

In 10 stappen naar een
begrijpelijke organisatie

8 december 2022

Stad Gent

Inspiratietafel

Gezondheidsvaardigheden

Coryke van Vulpen, senior adviseur gezondheidsvaardigheden.
Pharos expertisecentrum gezondheidsverschillen



Programma

- Voorstellen / over Pharos
- Introductie gezondheidsvaardigheden en de 'gezondheidsvaardige organisatie'. Voorbeelden uit Nederland.
- Uitwisseling (in groepjes):
Wat gaat goed (voorbeelden delen) en waar zou je nog op willen verbeteren? Wat heb je daarbij nodig?
- Plenair afronden

Even voorstellen



Coryke van Vulpen

Gezondheidswetenschapper, MSc

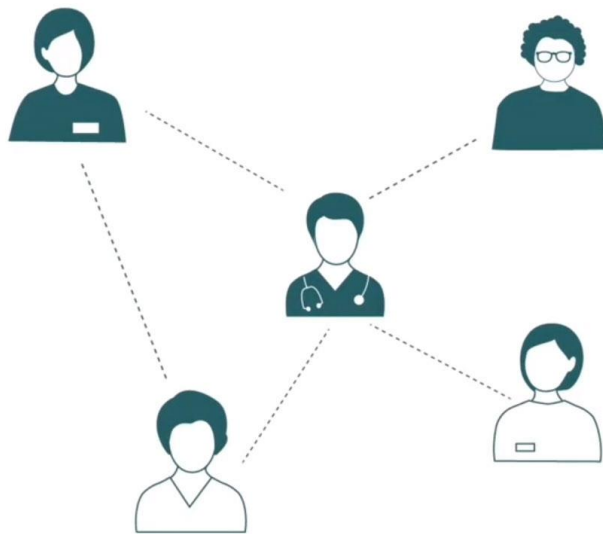
Achtergrond in kwaliteit van zorg (o.a. patiëntervaringen)

Senior adviseur gezondheidsvaardigheden bij
Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen

Coördinator van de **Alliantie Gezondheidsvaardigheden**, netwerk van 120 partners voor kennisuitwisseling op dit thema (www.gezondheidsvaardigheden.nl)

Even voorstellen

Rondje: naam, functie, organisatie?



Gezondheidsverschillen (Nederland)

