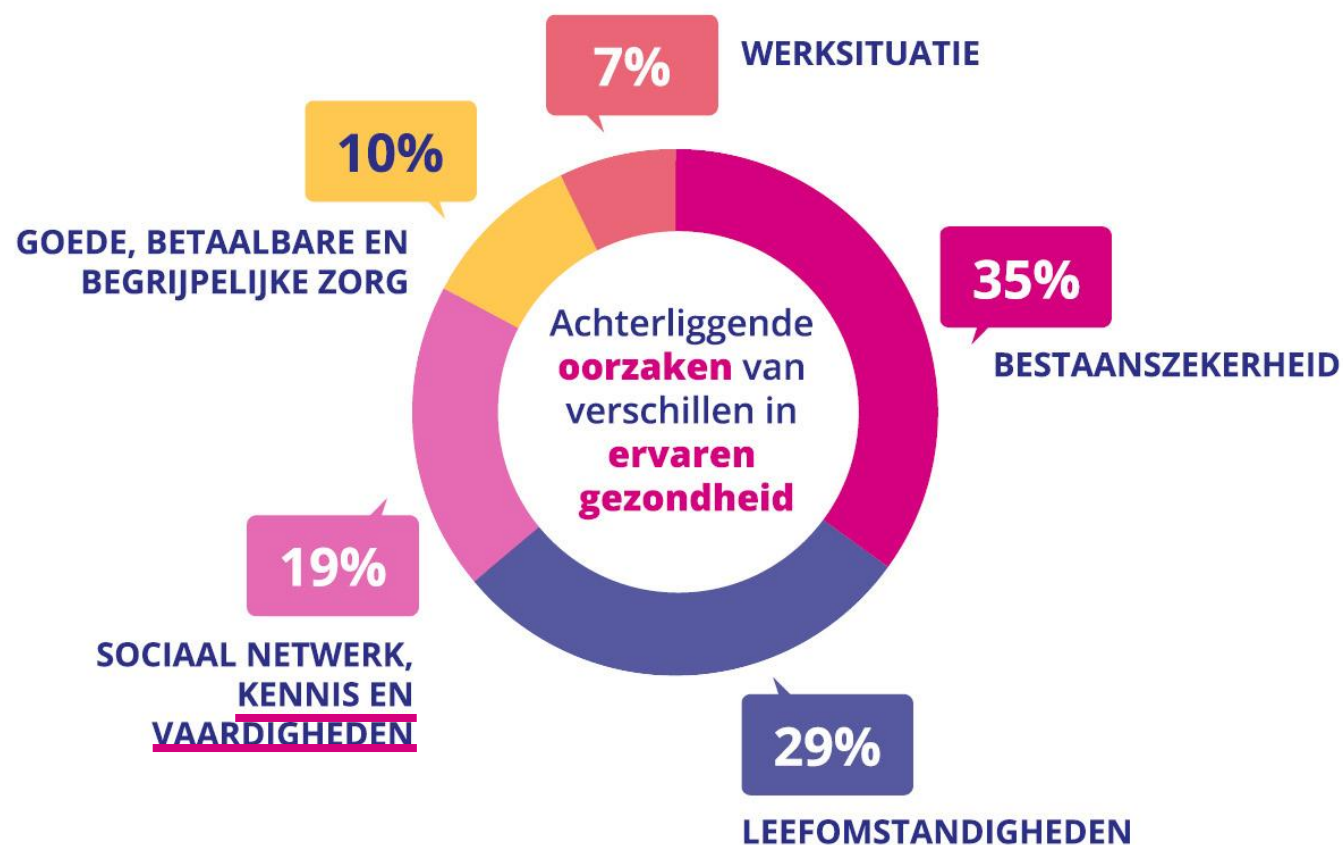
Oorzaken gezondheidsverschillen



Oorzaken gezondheidsverschillen



Oorzaken gezondheidsverschillen



Het verhaal van Jose



Herkenbaar?

Wat zijn uw ervaringen met patiënten die moeite hebben met lezen en schrijven?

