

Pakket 'Gezondheidsvaardige Organisatie'

Het kompas wijst de richting

Sien De Coninck

11/02/2025

"Gezond leven is het expertisecentrum
Inzake preventie, bevordering van een
gezonde leefstijl en gezonde omgeving.

Met bijzondere aandacht voor mensen in
maatschappelijk kwetsbare situaties
en gezondheidsongelijkheid.

We verbinden en versterken iedereen
om samen de complexe
gezondheidsuitdagingen van
vandaag en morgen aan te pakken."



Linda De Boeck



Waarvoor kan je bij
Gezond Leven terecht?

- Online schat aan informatie
- Database met projecten
- Opleidingsaanbod
- Ondersteuning op maat:
consultancy

Inhoud

- ▶ Gezondheidsvaardige organisatie
- ▶ Het pakket: groeien als gezondheidsvaardige organisaties
 - Het kompas
 - Concrete tools
 - Voorbeelden
- ▶ Mogelijke procesbegeleiding



1

Gezondheidsvaardige organisatie

Gezondheidsvaardigheden

Definitie

“Gezondheidsvaardigheden houden in dat mensen de **competenties** hebben om de juiste informatie over gezondheid:

- te vinden
- te begrijpen
- te evalueren
- en toe te passen.

“Zo kunnen we in het dagelijkse leven oordelen en beslissen over medische zorgen, preventie van ziekten en de bevordering van gezondheid om langer gezond en kwaliteitsvol te leven”

Gezondheidsvaardigheden in België

Wat denken jullie zelf?

- ▶ 27,8% van de Belgen ouder dan 15 jaar heeft beperkte gezondheidsvaardigheden
- ▶ 5,6% heeft onvoldoende gezondheidsvaardigheden

=> 1/3^e heeft (eerder) lage gezondheidsvaardigheden
(2018, Sciensano)



Gezondheidsvaardigheden in België



Determinanten van gezondheidsvaardigheden

Individueel en collectief



Een gezondheidsvaardige organisatie



= een organisatie die het voor haar doelgroepen **zo eenvoudig mogelijk** maakt om **informatie en diensten te vinden, te begrijpen en toe te passen**

-> Op 7 domeinen (naar Brach et al. 2021)

2

Groeien als gezondheidsvaardige organisatie in de eerstelijns

Het kompas

Het kompas

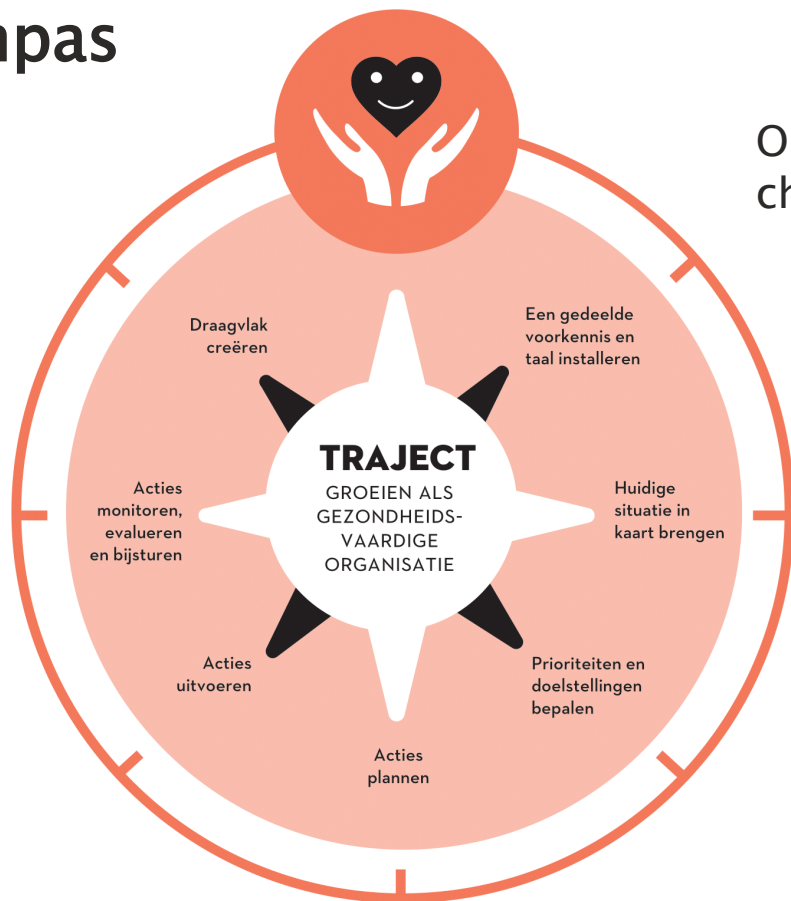
Wie?