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



Laag inkomen



mannen met
een laag inkomen
leven ±

8,2 jaar
korter



vrouwen met een lage
opleiding
leven ±

4,3 jaar



vrouwen met een laag
inkomen
leven ±

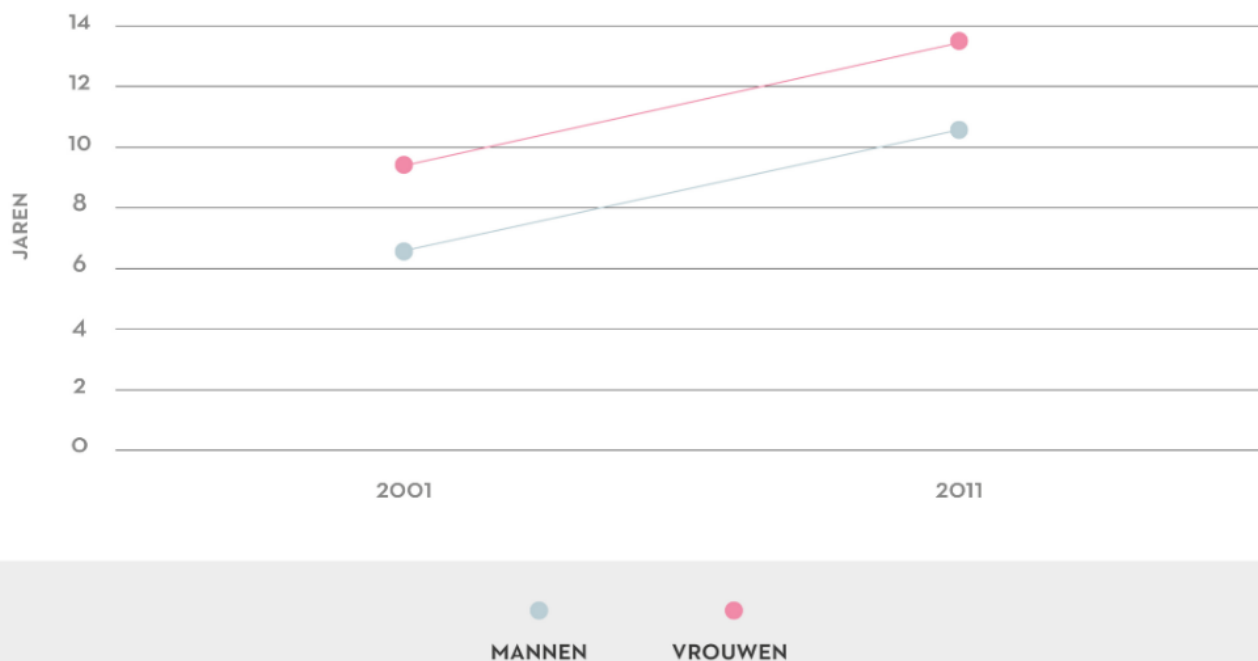
6,7 jaar

Gezondheidsverschillen (België)

EVOLUTIE VAN GEZONDHEIDSONGELIJKHEID



Ondanks alle inspanningen stijgt de gezondheidsongelijkheid in plaats van te dalen.

EVOLUTIE VAN DE ABSOLUTE VERSCHILLEN TUSSEN LAAGSTE EN HOOGSTE OPLEIDINGSNIVEAU EN LEVENSVORWACHTING ZONDER BEPERKINGEN VOLGENS GESLACHT (BELGIË, 2001-2011)



Bron: website van het Vlaams Instituut voor Gezond Leven

Gezondheidongelijkheid, diverse oorzaken:

- Arbeidsmarktpositie;
- Armoede en schulden;
- (Chronische) stress;
- Genetische factoren;
- Mentale gezondheid;
- Opleidingsniveau;
- Gezondheidsvaardigheden; 
- Laaggeletterdheid 

Gezondheidsvaardigheden

Vraag: wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden

1 op de 3 volwassenen in België heeft **beperkte gezondheidsvaardigheden**¹

Zij hebben moeite met het

- vinden,
- begrijpen
- en toepassen

van informatie over gezondheid.

Ook het **op waarde schatten** (betrouwbaarheid) van informatie speelt een rol.

Het gaat dus om meer vaardigheden dan alleen lezen en schrijven.

¹ R. Charafeddine, S. Demarest, F. Berete. Gezondheidsenquête 2018: Gezondheidsvaardigheden. Brussel, België : Sciensano. Rapportnummer: D/2019/14.440.78. Beschikbaar op: www.enquetesante.be

Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid (1 op de 10 volwassenen in België ¹) :

Moeite hebben met lezen of schrijven (en rekenen). Hierdoor kun je moeilijker meekomen in de maatschappij (dit is weer wat anders dan analfabetisme).

¹ 'Alfabetisering', geconsulteerd op www.belgium.be, 10/09/2019

Beperkte gezondheidsvaardigheden hangen samen met:

- Minder goede ervaren kwaliteit van zorg (patiëntbeleving) ¹
- Meer gebruik maken van zorg ¹
- Of juist te laat zorg inschakelen (bijv. tandarts)
- Groter risico op ernstige medicatiefouten ²
- Vermijdbare complicaties
- Minder eigen regie en samen beslissen
- Meer no-show
- Onnodig leed en stress

Kortom: minder goede kwaliteit van zorg, slechtere gezondheidsuitkomsten en zelfs een kortere levensverwachting

¹Berkman et al., 2011

²Schillinger e.a., 2005

Door rekening te houden met **gezondheidsvaardigheden**, werk je dus aan **gelijke kansen** op een goede gezondheid.

Daarmee werk je aan het **verminderen van gezondheidsongelijkheid** in de samenleving.

Zorg voor jezelf ... en voor anderen

Check jezelf

Zorg jij goed genoeg voor jezelf? [Checkjezelf.be](https://www.checkjezelf.be) ↪ helpt je op weg met tips, oefeningen en verhalen van (bekende) Vlamingen.

Meteen aan de slag

De [app 'Houvast'](#) ↪ van het Rode Kruis biedt tips en technieken aan om je eigen **welzijn te versterken** zoals een zelfzorgplan en een dagboek. De app biedt een houvast wanneer je een schokkende gebeurtenis meemaakte, met **actiegerichte tips en concrete kennis** waar je meteen mee aan de slag kan. Zo bouw je aan je zelfvertrouwen en kan je ook anderen helpen die het moeilijk hebben.

Luistertips

Onderzoek toont aan dat praten helpt om je opnieuw beter te voelen. Maar dat kan je pas doen als je het gevoel hebt dat je je kwetsbaar kan en mag opstellen, als je je echt veilig voelt bij je gesprekspartner. Ontdek enkele tips om te leren luisteren op www.warmewilliam.be ↪ en maak het verschil voor een vriend, familielid, buurt, collega,

...

