



Menukaart trainingsaanbod gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties

23 november 2022

Colofon

Stad Gent

Dienst Regie Gezondheid en Zorg | Team gezondheid
Project 'gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties'

Publicatiedatum

23 november 2022

Contact

Lien Van Oyen
Lien.vanoyen@stad.gent

Lieve Vanoverschelde
Lieve.vanoverschelde@stad.gent

Leen Van Zele
Leen.vanzele@stad.gent

www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsvaardigheden

Postadres

Stad Gent
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Sint-Martensstraat 13, 9000 Gent

Inhoud

1. Bewustwording	5
Verhaal rond gezondheidsvaardigheden	
Inspiratiesessie gezondheidsvaardige organisatie	
2. Beleid	7
Gezondheidsvaardigheden verduurzamen in het beleid van je organisatie	
3. Communicatief vaardige professionals	8
Helder spreken in zorg en welzijn	
Oefenen met de terugvraagmethode	
E-learning 'taalhulpmiddelen voor heldere communicatie met anderstalige patiënten'	
4. Begrijpelijke materialen	11
Prikkelsessie duidelijke teksten	
Schrijven voor een laaggeletterd publiek: verdiepende basistraining en coaching	
Schrijfadvis vanuit een andere blik	
5. Toegankelijkheid	14
Toegankelijke zorg en hulpverlening	
6. Bereiken	15
Cultuursensitiever werken in de gezondheidszorg: op maat	
Cultuursensitieve zorg: professionele basishouding	
Cultuursensitieve zorg: ziek word je in je eigen taal en cultuur	

Deze menukaart geeft een overzicht van alle trainingen die aangeboden worden vanuit het project 'gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties', gesubsidieerd door de Koning Boudewijn Stichting.

Meer info over thema gezondheidsvaardigheden: <https://www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsvaardigheden>

Hoe ziet een trainingstraject eruit?



- ✓ **Stap 1: Startfoto (najaar 2022)**
Aan de hand van 10 vragen (online test) krijg je zicht op hoe gezondheidsvaardig je organisatie is, en waar je als organisatie nog kan groeien.
Doe de online test: <https://www.pharos.nl/kennisbank/test-hoe-begrijpelijk-is-mijn-gezondheidsorganisatie-voor-iedereen/>
- ✓ **Stap 2: Menukaart (najaar 2022)**
Je stelt je eigen trainingstraject samen (3-5 trainingen) voor 2023 aan de hand van een menukaart. Je kiest op basis van de resultaten uit de test en je eigen prioriteiten. De trainingen zijn ingedeeld naar de onderwerpen van de test.
- ✓ **Stap 3: Trainingen (tot en met oktober 2023)**
Je organisatie engageert zich om de uitgekozen trainingen te volgen in 2023. De trainingen zijn gratis en de lesgever komt ter plaatse.
- ✓ **Stap 4: Slotmoment (november 2023)**
Je neemt deel aan het feestelijk slotmoment eind 2023 en wisselt ervaringen uit met andere deelnemende organisaties om te leren van elkaar.

1. Bewustwording

- » Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.

Verhaal rond gezondheidsvaardigheden

- Lesgever

Ann Vanhecke (Professor bij Vakgroep Volksgezondheid en Eerstelijnszorg, UGent) en Jan Vanderhaeghen (ervaringsdeskundige, Ligo vzw)

- Waarom?

Het hebben van beperkte gezondheidsvaardigheden als patiënt kan grote gevolgen hebben: medicatie wordt niet correct ingenomen, patiënt begrijpt een uitnodigingsbrief niet en gaat hier niet op in,... als zorg of hulpverlener is het daarom belangrijk om te begrijpen wat beperkte gezondheidsvaardigheden zijn en wat dit kan teweegbrengen in een zorg of hulpverleningstraject.

- Voor wie?

Voor alle medewerkers uit Gentse eerstelijnsorganisaties.