Beperkte gezondheidsvaardigheden

.....% Nederlanders heeft moeite met vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid

Beperkte gezondheidsvaardigheden

25% Nederlanders heeft moeite met vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid

→ Moeite met:

- de weg vinden in praktijk en ziekenhuis
- zoeken naar medische informatie op internet
- (uitnodigings)brieven/mails begrijpen
- folders, formulieren en bijsluiters begrijpen
- gesprekken met hulpverleners voeren
- uitleg/adviezen begrijpen en uitvoeren

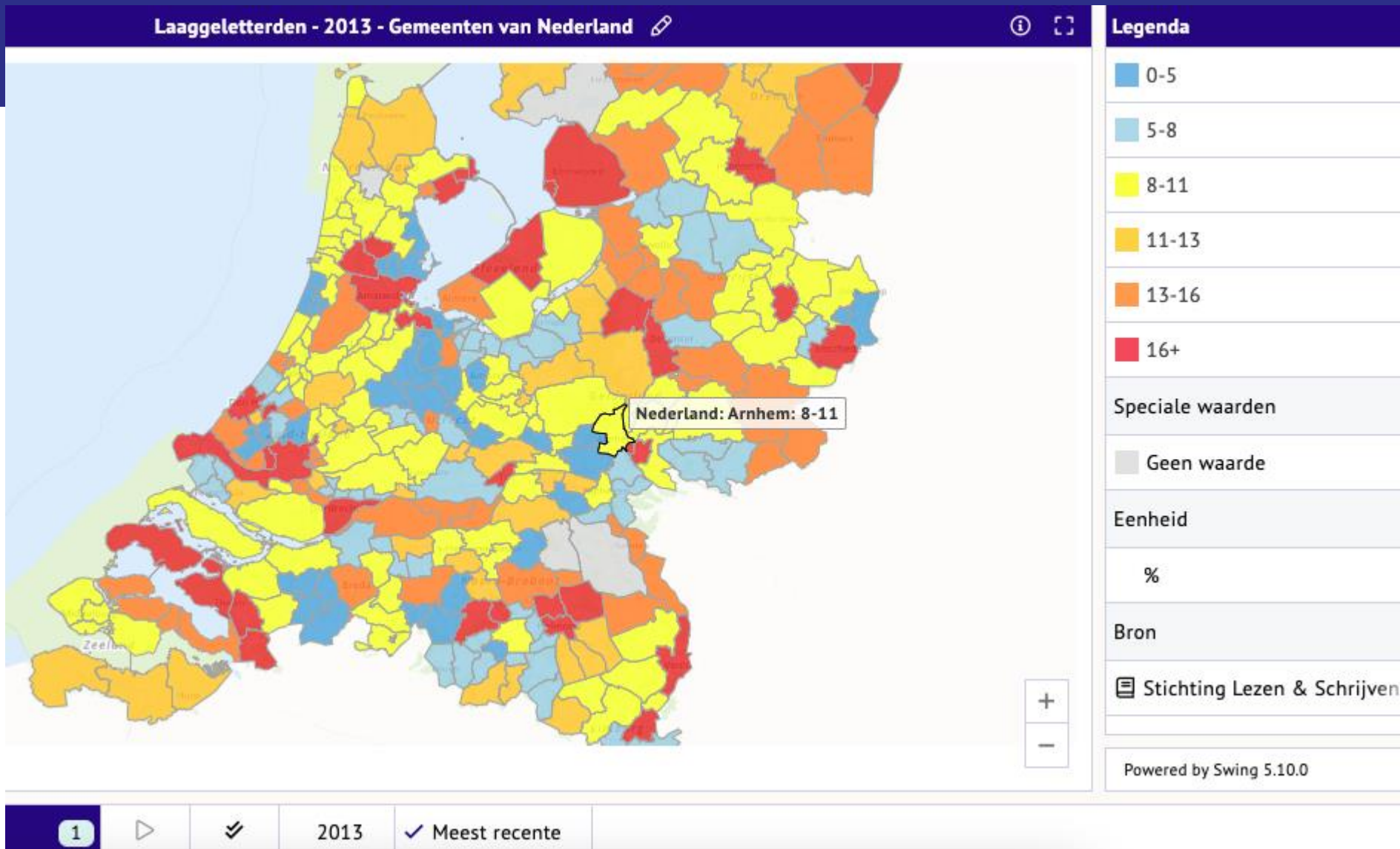
Beperkte gezondheidsvaardigheden

- Vaker onder ouderen, laagopgeleiden en mensen met migratieachtergrond
- Maar een deel laaggeletterd!
- Vaker chronische ziekten, kanker en psychische problemen
- Meer gebruik van zorg én ervaren kwaliteit van zorg minder goed
- Meer medicatiegebruik en medicatiefouten