Bron: de pagina 'Voel je je niet goed in je vel? Praat erover' op de website van Stad Gent

Zorg voor jezelf ... en voor anderen

Check jezelf

Zorg jij goed genoeg voor jezelf? [Checkjezelf.be](https://www.checkjezelf.be) ↪ helpt je op weg met tips, oefeningen en verhalen van (bekende) Vlamingen.

Meteen aan de slag

De [app 'Houvast'](#) ↪ van het Rode Kruis biedt tips en technieken aan om je eigen **welzijn te versterken** zoals een zelfzorgplan en een dagboek. De app biedt een houvast als je na je een schokkende gebeurtenis meemaakte, met **actiegerichte tips en concrete knip-oefeningen** waar je meteen mee aan de slag kan. Zo bouw je aan je zelfvertrouwen en kan je ook anderen helpen die het moeilijk hebben.

Na invoeren in de
Leesnivea Tool
(van Stichting Accessibility)

Taalniveau
B2

Luistertips

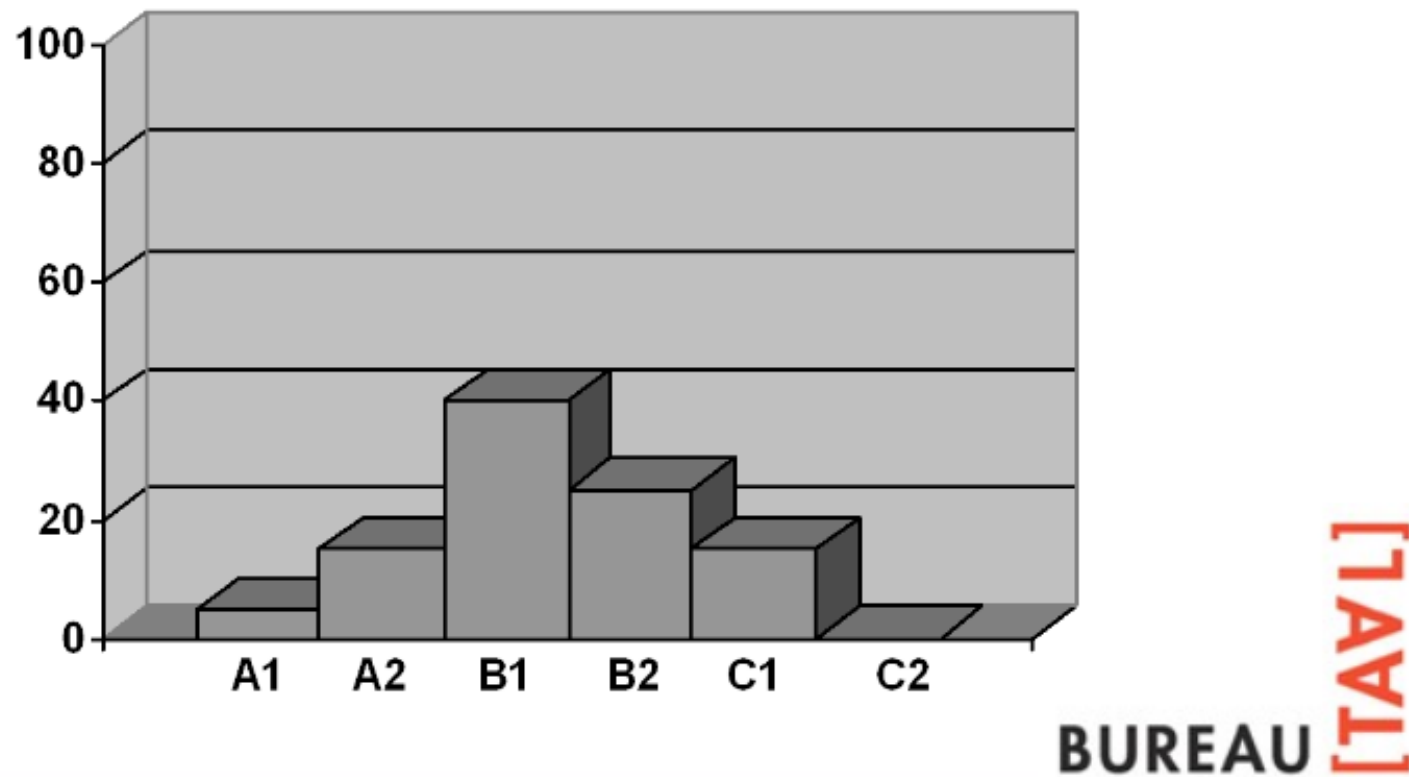
Onderzoek toont aan dat praten helpt om je opnieuw beter te voelen. Maar dat kan je pas doen als je het gevoel hebt dat je je kwetsbaar kan en mag opstellen, als je je echt veilig voelt bij je gesprekspartner. Ontdek enkele tips om te leren luisteren op www.warmewilliam.be ↪ en maak het verschil voor een vriend, familielid, buurt, collega,

...