- Inhoud

Je maakt kennis met het begrip 'gezondheidsvaardigheden'.

Je leert wat het betekent om te leven met beperkte gezondheidsvaardigheden, je leert beperkte gezondheidsvaardigheden te herkennen bij je patiënten of cliënten en krijgt tips hoe je hier als zorg- of hulpverlener in de praktijk best mee kan omgaan.

Door het persoonlijk verhaal van ervaringsdeskundige Jan, begrijp je beter het belang van rekening houden met beperkte gezondheidsvaardigheden.

- Praktisch

Fysiek of online

Duur: 1,5 uur – 2u

Max. aantal deelnemers: geen beperking op aantal deelnemer

Inspiratiesessie gezondheidsvaardige organisatie

- Lesgever

Coryke van Vulpen (Pharos, NL)

- Waarom?

Begrijpelijke informatie en communicatie draagt bij aan een betere zorg en gezondheid van mensen. Toch sluit veel informatie in preventie en zorg niet goed aan bij veel mensen, omdat de informatie te moeilijk is. Daarom is het belangrijk om inzicht te krijgen in de stappen die jij nog kunt zetten om een gezondheidsvaardige organisatie te worden.

- Voor wie?

Voor een brede groep van medewerkers, waaronder (zorg)professionals, communicatiemedewerkers, onthaalmedewerkers, beleidsmedewerkers, management,... Bij het worden van een 'gezondheidsvaardige organisatie' hebben bijna alle afdelingen en professionals een rol.

- Inhoud

Via deze inspiratiesessie krijg je als organisatie zicht in de stappen die je nog kan zetten om een gezondheidsvaardige organisatie te worden. Je krijgt praktische tips en voorbeelden van andere organisaties.

- Praktisch

Fysiek of online

Duur: 2,5 – 3 uur

Max. 40 deelnemers

2. Beleid

- » Het thema gezondheidsvaardigheden is opgenomen in ons beleid met praktische en financiële afspraken.

Gezondheidsvaardigheden verduurzamen in het beleid van je organisatie

- Lesgever
Leen Van Brussel (Gezond Leven vzw)
- Waarom?
Een gezondheidsvaardige organisatie verankert gezondheidsvaardigheden duurzaam in zijn beleid. Dit zorgt ervoor dat er blijvende aandacht is voor dit thema binnen je organisatie.
- Voor wie?
Voor een brede groep van medewerkers, waaronder (zorg)professionals, beleidsmedewerkers, management,... Deelnemers hebben bij voorkeur zowel voeling met de zorgpraktijk als een beleidsmatig mandaat.
- Inhoud
In deze workshop denken we op maat van jouw organisatie na over hoe je de verschillende aspecten van een 'gezondheidsvaardige organisatie' kan verankeren in het beleid van jouw organisatie: vaardige medewerkers, begrijpelijke voorlichtingsmaterialen, patiëntenparticipatie,...
Aan de hand van concrete tools gaan we na welke acties op korte en lange termijn nodig en haalbaar zijn voor de organisatie, om gezondheidsvaardigheden duurzaam in te bedden in het organisatiebeleid. Enkele voorbeelden van acties: opzetten van een klankbordgroep van patiënten om materialen te testen, een noden- of tevredenheidsbevraging bij patiënten, tot het uitwisselen rond inclusief taalgebruik met andere organisaties.
- Praktisch
Fysieke training
Duur: 3 uur
Max. 10 deelnemers

3. Communicatief vaardige professionals

» Onze medewerkers zijn getraind om begrijpelijk te communiceren met onze doelgroep.

Helder spreken in zorg en welzijn

- Lesgever

Lisa Van Elsen (IN-Gent vzw)

- Waarom?

Je wil als professional uit de zorg- of hulpverlening effectief en respectvol leren spreken met iemand die het Nederlands nog aan het leren is.

- Voor wie?