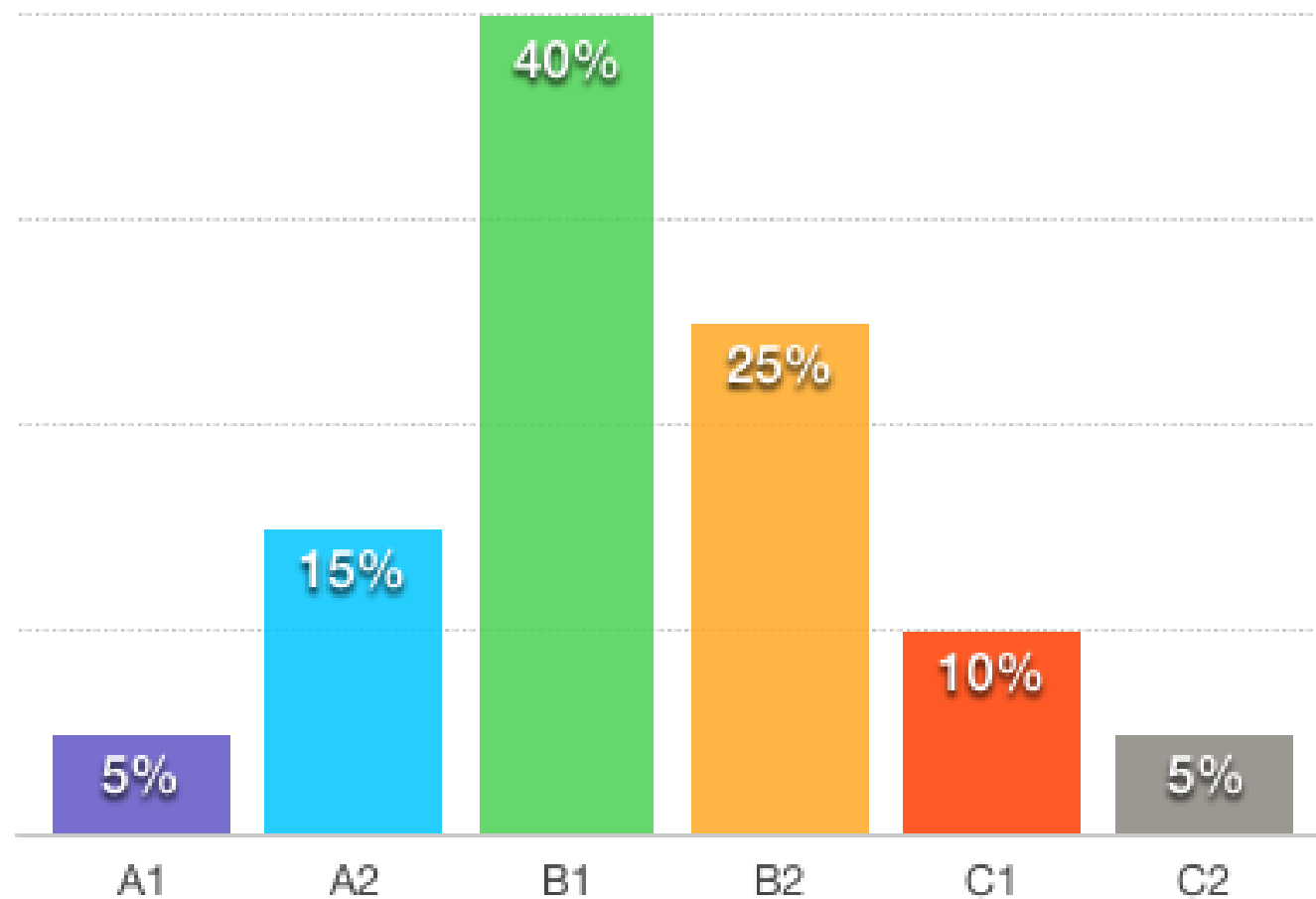
Laaggeletterdheid

- 2,5 miljoen Nederlanders heeft moeite met lezen, schrijven en/of rekenen
 - 45% ouderen met Nederlandse achtergrond en middelbaar opleidingsniveau
 - iets minder dan helft migratie achtergrond
- 14% 15-jarige leerlingen in NL heeft grote moeite met het begrijpen van hun schoolboeken