Bron: de pagina 'Voel je je niet goed in je vel? Praat erover' op de website van Stad Gent

Taalniveaus

Taalniveau van de bevolking



Conclusie

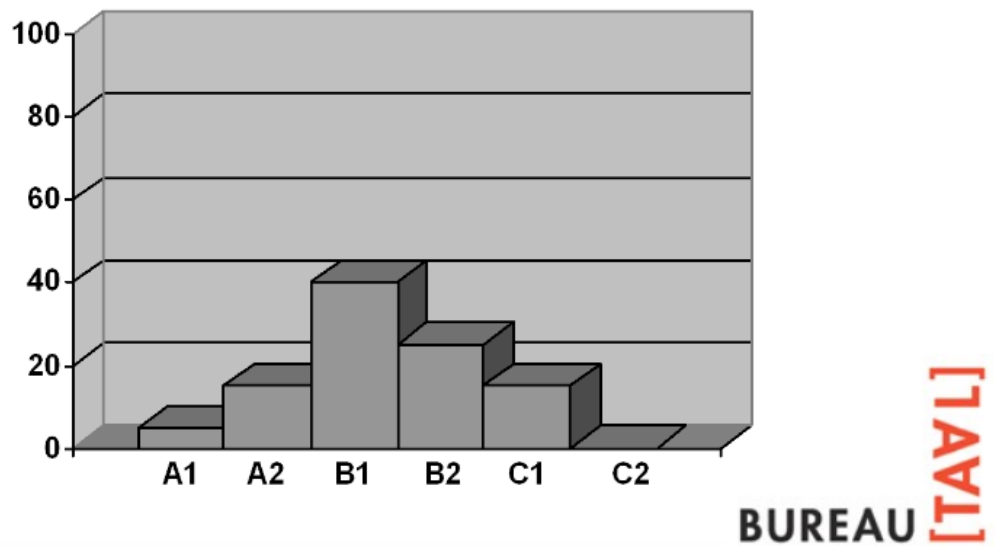
Ongeveer **40%** van de mensen kan deze tekst goed begrijpen.

Verschillende oplossingen:

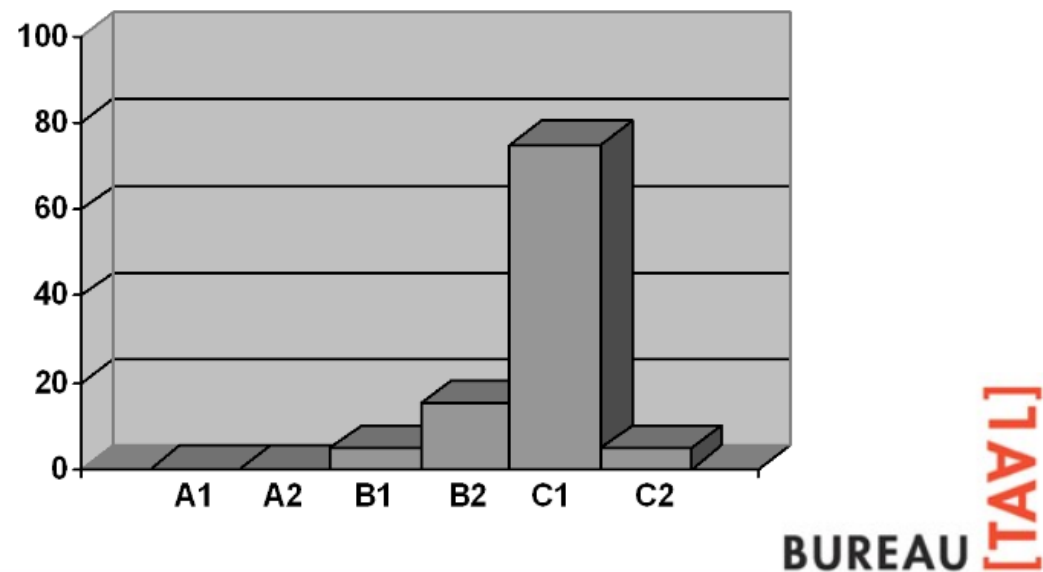
- Vereenvoudig het niveau (zorg voor A2/B1 niveau) én
- Bied voldoende maatwerk en ondersteuning

Taalniveaus

Taalniveaus van de bevolking



Taalniveaus van bedrijven en overheden



Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

Een **'gezondheidsvaardige organisatie'** is een organisatie die toegankelijk en begrijpelijk is voor iedereen.