Eerstelijnsorganisaties uit de zorg- en welzijnssector

Doel?

- Eerstelijnsorganisaties **ondersteunen** in hun groeitraject richting een (meer) gezondheidsvaardige organisatie
- Met focus op **implementatie en verankering** binnen de organisatie => een procesmatige aanpak met inspiratie vanuit de kadermethodieken en literatuur rond implementatie en organisatieverandering

Het kompas



Op basis van een klassiek
changemanagement proces

De concrete tools

Het kompas

Informatieve websites op Gezond Leven

Winfiche

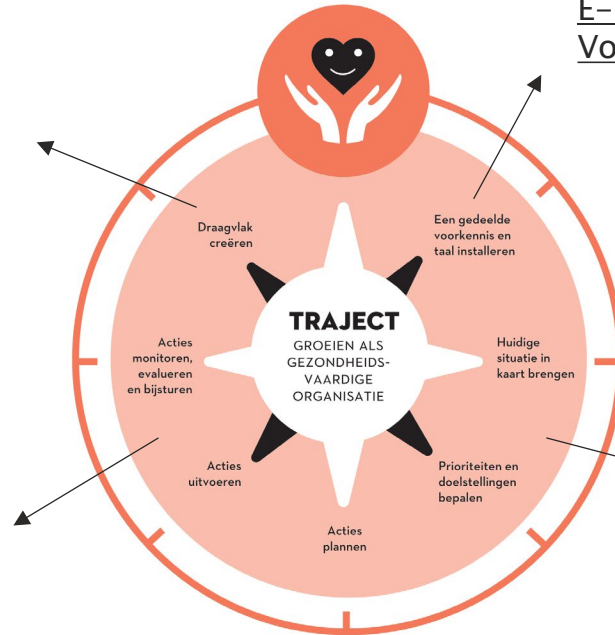
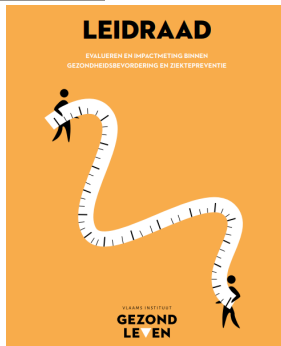