Voor iedereen met direct contact met patiënt of cliënt. Dit kunnen zorg- of hulpverleners zijn, maar ook onthaal- of secretariaatsmedewerkers.

- Inhoud

Je maakt kennis met enkele praktische hulpmiddelen om de communicatie vlotter te laten verlopen wanneer in het Nederlands communiceren moeilijk of niet mogelijk is.

Je leert via concrete voorbeelden en eenvoudige oefeningen hoe je op een duidelijke manier in het Nederlands spreekt met een anderstalige.

De vorming is praktisch zodat je de concrete tips meteen leert toepassen in de praktijk.

- Praktisch

Fysieke training

Duur: 3 uur

Max. 15 deelnemers

Oefenen met de terugvraagmethode

- Lesgever

Lisa Van Elsen (IN-Gent vzw)

- Waarom?

De [terugvraagmethode](#) is een betrouwbare, respectvolle en effectieve manier om na te gaan of jouw boodschap duidelijk is overgekomen bij je patiënt of cliënt. Terugvragen helpt bij kwaliteitsvolle zorg en hulpverlening.

- Voor wie?

Voor iedereen met direct contact met patiënt of cliënt. Dit kunnen zorg- of hulpverleners zijn, maar ook onthaal- of secretariaatsmedewerkers.

- Inhoud

Wat is de terugvraagmethode? Wat is het voordeel voor jou als zorg- of hulpverlener?

Hoe ga je hiermee concreet aan de slag? De gesprekstechniek wordt inge oefend in kleine en veilige groepjes.

De training is heel interactief. Er is mogelijkheid om onderling uit te wisselen en feedback te geven op elkaar.

- Praktisch

Fysieke training

Duur: 2 uur

Max. 15 deelnemers

E-learning 'taalhulpmiddelen voor heldere communicatie met anderstalige patiënten'

- Lesgever

Lisa Van Elsen (IN-Gent vzw)

- Waarom?

Je bent op zoek naar een eenvoudig overzicht van taalhulpmiddelen die jou kunnen ondersteunen bij je communicatie met anderstalige patiënten of cliënten.

- Voor wie?

Voor alle zorg- en welzijnsprofessionals met direct contact met patiënt of cliënt. Dit kunnen zorgverstrekkers zijn, maar ook onthaal- of secretariaatsmedewerkers.

- Inhoud

Je maakt op een praktische manier kennis met de communicatiewaaier. De communicatiewaaier geeft overzicht aan de diverse taalhulpmiddelen.

Je maakt kennis met de diverse taalhulpmiddelen en maakt een lijst aan met taalhulpmiddelen die voor jou nuttig kunnen zijn.

Voorbeeldsituaties op maat van jouw organisatie maken het concreet en onmiddellijk toepasbaar.

- Praktisch

Online e-learning: je kan alles op eigen tempo doorlopen en op een zelf gekozen moment

Duur: 1u30

4. Begrijpelijke materialen

- » Onze medewerkers zijn getraind om begrijpelijk schriftelijk te communiceren met onze doelgroep.

Prikkelsessie duidelijke teksten

- Lesgever
Farida Barki of collega (Wablieft)
- Waarom?
Om duidelijke taal te verankeren in een organisatie, is het vaak nodig om zoveel mogelijk medewerkers te sensibiliseren. Een korte introductiesessie over duidelijke taal voor alle medewerkers is hierbij een belangrijke stap. Deze sessie zorgt voor een brede gedragenheid, ook bij mensen die minder vaak teksten schrijven.
- Voor wie?
Voor alle medewerkers uit zorg- en welzijnsorganisaties.
- Inhoud
Tijdens de sessie ervaren deelnemers dat het mogelijk is om professioneel, inhoudelijk correcte teksten te schrijven in heldere taal.
De deelnemers leren herkennen wat een tekst (on)duidelijk maakt.
- Praktisch
Duur: 1u
Max. 50 deelnemers
Lesgevers zijn beschikbaar vanaf februari 2023

Schrijven voor een laaggeletterd publiek: verdiepende basistraining en coaching

- Lesgever
Farida Barki of collega (Wablieft)
- Waarom?