Dus een organisatie die rekening houdt met de verschillen in gezondheidsvaardigheden van mensen.



Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

Vraag:

Hoe ziet de perfecte 'gezondheidsvaardige organisatie' eruit?



De 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie¹



1. Dit model is samengesteld door Pharos en is gebaseerd op diverse internationale modellen voor Health Literate Care Organisations (Brach et al. en Vienna-HLO model)

Voorbeeld: een Praktijkcheck

- Dit is een bezoek aan je praktijk of organisatie van een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid (bijv. een Taalambassadeur van Stichting ABC)
- Feedback op de entree, balie, wachtkamer, website, digitale omgeving (online afspraken maken, patiëntportaal), telefoonbandje



Afbeelding: Ria Schaper, Taalambassadeur bij Stichting Leznen en Schrijven. Beeld uit video Praktijkcheck in Rotterdam (Medisch Centrum Schiebroek)

Video: Praktijkcheck Rotterdam



Video: Praktijkcheck Rotterdam

OPEN Eerstelijin

YouTube-link: https://www.youtube.com/watch?v=ssDAdT52_9c

Voorbeeld vereenvoudiging van tekst

Originele test (B1 niveau)

Wat is een Bijzonder Resistent Micro-Organisme (BRMO)?

Micro-organismen is een verzamelnaam voor bacteriën, virussen en schimmels. Iedereen draagt bacteriën met zich mee. Deze bacteriën zijn bijvoorbeeld te vinden in de neus, in de darmen of op de huid. Meestal levert zo'n bacterie geen problemen op. Maar soms zorgen bacteriën voor infecties, zoals een ontstoken wondje. Dit gaat vaak vanzelf weer over. Als dit niet zo is, zijn medicijnen (antibiotica) nodig. Dit zijn medicijnen die bacteriën doden of hun groei remmen. De ontsteking kan zo genezen.

Herschreven tekst (naar A2 niveau)

Wat is een BRMO?

BRMO staat voor Bijzonder Resistent Micro-Organisme. Een micro- organisme kan een bacterie, virus of schimmel zijn. Het gaat in deze folder over een bacterie.

Iedereen heeft bacteriën in het lichaam. Bijvoorbeeld in uw neus, in uw darmen of op uw huid. De bacteriën zijn meestal niet gevaarlijk. Maar soms krijgen mensen een ontsteking door deze bacteriën. Dit gaat vaak vanzelf weer over. Als het niet vanzelf over gaat, krijgt u antibiotica. Dit zijn medicijnen die bacteriën doden of kleiner maken. De ontsteking kan zo weg gaan.

Voorbeelden website testen:

Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggelettertheid



Ik zou het weghalen, nu lijkt het alsof het naar Spijkenisse wijst en alsof je dat moet kiezen.

Ja dan weten zij waar je bent denk ik? Misschien als er echt nood is dat ze dan naar je toe kunnen komen, of dan kunnen zij de ambulance bellen.

Voorbeelden website testen:

Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggeletterheid

Waarom moet ik eerst bellen voor ik naar de huisartsenpost mag?

Als je belt met de post dan krijg je een van onze triagistes aan de lijn. Met een aantal vragen bepalen zij de mate van spoed van je klacht. Soms blijkt dat het niet nodig is om langs te komen en krijg je telefonisch advies. Kan je klacht niet wachten tot de volgende werkdag, dan krijg je een afspraak voor een consult. Door goede plannen proberen we te voorkomen dat je lang moet wachten op de huisartsenpost.

Ik heb een afspraak voor een consult. Waarom moet ik dan toch nog wachten op de post?

Op de huisartsenpost werken we met een triagesysteem waarmee we bepalen hoeveel spoed een klacht heeft. Ook als je een afspraak hebt voor een consult op de huisartsenpost, kan het zijn dat je langer moet wachten. Dat komt omdat patiënten met klachten die meer spoed hebben, voorrang hebben. Meer uitleg over hoe het werkt op de post vind je hier.

Ja dat systeem hoeven ze er niet bij te zetten, dat interesseert me helemaal niet. Daar moeten zij mee werken ik wil alleen maar contact met de huisartsenpost.