E-learning

Vorming gezondheidsvaardigheden



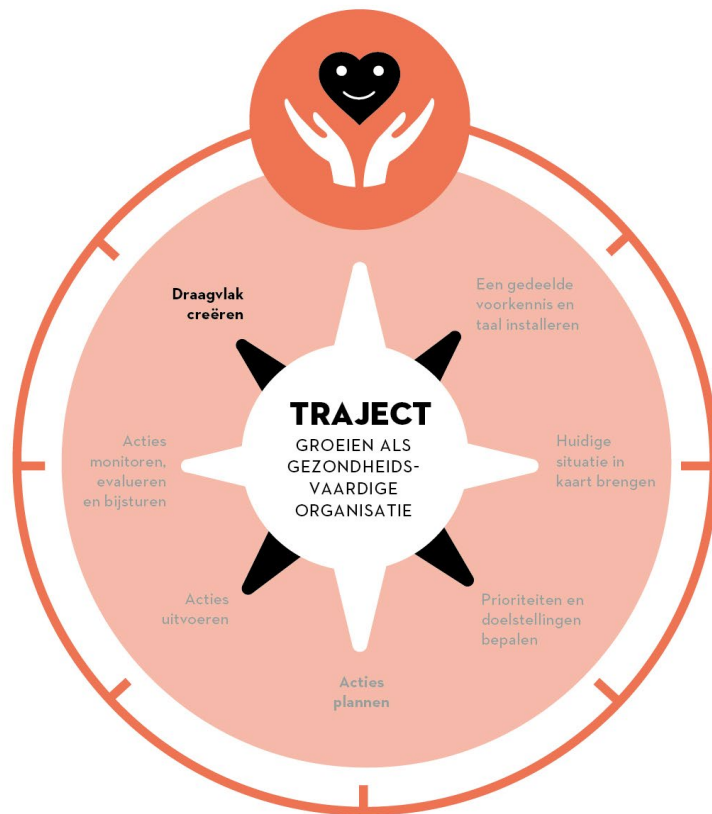
Leidraad evalueren



Reflectietool



Het kompas



De winfiche



★ efficiëntie

Door aandacht voor gezondheidsvaardigheden beleidsmatig te verankeren, vermijd je dat acties rond gezondheidsvaardigheden er ad hoc op de takenlijst van medewerkers bijkomen. In plaats daarvan worden ze geïntegreerd in bestaande beleidslijnen, wat de **efficiëntie** van jullie werking en werktijd ten goede komt!

★ imago

Pak gerust uit met je beleidsmatige aanpak van gezondheidsvaardigheden! Je bent een **voorbeeld** voor andere organisaties die zich willen ontwikkelen als gezondheidsvaardige organisatie. Je verantwoordelijkheid als organisatie expliciteren en die niet bij de patiënt/cliënt leggen, komt je **imago** ten goede, ook buiten je eigen sector.

★ zuurstof

Patiënten die ondersteund worden in hun gezondheidsvaardigheden hebben meer impact op hun eigen gezondheid en zorgprocessen, ze hebben het gevoel dat ze de touwtjes meer zelf in handen hebben, ze zijn meer therapietrouw, belanden minder vaak in het ziekenhuis, enzoverder. Hierdoor heb je als organisatie **meer zuurstof en ruimte** voor zaken die energie geven: een nieuw project, een studiedag, ...

★ nieuwe opportuniteiten

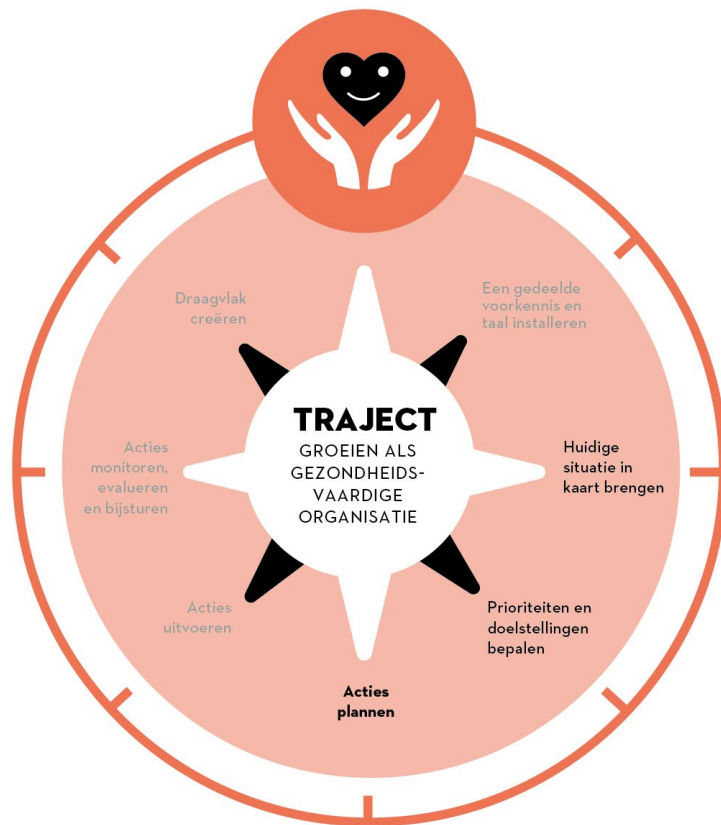
Inzetten op gezondheidsvaardigheden opent daardoor ook deuren **nieuwe samenwerkingen, financieringsmogelijkheden, ...** Uiteraard kan je niet op alle opportuniteiten ingaan. De nodige zelfbescherming is hier dus aangewezen.