Waarstaatjegemeente.nl



Taalniveaus NL



Onderwerp: Aansprakelijkheidstelling d.d. 17 december 2017, afwijzing aansprakelijkheid

Geachte mevrouw Jip,

Met betrekking tot bovengenoemde aangelegenheid vragen wij uw aandacht voor het volgende.

Aangaande de aansprakelijkheid gebaseerd op art. 6.174 BW kunnen wij u het volgende berichten. Artikel 6.174 dient aldus geïnterpreteerd te worden, dat de wegbeheerder inderdaad aansprakelijk kan zijn voor zich op de weg bevindende roerende zaken, doch alleen indien dit zaken betreft die op enige wijze verband houden met de weg of weguitrusting. Hierbij kan gedacht worden aan op de weg aanwezige dranghekken, losliggende putdeksels, omgevallen borden etc.

Bij navraag bij betrokken afdeling blijkt dat de put voldoet aan de gestelde eisen, ook de wijze waarop deze geplaatst is. Het hoogteverschil is binnen de gestelde marges.

Op grond van het vorenstaande zien wij geen aanleiding aansprakelijkheid te erkennen. Een ieder blijft verantwoordelijk voor zijn eigen zaken. De overheid zorgt voor de onder haar beheer vallende wegen, de eigenaar van een motorrijtuig dient ervoor te zorgen dat hij met dat motorrijtuig de weg niet vervuult. De verantwoordelijkheid voor schade dient daar te worden gelegd waar de schade zijn oorzaak vindt.

Niettemin betreuren wij het dat u slachtoffer bent geworden van genoemd voorval. Doch op grond van de thans in ons bezit zijnde informatie kunnen wij niet anders dan concluderen dat de gemeente niet aansprakelijk te houden is voor hetgeen u is overkomen.

Wij vertrouwen erop u hiermee naar behoren te hebben ingelicht.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van de gemeente,
namens dezen,
De heer P. de Vries

directduidelijk.nl

directduidelijk.nl

Onderwerp: Aansprakelijkheidstelling d.d. 17 december 2017, afwijzing aansprakelijkheid

Geachte mevrouw Jip,

Met betrekking tot bovengenoemde aangelegenheid vragen wij uw aandacht voor het volgende.

Aangaande de aansprakelijkheid gebaseerd op art. 6.174 BW kunnen wij u het volgende berichten. Artikel 6.174 dient aldus geïnterpreteerd te worden, dat de wegbeheerder inderdaad aansprakelijk kan zijn voor zich op de weg bevindende roerende zaken, doch alleen indien dit zaken betreft die op enige wijze verband houden met de weg of weguitrusting. Hierbij kan gedacht worden aan op de weg aanwezige dranghekken, losliggende putdeksels, omgevallen borden etc.

Bij navraag bij betrokken afdeling blijkt dat de put voldoet aan de gestelde eisen, ook de wijze waarop deze geplaatst is. Het hoogteverschil is binnen de gestelde marges.

Op grond van het vorenstaande zien wij geen aanleiding aansprakelijkheid te erkennen. Een ieder blijft verantwoordelijk voor zijn eigen zaken. De overheid zorgt voor de onder haar beheer vallende wegen, de eigenaar van een motorrijtuig dient ervoor te zorgen dat hij met dat motorrijtuig de weg niet vervuult. De verantwoordelijkheid voor schade dient daar te worden gelegd waar de schade zijn oorzaak vindt.

Niettemin betreuren wij het dat u slachtoffer bent geworden van genoemd voorval. Doch op grond van de thans in ons bezit zijnde informatie kunnen wij niet anders dan concluderen dat de gemeente niet aansprakelijk te houden is voor hetgeen u is overkomen.