Geen flauw idee wat [triagistes] is. Ik zou dit niet zo neer zetten. Ik zou gewoon medewerker of zo doen.

Voorbeelden website testen:

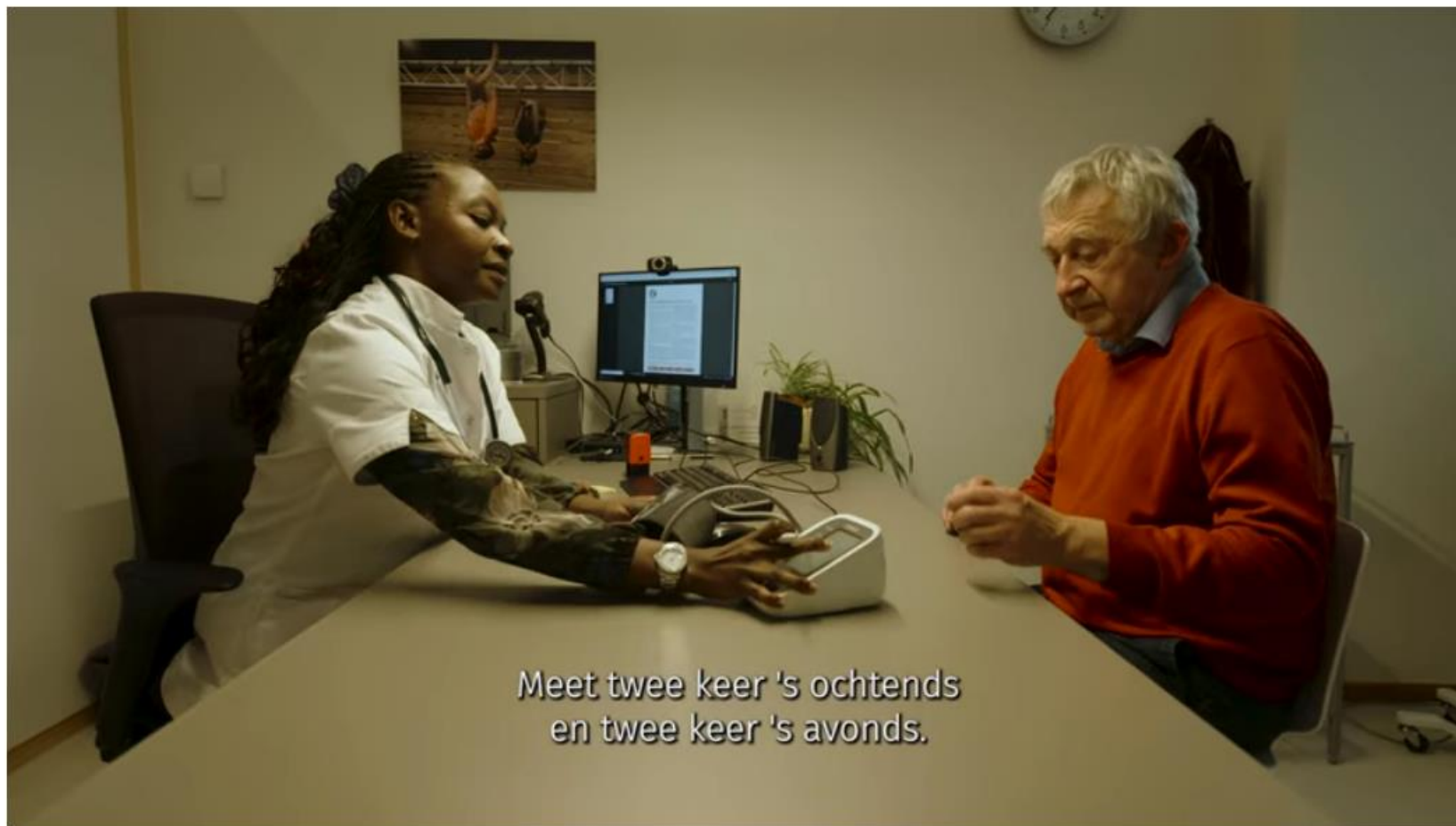
Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggeletterheid

Omdat je nog een bevestiging krijgt over je afspraak, daarom moet je wachten op de post. Maar het is toch spoed? Dan kan je toch niet wachten?

Ik heb een afspraak voor een consult. Waarom moet ik dan toch nog wachten op de post?