★ werkgeluk

Inzetten op gezondheidsvaardigheden versterkt de (vertrouwens)band tussen zorgverlener en patiënt/cliënt. Medewerkers voelen zich bekwaam om uitdagingen op vlak van bijvoorbeeld communicatie en participatie aan te gaan. En ze voelen dat ze werken binnen een organisatie die zich inzet voor toegankelijkheid van zorg: 'een gezondheidsvaardige organisatie' draagt op die manier bij tot jullie gemeenschappelijk verhaal. Dit alles is goed voor het **werkgeluk van de medewerkers**.



Het kompas



De reflectietool

Eén gids

Zelfstandig mee aan de slag



DEEL 1: WAAR STAAN WE VANDAAG?

Reflectiefiches

	Reflectiefiche 1: fysieke en digitale omgeving	13
	Reflectiefiche 2: gedrukte en geschreven (voorlichtings)materialen	19
	Reflectiefiche 3: mondelinge communicatie	24
	Reflectiefiche 4: positie van de zorggebruikers	29
	Reflectiefiche 5: aandacht voor specifieke doelgroepen	36
	Reflectiefiche 6: medewerkers en teams	42
	Reflectiefiche 7: beleid, visie en missie	47

DEEL 2: WAAR GAAN WE NAARTOE EN WELKE ROUTE NEMEN WE? Stappenplan

	STAP 1: Prioritaire acties en hun doelstellingen bepalen	55
	STAP 2: Analyse van hefboomen en drempels	59
	STAP 3: Actieplan opstellen	61
	STAP 4: Acties uitvoeren, evalueren en verankeren	63

De reflectietool

Verschillende aparte fiches



De reflectietool

DEEL I Analyse van huidige situatie



In welke mate en op welke manier zet jullie organisatie in op een toegankelijke fysieke en digitale omgeving?

1	2	3	4
---	---	---	---

We passen dit **nog niet of heel weinig** toe in onze organisatie of dit is niet of amper aanwezig in onze organisatie.

We passen dit in de organisatie toe of het is aanwezig, maar eerder op een **ad hoc** wijze (nog geen systematiek).

We passen dit toe in onze organisatie of het is aanwezig en momenteel **zetten we stappen om dit meer systematisch aan te pakken**.

Dit is **sterk aanwezig en verankerd** in onze organisatie.

Onze organisatie is duidelijk zichtbaar en identificeerbaar van buitenaf.
Bijvoorbeeld: de naam en het logo van de organisatie is duidelijk en groot genoeg geafficheerd aan de buitenkant van het gebouw.

Eigen voorbeelden:

1			4

Er is een duidelijke bewegwijzering en er zijn duidelijke indicaties aanwezig om de zorggebruiker de weg te wijzen naar de juiste plaats (wachtruimte, consultatieruimte, loket, ...).

Bijvoorbeeld: we werken met duidelijke pictogrammen, kleurencodes, pijlen, stickers van voetstappen op de grond, ... We vermijden het gebruik van cijfers en (enkel) taal.

Eigen voorbeelden:

1			4

De reflectietool

DEEL I Omschrijving van ideeën



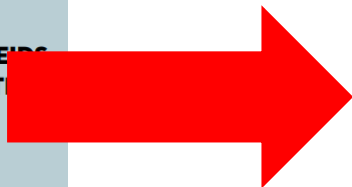
Welke concrete acties zouden jullie kunnen ondernemen om jullie toegankelijke fysieke en digitale omgeving verder te ontwikkelen? Formuleer jullie ideeën zo specifiek mogelijk.