Wij vertrouwen erop u hiermee naar behoren te hebben ingelicht.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van de gemeente,
namens dezen,
De heer P. de Vries

directduidelijk.nl

Onderwerp: de gemeente vergoedt uw schade niet

Geachte mevrouw Jip,

Op 2 november 2017 bent u met uw auto tegen een putdeksel aan gereden. Daarbij kreeg u schade aan uw auto. U vraagt de gemeente om een schadevergoeding in uw brief van 16 november 2017.

Geen schadevergoeding

De gemeente vergoedt de schade aan uw auto niet. Het putdeksel lag niet los en ook niet te hoog. Het deksel voldoet aan alle eisen.

Zelf verantwoordelijk

We vinden het erg vervelend dat u schade heeft. Maar als automobilist bent u zelf verantwoordelijk.

Vragen?

Heeft u vragen over deze brief? U kunt mij bellen op telefoonnummer [0123] 45 67 89.

Met vriendelijke groet,

Namens burgemeester en wethouders

P. de Vries

Juridisch beleidsmedewerker

directduidelijk.nl

Oefening Jose

Ervaren

- Hoeveel procent van een tekst moet u kunnen lezen om de inhoud te begrijpen?

Oefening Jose

60%

Als u door ** extra * moet * die u niet van uw * kunt *, dan kunt u * een * *. Die * wordt * als * *. Deze is er * voor de meest * *. Soms zijn * een goede *. Zo * u voor * geld een * * voor uw *. En * u niet * met een * *, die u moet *.

Oefening Jose

75%

Als u door * * extra * moet maken die u niet van uw * kunt *, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die * wordt verstrekt als * *. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede *. Zo heeft u voor * geld een goede * voor uw *. En blijft u niet * met een hoge *, die u moet *.

Oefening Jose

90%

Als u door * omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw * kunt betalen, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere *. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet * met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.

Oefening Jose

100%

Als u door bijzondere omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw inkomen kunt betalen, dan kunt u daarvoor een vergoeding aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere bijstand. Deze is er alleen voor de meest noodzakelijke kosten. Soms zijn tweedehandsartikelen een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet zitten met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.

Ervaringen in de zorg



Herkennen van beperkte gezondheidsvaardigheden

- Vermijden van lees- en schrijfsituatie
- Liever langskomen dan bellen
- Moeite met vertellen chronologisch verhaal
- Ongemakkelijk of boos als er teveel vragen worden gesteld
- Herhaalmedicatie vaak te laat of dubbel
- Instructies worden verkeerd of niet opgevolgd
- Te laat of op verkeerde dag komen

Vermoeden en dan?

U vermoedt dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven

→ Hoe brengt u dat ter sprake?

Normaliseer lees- en schrijfproblemen

- Zorg voor vertrouwde sfeer
- Benoem welk signaal je ziet
- Vertel dat veel mensen dit moeilijk vinden
- Sta even stil bij dit moment
 - *‘Veel patiënten hebben moeite met deze formulieren, hoe is dat voor u?’*
- Maak notitie in het dossier (ICPC Z07.01 en ‘moeite met lezen en schrijven’ ipv ‘analfabeet’)