Op de huisartsenpost werken we met een triagesysteem waarmee we bepalen hoeveel spoed een klacht heeft. Ook als je een afspraak hebt voor een consult op de huisartsenpost, kan het zijn dat je langer moet wachten. Dat komt omdat patiënten met klachten die meer spoed hebben, voorrang hebben. Meer uitleg over hoe het werkt op de post vind je [hier](#).

Voorbeeld: de Terugvraagmethode



Video: De terugvraagmethode toegepast bij de dokter

Stad Gent

YouTube-link: <https://www.youtube.com/watch?v=TGGxEHbtKYQ&t=147s>

Voorbeeld: de Terugvraagmethode



De terugvraagmethode helpt bij goede zorg

- [Wat doet Eerstelijnszone Gent](#)
- [Gezondheids- en welzijnsbevordering](#)
 - [Gezond Leven Stimuleren](#)
 - [Gezondheidsvaardigheden](#)
 - [Gezondheidsguiden](#)
 - [Netwerk Gezondheidspromotie](#)
- [Doelgerichte zorg](#)
- [Toegankelijkheid](#)
- [Interprofessionele en intersectorale samenwerking en continuïteit van zorg](#)
- [Afstemmen op de lokale noden](#)
- [Corona in Gent](#)
- [Wie is Eerstelijnszone Gent](#)

Wat is de terugvraagmethode?

De terugvraagmethode is een eenvoudige methodiek waarbij je er als zorg- of hulpverlener achter komt of jouw boodschap duidelijk was voor de andere. Wat voor de één vanzelfsprekend is, is voor de andere niet altijd zo.

De terugvraagmethode bestaat uit twee onderdelen, beide zijn belangrijk.

1. Als zorg- of hulpverlener wil je weten of jij het goed hebt uitgelegd. Je legt de verantwoordelijkheid bij jezelf. Zo vermijd je dat je jouw cliënt/patiënt het gevoel heeft dat je hem of haar controleert.
2. Als zorg- of hulpverlener vraag je aan jouw cliënt/patiënt om de informatie in eigen woorden te herhalen.

De terugvraagmethode kan je in feite toepassen bij iedereen en in elke setting en situatie. Deze methode is bijzonder nuttig om te gebruiken bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Voordeel voor jou als zorg- of hulpverlener

- De terugvraagmethode geeft een goed zicht op wat de cliënt/patiënt effectief begrepen heeft. Je zou ervan schrikken hoeveel iemand maar begrijpt of onthoud van een gesprek. Zo kan je op tijd zaken aanvullen of verduidelijken.
- De terugvraagmethode geeft een goed zicht op het taalniveau van de cliënt/patiënt. Je ontdekt wat de cliënt/patiënt echt begrijpt. Iedereen kent wel een voorbeeld van een persoon die vriendelijk 'ja' knikt op de vraag 'hebt u mij begrepen?'. In een volgend gesprek besef

Zie voor informatie en video's de webpagina 'De terugvraagmethode helpt bij goede zorg'

Eerstelijnszone Gent

Link: <https://www.eerstelijnszone.be/de-terugvraagmethode-helpt-bij-goede-zorg>

Informatie, tools en methodieken gezondheidsvaardigheden



[Home](#) \ [Eerstelijnszone Gent](#) \ [Wat doet Eerstelijnszone Gent](#) \ [Gezondheids- en welzijnsbevordering](#) \ [Gezondheidsvaardigheden](#)

Gezondheidsvaardigheden

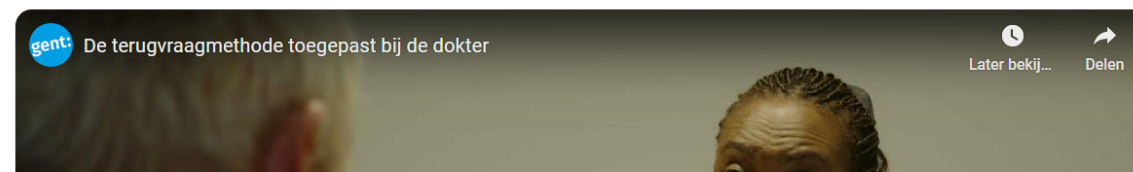
- [Wat doet Eerstelijnszone Gent](#)
- [Gezondheids- en welzijnsbevordering](#)
 - [Gezond Leven Stimuleren](#)
 - [Gezondheidsvaardigheden](#)
 - [Gezondheidsguides](#)
 - [Netwerk Gezondheidspromotie](#)
- [Doelgerichte zorg](#)
- [Toegankelijkheid](#)
- [Interprofessionele en intersectorale samenwerking en continuïteit van zorg](#)
- [Afstemmen op de lokale noden](#)
- [Corona in Gent](#)
- [Wie is Eerstelijnszone Gent](#)