Kleine stapjes: NOW-acties Ideeën voor concrete acties, binnen handbereik, gemakkelijk uitvoerbaar of al ondernomen en te versterken	Middelgrote stappen: WOW-acties Ideeën voor innovatieve acties die enige energie en middelen vereisen en op langere termijn moeten worden gepland	Grote stappen op de langere termijn: HOW-acties Ideeën voor innovatieve acties die middelen vereisen en die op langere termijn moeten worden gepland
<i>Bijvoorbeeld: we voorzien een klein speelhoekje voor kinderen in de wachtruimte, inclusief speelgoed en boekjes over gezondheid.</i> <i>Bijvoorbeeld: we doen een screening van onze website op vlak van toegankelijk taalgebruik, samen met één of meerdere patiënten/cliënten.</i>	<i>Bijvoorbeeld: we organiseren een 'customer journey', d.w.z. een klantenreis om de toegankelijkheid van onze loketwerking in kaart te brengen.</i> <i>Bijvoorbeeld: we organiseren een 'hardopwerksessie' met een aantal patiënten/cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden om de toegankelijkheid van onze online inschrijvingsprocedure te testen.</i> <i>Bijvoorbeeld: we werken een visie uit over fysieke en digitale toegankelijkheid op basis van het model van de 8 B's van toegankelijkheid.</i>	<i>Bijvoorbeeld: we maken ons gebouw meer toegankelijk voor mensen in een rolstoel.</i>

Voorbeelden

De reflectietool

DEEL I Analyse van huidige situatie



In welke mate en op welke manier zet jullie organisatie in op een toegankelijke fysieke en digitale omgeving?

1	2	3	4
We passen dit nog niet of heel weinig toe in onze organisatie of dit is niet of amper aanwezig in onze organisatie.	We passen dit in de organisatie toe of het is aanwezig, maar eerder op een ad hoc wijze (nog geen systematiek).	We passen dit toe in onze organisatie of het is aanwezig en momenteel zetten we stappen om dit meer systematisch aan te pakken .	Dit is sterk aanwezig en verankerd in onze organisatie.

Onze organisatie is duidelijk zichtbaar en identificeerbaar van buitenaf. <i>Bijvoorbeeld: de naam en het logo van de organisatie is duidelijk en groot genoeg geafficheerd aan de buitenkant van het gebouw.</i> Eigen voorbeelden:	14
Er is een duidelijke bewegwijzering en er zijn duidelijke indicaties aanwezig om de zorggebruiker de weg te wijzen naar de juiste plaats (wachtruimte, consultatieruimte, loket, ...). <i>Bijvoorbeeld: we werken met duidelijke pictogrammen, kleurencodes, pijlen, stickers van voetstappen op de grond, ... We vermijden het gebruik van cijfers en (enkel) taal.</i> Eigen voorbeelden:	14

De reflectietool

DEEL I Omschrijving van ideeën



Welke concrete acties zouden jullie kunnen ondernemen om jullie toegankelijke fysieke en digitale omgeving verder te ontwikkelen? Formuleer jullie ideeën zo specifiek mogelijk.

Kleine stapjes: NOW-acties Ideeën voor concrete acties, binnen handbereik, gemakkelijk uitvoerbaar of al ondernomen en te versterken	Middelgrote stappen: WOW-acties Ideeën voor innovatieve acties die enige energie en middelen vereisen en op langere termijn moeten worden gepland	Grote stappen op de langere termijn: HOW-acties Ideeën voor innovatieve acties die middelen vereisen en die op langere termijn moeten worden gepland
<i>Bijvoorbeeld: we voorzien een klein speelhoekje voor kinderen in de wachtruimte, inclusief speelgoed en boekjes over gezondheid.</i>	<i>Bijvoorbeeld: we organiseren een 'customer journey', d.w.z. een klantenreis om de toegankelijkheid van onze loketwerking in kaart te brengen.</i>	<i>Bijvoorbeeld: we maken ons gebouw meer toegankelijk voor mensen in een rolstoel.</i>
<i>Bijvoorbeeld: we doen een screening van onze website op vlak van toegankelijk taalgebruik, samen met één of meerdere patiënten/cliënten.</i>	<i>Bijvoorbeeld: we organiseren een 'hardopwerksessie' met een aantal patiënten/cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden om de toegankelijkheid van onze online inschrijvingsprocedure te testen.</i> <i>Bijvoorbeeld: we werken een visie uit over fysieke en digitale toegankelijkheid op basis van het model van de 8 B's van toegankelijkheid.</i>	

Start met kleine acties

Toegankelijke inrichting en materialen



‘Bij de bouw en de inrichting van onze nieuwe locatie hebben we nauw samengewerkt met AZ Delta om onze **toegankelijkheid en bereikbaarheid** te realiseren. De **bewegwijzering** werd uitgebreid en op de website en de flyer kan je een routeplan terugvinden. Verder bieden we ook tal van tools en **begrijpelijke materialen** aan om patiënten voldoende te informeren over het wachtposttraject. Hiervoor gingen we ten rade bij het Ligo en de Gezondheidsmakers om onze communicatie op een klare taal uit te schrijven“

– *Huisartsenwachtpost Alfa*

Start met kleine acties

Gebruikersparticipatie bij vzw De Katrol

Via rondetafelgesprekken en consultaties werden **ouders met een migratieachtergrond bevroegd** naar hun eigen noden, het verstrekte aanbod, de keuze van de thema's, enzovoort.