Boodschappen op folders, brieven of informatie op het web worden niet door iedereen begrepen omdat ze te moeilijk geschreven zijn. Leer rekening houden met een laaggeletterd publiek bij het schrijven van je teksten.

– Voor wie?

Voor medewerkers uit zorg en welzijn die vaak teksten schrijven voor cliënten of patiënten (website, folders, brieven,...).

– Inhoud

Je krijgt praktische tips om teksten (zoals folders, webteksten,...) eenvoudiger te maken, zodat deze begrijpbaar zijn voor een laaggeletterd publiek.

Je past deze tips tijdens de basistraining toe op je eigen teksten.

Na de training krijgen de deelnemers een huistaak om een eigen tekst te herschrijven.

Tijdens de coaching bespreken de deelnemers in kleine groep hun herschreven tekst, onder begeleiding van de lesgever.

– Praktisch

Vorbereiding: Er wordt verwacht om vooraf eigen teksten door te sturen naar de lesgever.

Duur: 3u verdiepende basistraining + 1u coaching (afzonderlijke dagen)

Max. 12 deelnemers

Lesgevers zijn beschikbaar vanaf februari 2023.

Schrijfadvis vanuit een andere blik

– Lesgever

Nele De Sloover en ervaringsdeskundigen (Ligo Gent-Meetjesland-Leieland, centrum voor basiseducatie)

– Waarom?

Boodschappen op folders, brieven of op het web worden niet door iedereen begrepen omdat ze te moeilijk geschreven zijn. Leer rekening houden met een laaggeletterd publiek bij het schrijven van je teksten.

– Voor wie?

Voor medewerkers uit zorg en welzijn die regelmatig teksten schrijven voor cliënten/patiënten (website, folder, brieven,...).

– Inhoud

Tijdens de sessie ga je in gesprek met laaggeletterde ervaringsdeskundigen.

Je ontvangt feedback op maat over jouw folder, brief, promotiemateriaal,...

– Praktisch

Vorbereiding: vooraf verstuur je eigen materialen die je wil voorleggen voor feedback (graag meerdere exemplaren per post naar Ligo).

Duur: 3u

Dinsdag 25 april (13u – 16u)

Locatie: bij Ligo Gent-Meetjesland-Leieland (Kolveniersgang 133, 9000 Gent)

Max. 12 deelnemers

5. Toegankelijkheid

» De toegankelijkheid van onze organisatie werd getest.

Toegankelijke zorg en hulpverlening

– Lesgever

Hans Thielemans (dienst Lokaal Sociaal Beleid, Stad Gent)

– Waarom?

Patiënten of cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben meer moeite met het invullen van formulieren, het vinden van hun weg in een eerstelijnsorganisatie, het maken van een afspraak,... Als eerstelijnsorganisatie kan je hier rekening mee leren houden.

– Voor wie?

Voor een brede groep van medewerkers, waaronder (zorg)professionals, communicatiemedewerkers, onthaalmedewerkers, beleidsmedewerkers, management,... Bij deze training is het belangrijk dat diverse medewerkers uit de organisatie betrokken zijn.

– Inhoud

Je brengt een deel van je dienstverlening in kaart die je graag onder de loep wil nemen om toegankelijker te worden, aan de hand van de customer journey methodiek.

Je komt samen tot drempels die patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden ervaren in jouw organisatie.

Je leert oplossingen voor deze drempels te formuleren. We sluiten af met een actieplan op maat om jouw organisatie stap voor stap toegankelijker te maken.

– Praktisch

Vorbereiding: intakegesprek van 1 uur met de verantwoordelijke van de organisatie

Duur: 3u

Max. 15 deelnemers

6. Bereiken

» We leveren extra inspanning om iedereen goed te bereiken met onze communicatie en zorg.