3 op 10 Belgen van 15 jaar of ouder (33%) heeft lage gezondheidsvaardigheden. Eén van de uitdagingen binnen de Gentse Eerstelijnszone is het versterken van gezondheidsvaardigheden van alle Gentenaars. Het is dus ook de prioriteit om alle zorg- en hulpverleners te sensibiliseren en te ondersteunen bij het versterken van de gezondheidsvaardigheden van hun patiënten of cliënten. Zo kunnen we de gezondheidsvaardigheden van Gentenaars versterken en de sociale ongelijkheid verminderen.

Er is al een groot aanbod aan tools, methodieken en informatie rond dit thema, maar erg versnipperd. Daarom werd deze overzichtspagina ontwikkeld met een bundeling van projecten, methodieken, tools en andere interessante zaken rond het thema gezondheidsvaardigheden.

In de kijker: terugvraagmethode

De terugvraagmethode is een eenvoudige gespreksmethodiek waarbij je er als zorg- of hulpverlener achter komt of jouw boodschap duidelijk was voor je patiënt of cliënt. Deze gespreksmethodiek helpt je bij goede zorg.



Zie voor meer informatie, tools en methodieken de webpagina 'Gezondheidsvaardigheden'

Eerstelijnszone Gent

Link: <https://www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden>

Uitwisseling

1. Op welk onderwerp hebben jullie al stappen gezet? Zijn er mooie voorbeelden om te delen?

2. Op welke onderwerpen kan het nog beter? Wat heb je daarbij nodig?



"Waar moet ik beginnen?"

Start met het invullen van de **'Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?'**

Je vult op de **10 onderwerpen** uit de cirkel in waar je organisatie staat (groen, oranje of rood).

Je krijgt direct een **uitslag (0-100%)**.

Je kunt een **rapport downloaden (Pdf)**. Daarin kun je verbeteracties formuleren. Je kunt niet alles tegelijk oppakken. Kijk wat je prioriteiten zijn, kies bijvoorbeeld 2 of 3 onderwerpen uit voor dit jaar.

Tip: om de test goed te kunnen invullen is een brede blik op de organisatie nodig. Vul deze samen met collega's in van verschillende afdelingen.

Link naar de test: <https://www.pharos.nl/kennisbank/test-hoe-begrijpelijk-is-mijn-gezondheidsorganisatie-voor-iedereen/>

Test
**Hoe begrijpelijk is mijn
gezondheidsorganisatie voor iedereen?**

Beantwoord 10 vragen en ontdek hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is. En hoe je ervoor zorgt dat iedereen jouw informatie over gezondheid kan vinden, begrijpen en gebruiken.

Start de test

?

Voorbeeldpagina's uit het rapport:

Jouw organisatie scoort:

72%

Opbouw van jouw score:



Zeer goed op weg!

Je bent zeer goed op weg om je organisatie gezondheidsvaardig te maken. Vanuit hier kun je toewerken naar volgende stappen.

Onderstaande informatie en adviezen kunnen je wellicht verder op weg helpen.

Gebruik het rapport om mogelijke verbeteracties uit te werken.

Daarnaast is het van belang om de aandacht voor gezondheidsvaardigheden vast te houden. Bekijk met elkaar hoe de verschillende onderdelen geborgd zijn in de organisatie. Spreek daarnaast een moment af (bijvoorbeeld over 6 maanden) waarop je deze test opnieuw invult. Zo houd je zicht op de vorderingen en kun je vervolgstappen bepalen. Je kunt deze ook toevoegen aan je interne audit.

4. Begrijpelijke materialen

Stelling:

Onze schriftelijke en digitale materialen zijn getest op begrijpelijkheid bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Ingevulde score:

Oranje: Een deel van de materialen is getest

Huidige stand van zaken en eventuele toelichting op de score:

Welke verbeteracties kunnen er worden uitgevoerd?

Prioriteit (1 laag - 10 hoog):

Stand van zaken van de verbeteracties:

Tot slot:

In Nederland hebben we een platform voor het uitwisselen van kennis over gezondheidsvaardigheden:
de Alliantie Gezondheidsvaardigheden

Ter inspiratie kun je hier ook eens kijken naar tools, methodieken en voorbeelden uit Nederland:
www.gezondheidsvaardigheden.nl



Bedankt!

Contactgegevens:

Coryke van Vulpen
c.vanvulpen@pharos.nl
www.pharos.nl