Communicatie

- Mondeling
- Schriftelijk
- Digitaal
- Beeldmateriaal

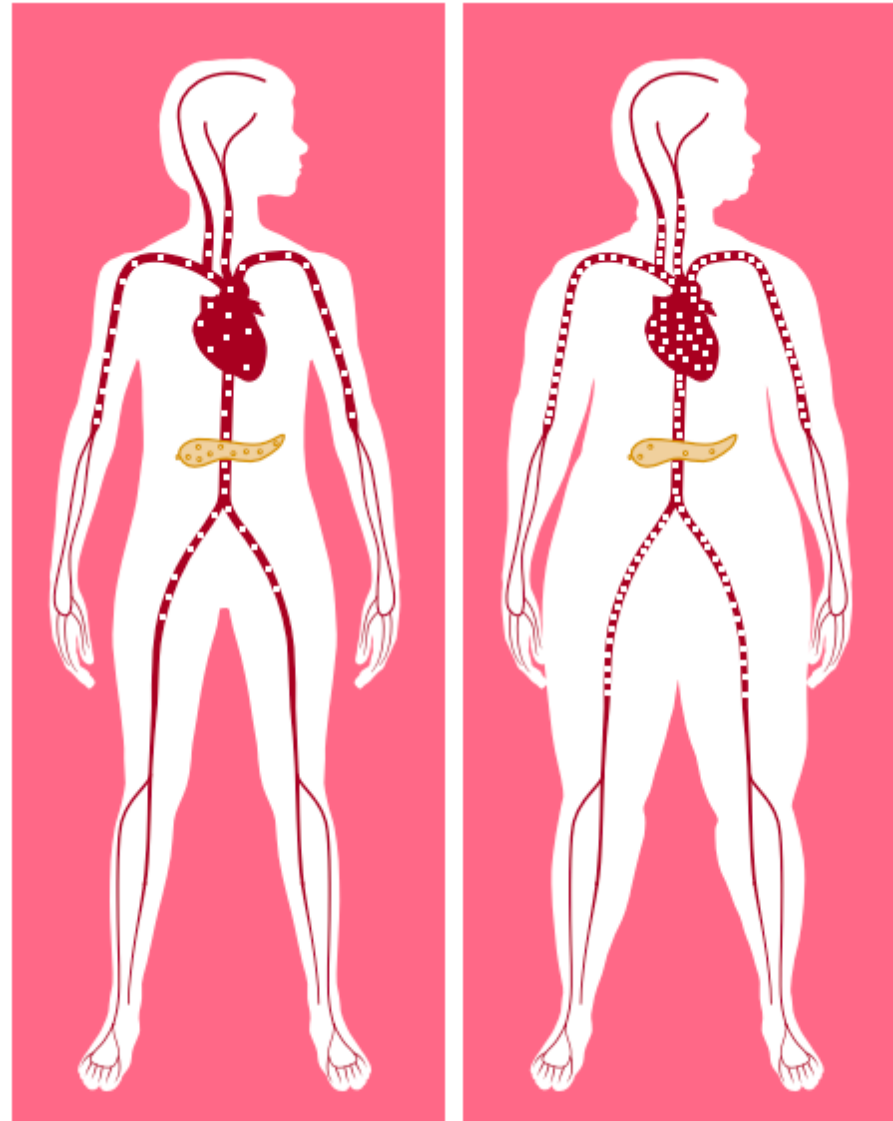


**'EEN NEGATIEVE
UITSLAG KRIJGEN'**

Begint al bij de 'poort'



Oefening: wat is diabetes?