A close-up photograph of two women wearing hijabs. The woman in the foreground is wearing a light grey hijab and is smiling, looking towards the left. The woman in the background is wearing a dark hijab and glasses, looking in the same direction. The background is blurred, suggesting an indoor setting with other people.

afin que les parents puissent
s'exprimer dans leur langue maternelle.

3

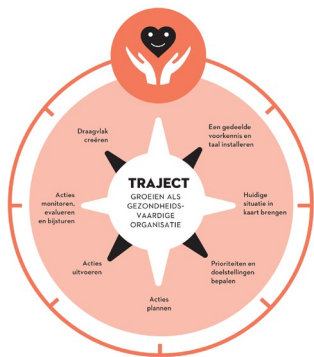
Procesbegeleiding

Toekomstplannen

1. Online lanceringsmoment 13 Maart

2. Pilootproject rond procesbegeleiding

- in 2025
- 5 eerstelijnsorganisaties
- Op maat
 - Samen met interne trekker (& werkgroep)
 - Prioritaire domeinen kiezen
 - A.d.h.v. één of meerdere sessies

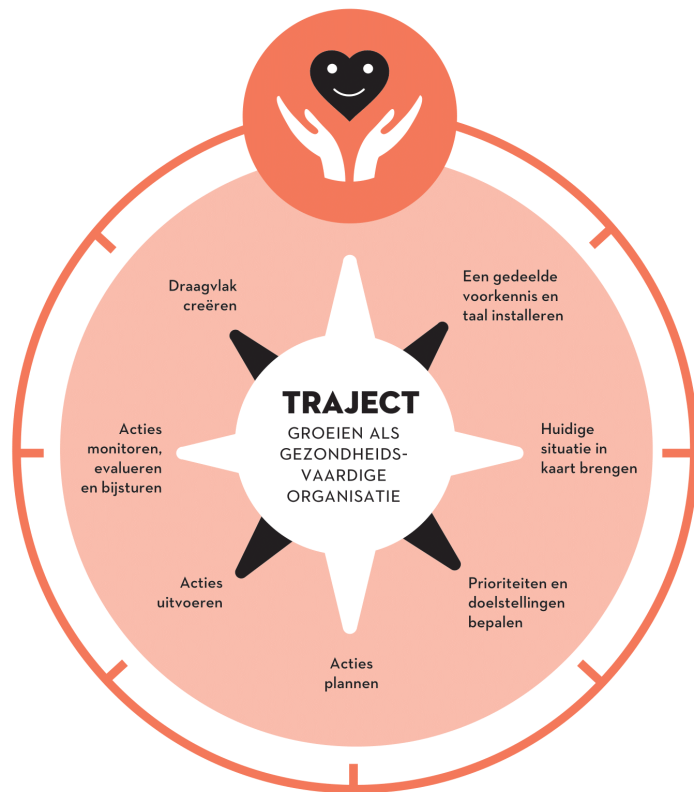


=> Interesse?
Neem contact op met
sien.deconinck@gezondleven.be

Procesbegeleiding

Bijvoorbeeld:

- 2u informatieve & inleidende sessie
voor het hele team
- 2u per gekozen domein voor invullen
reflectiefiches
met de werkgroep
- 4u voor prioritisering en actieplan
met de werkgroep
- 2u terugkommoment



Bedankt voor uw aandacht!

Meer info?

www.gezondleven.be

sien.deconinck@gezondleven.be

Volg ons op [LinkedIn](#), [Facebook](#) en
[Instagram](#) @gezondlevenvzw

VLAAMS INSTITUUT
**GEZOND
LEVEN**