Cultuursensitiever werken in de gezondheidszorg: op maat

- Lesgever
Desiree Derksen (IN-Gent vzw)
- Waarom?
Je wilt nog betere zorg verlenen. Wat kun jij doen om mensen met een migratiegeschiedenis nog beter te helpen?
- Voor wie?
Voor alle zorg- en welzijnsprofessionals met direct contact met patiënt of cliënt.
Voorkennis is niet nodig, een kritische open geest is een pluspunt.
- Inhoud
In deze training kijk je naar de mogelijke invloed van cultuur op de beleving van zorg in brede zin. Je reflecteert op je eigen manier van kijken en op je manier van handelen. Je krijgt inzichten en handvaten om cultuursensitiever te werken. Ervaringskennis, van patiënten en medewerkers, vormt hierbij een bron van informatie.
- Praktisch
Vorbereiding: intakegesprek van 1 uur om de inhoud op maat te bepalen
Duur: 3u
Max. 16 deelnemers

Cultuursensitieve zorg: professionele basishouding

- Lesgever
Lieve Lenaerts (DoorElkaar, Hivset Campus)
- Waarom?
Er is een groeiende groep zorgvragers met een andere achtergrond, thuistaal, cultuur, religie of sociaal economisch positie. Een cultuursensitieve basishouding is een voorwaarde om zorg op maat te kunnen verlenen voor die zorgvragers.

– Voor wie?

Voor alle zorg- en welzijnsprofessionals met direct contact met patiënt of cliënt.
Voorkennis is niet nodig, een kritische open geest is een pluspunt.

– Inhoud

We maken kennis met eigen blinde vlekken, vanzelfsprekendheden en gevoeligheden.

We leren wanneer verschil ertoe doet en wanneer net niet. Werken in diversiteit is verschil kunnen zien en er op een professionele manier aan kunnen werken om patiënten of cliënten echt te kunnen helpen.

We zoomen in op waarden, normen, cultuur, religie, identiteit, ...

We geven inzichten, handvaten, tips en tools en doen oefeningen.

– Praktisch

Duur: 3u

Max. 30 deelnemers

Beschikbaar in september en oktober 2023

Cultuursensitieve zorg: ziek word je in je eigen taal en cultuur

– Lesgever

Lieve Lenaerts (DoorElkaar, Hivset Campus)

– Waarom?

Een vrouw wil geen medicatie omdat ze zuiver voor Allah wil verschijnen bij haar levenseinde. Een jongen uit Fedasil heeft het voortdurend over bijen in zijn hoofd. Een diabetespatiënt wil meedoen met de ramadan. Herkenbaar, al gehoord?

We komen in de toenemende diversiteit soms vragen of situaties tegen, die ons vreemd zijn, raar soms, ingaan tegen wat kan zelfs. Hoe gaan we daar dan mee om? Ziek word je in je eigen taal en je eigen cultuur.

– Voor wie?

Voor alle zorg- en welzijnsprofessionals met direct contact met patiënt of cliënt.
Voorkennis over cultuursensitieve zorg is een must.

Deze training bouwt voort op de training 'cultuursensitieve zorg: professionele basishouding'.

– Inhoud

Deze training bouwt voort op de training 'cultuursensitieve zorg: professionele basishouding'.

We focussen op 'ziekte vanuit cultuur en religieus perspectief.' Hoe kijken sommige patiënten naar ziekte, naar levenseinde, naar geestelijke problemen, naar geboren worden...

We verkennen het andere perspectief om van daaruit eigen grenzen te kunnen communiceren of gewoonweg aan te sluiten bij wat de patiënt denkt en voelt om zo betere zorg te kunnen geven.

– Praktisch

Je brengt jouw eigen casussen in.

Duur: 3u

Max. 30 deelnemers

Beschikbaar in september en oktober 2023