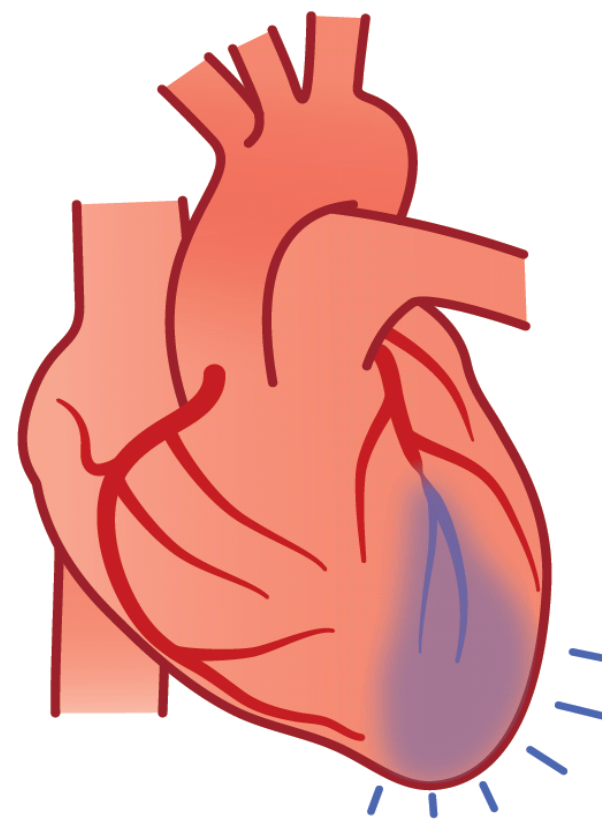
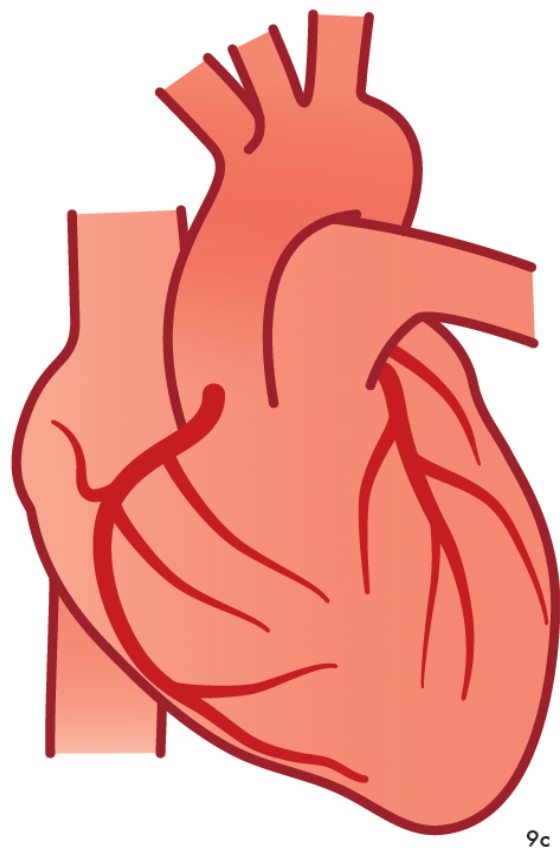
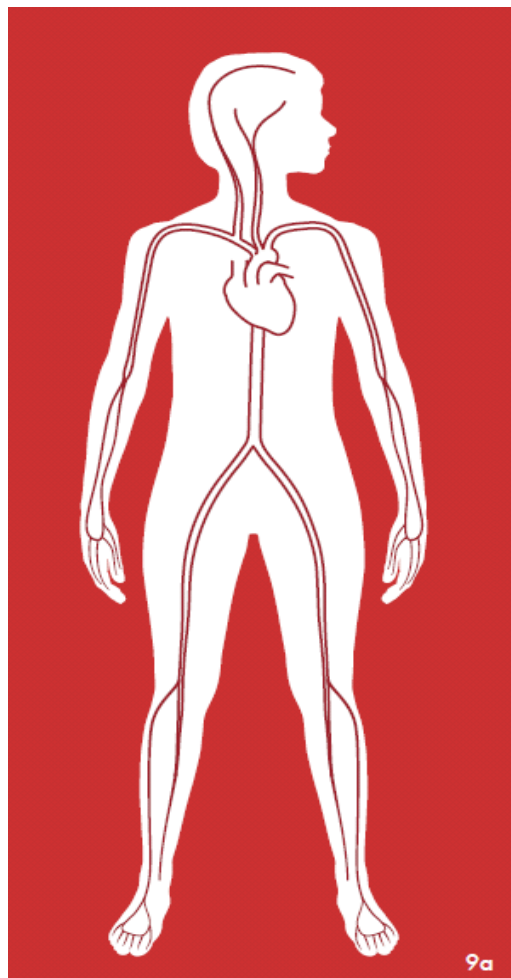


Normaal suiker in het bloed

Te veel suiker in het bloed

Duidelijke communicatie

- Veronderstel geen basiskennis van het lichaam / ziekten
- Korte zinnen, eenvoudige woorden
- Beperk hoeveelheid informatie
- Wees directief / concreet: *Wat moet de ander doen?*
- Herhaal kernpunten (max 3)
- *'Welke vragen heeft u nog?'*



10e

Terugvraagmethode

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

Terugvragen helpt bij goede zorg

ZO SCHAKELT U EEN TOLK IN



Tolken terug in de zorg, alstublieft

En nu nog één
0800-NUMMER
voor iedereen

Beste collega zorgverlener,

U, jij en ik. Wij zorgverleners hebben recht op een tolk, want wij hebben onze zorgplicht, en onze patiënten hebben recht op goede zorg. Dat is geen nieuws, dat wisten wij al. Maar verdorie, wat is het inschakelen van een tolk vaak een zoek en gedoe! Daarom pleit de Johannes Wier Stichting voor gezondheidszorg en mensenrechten voor één 0800-nummer om een tolk in te schakelen, voor de hele zorgsector.

Zo lang dat ene 0800-nummer er niet is, vindt u hier hoe u een tolk regelt, toegespitst op uw sector. Ook liet onze stichting in deze gebruiksaanwijzing beschrijven wanneer u voor een tolk kiest, en hoe u zorgt voor een goed gesprek met de juiste tolk erbij. Aanwijzingen die uit de dagelijkse praktijk zijn voortgekomen. Die had ik graag al tien jaar geleden bij de hand gehad.

Een tolk inschakelen ...

Toen moest ik namelijk nog een drempel over om een tolk in te schakelen. Maar ik wist wel één ding zeker: ik moet en ik wil dit kind helpen. Dus greep ik de telefoon om een tolk te bellen. Ik had totaal geen ervaring met hoe je zo'n gesprek aanpakt en ik weet ook nog goed hoe onhandig ik me voelde. Ik wist niet eens hoe ik me moest voorstellen. Hoe ik de leiding van het gesprek moest nemen. Hoe ik steeds ruimte moest bieden aan de tolk en aan het anderstalige kind en de ouder.

Gebruiksaanwijzing

Tolk voor Oekraïners!

Tolk voor apothekers

Tolk voor geboortezorg

Tolk voor GGD'en en JGZ-organisaties

Tolk voor GGZ

Tolk voor huisartsenzorg

Tolk voor paramedische zorg

Tolk voor tandartsen

Tolk voor WMO en jeugdzorg

Tolk voor ziekenhuiszorg

Overige

Wat moet er op het etiket?

oude etikettekst	nieuwe etikettekst
2x per dag 2 capsules	

Wat moet er op het etiket?

oude etikettekst	nieuwe etikettekst	Beperkte gezondheidsvaardigheden % goed geantwoord (huidig vs. optimalisatie)	Voldoende gezondheidsvaardigheden % goed geantwoord (huidig vs. optimalisatie)
2x per dag 2 capsules	ochtend 2 capsules avond 2 capsules	↑ 30,2% - 78,6%	↑ 58,1% - 97,7%

Take home messages

- Wees alert op herkennen van beperkte gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid
- Let op eenvoudig woordgebruik
- Gebruik beeldmateriaal
- Gebruik de terugvraagmethode

Dank voor uw
aandacht

Welke vragen heeft u nog?



m.dekker@pharos.nl

Handige websites

- www.pharos.nl
- www.lhv.service/toolkit-laaggeletterdheid
- www.begrijpjelichaam.nl
- www.gezondheidsvaardigheden.nl
- www.huisarts-migrant.nl
- www.zanzu.nl
- <https://a-b-c.nu>
- <https://www.lezenenschrijven.nl>
- www.ishetb1.nl

GEZOCHT

- Huisartsenpraktijken die chronische zorg aan kwetsbare patiënten verder willen verbeteren.

En dan vooral de zorg aan **patiënten met complexe problemen en/of in een kwetsbare positie**.

Als je meedoet krijg je een **training** vanuit Pharos aangeboden waarin je leert het gesprek met chronische patiënten die in de **ketenzorg** zitten, anders te voeren.

Geen vinkjes zetten, maar het **brede gesprek** aan gaan.

Tevens is er een vergoeding beschikbaar.

Tijdens een pilot zijn de eerste ervaringen van zorgverlener en patiënt positief. Er werd o.a. genoemd;

- * Meer ruimte voor inbreng patiënt
- * Meer motivatie voor gedragsverandering
- * 'Fijn dat er aandacht is voor totale context'
- * Meer werkplezier POH

Ben je geïnteresseerd als POH, huisarts of huisartsenpraktijk?

Stuur dan een berichtje voor meer informatie of meld je aan voor het onderzoek van **Pharos & Radboudumc**, via

m.dekker@pharos.nl of h.vanbommel@pharos.nl



Samenwerking in de regio

