



Gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties

Voorstelling project (KBS)

Infosessie op 6 oktober 2022

team gezondheid, dienst Regie Gezondheid en Zorg | Stad Gent

Contact

Lien Van Oyen

Lien.vanoyen@stad.gent

Lieve Vanoverschelde

Lieve.vanoverschelde@stad.gent

Leen Van Zele

Leen.vanzele@stad.gent

Praktische afspraken

- ✓ Micro staat automatisch uit. Dit blijft zo. Feedback, vragen: gebruik de chatfunctie.
- ✓ technische problemen? Hoor je geen geluid?
 - ✓ ga naar 3 puntjes bovenaan in teamsvergadering.
 - ✓ klik op apparaatinstellingen. Check of de juiste audio-apparaten en luidspreker ingesteld zijn
 - ✓ ga er even uit en log opnieuw in

Infosessie gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties

- > Situering
- > Projectdoelstelling
- > Trainingstraject
 - > Waarom als organisatie deelnemen?
 - > Inhoud van de trainingen
 - > Verloop van het traject
 - Kan het traject iets betekenen voor jouw organisatie?



Situering

Situering van het project en trainingsaanbod

- > 'Gezondheidsvaardigheden versterken' in **beleidsplan gezondheid (20-25)** van Stad Gent: het ondersteunen van zorg- en hulpverleners uit de gezondheids- en welzijnssector om aan de slag te gaan rond gezondheidsvaardigheden en preventie.
- > 2020 – 2022: ingezet op **gezondheidsvaardige zorg- en hulpverleners**
 - > Acties: inspiratiewebinars, online trainingen, webpagina gzvh, filmpjes terugvraagmethode, leernetwerk, wedstrijd, e-learning communicatiewaaijer, ...
 - > Dankzij projectsubsidie van VVSG
- > 2022 – 2023: inzetten op **gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties** = huidige project
 - > Dankzij projectsubsidie van KBS

gent:

Projectdoelstelling

Gentse eerstelijnsorganisaties gezondheidsvaardiger maken

SUBDOELSTELLING 1

Eerstelijnsorganisaties zetten stappen vooruit om het thema gezondheidsvaardigheden op te nemen in het DNA van hun organisatie.

Trainingstraject op maat voor organisaties

SUBDOELSTELLING 2

Er wordt op Gents niveau kennis, ervaring en inspirerende praktijken uitgewisseld over het thema gezondheidsvaardigheden.

Gents netwerk gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden?!

- ✓ Een derde van de Vlaamse bevolking heeft **beperkte gezondheidsvaardigheden**.
- ✓ Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben moeite met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid.
 - Dit heeft **allerlei gevolgen**:
 - Persoon neemt medicatie niet correct in
 - persoon begrijpt uitnodigingsbrief voor covid vaccinatie niet en laat zich niet vaccineren
 - persoon vindt zijn weg niet om zich in te schrijven voor een beweegaanbod
 - ...
- ✓ Beperkte gezondheidsvaardigheden hangen vaak samen met **slechtere gezondheid** (omdat ze meer drempels ervaren naar gezondheidszorg en een gezonde levensstijl)

Gezondheidsvaardigheden?!

- ✓ Als organisatie kan je meer rekening houden met de diverse niveaus van gezondheidsvaardigheden binnen de samenleving en meer aandacht geven aan mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.



Een organisatie die goed aansluit bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, noemen we een **gezondheidsvaardige organisatie**. (bron: Pharos)



Trainingsaanbod gezondheidsvaardigheden

Op maat van Gentse eerstelijnsorganisaties

Dankzij Projectsubsidies van de Koning Boudewijn Stichting

Doel van het trainingsaanbod

De deelnemende organisatie zetten **stappen vooruit** om een meer gezondheidsvaardige organisatie te worden.

→ thema gezondheidsvaardigheden wordt **duurzaam** ingebed in de organisatie.

→ Gezondheidsvaardigheden wordt opgenomen in het **beleid** van de organisatie.

Waarom als organisatie deelnemen?

- ✓ Je vindt het als organisatie belangrijk om **toegankelijk en begrijpelijk** te zijn voor alle patiënten of cliënten.
- ✓ Je organisatie krijgt soms te maken met **patiënten of cliënten** die ...
 - ✓ hun weg niet vinden in zorg en welzijn.
 - ✓ Letterlijk: de bewegwijzering niet begrijpen in het gebouw
 - ✓ Figuurlijk: de regelgeving en verschillende instanties niet kennen
 - ✓ geen opvolging geven aan brieven
 - ✓ boos worden aan het onthaal, omdat het moeilijk is om een afspraak in te plannen
 - ✓ bij de huisarts vragen naar medicatie zoals antibiotica, slaapmedicatie, ...
 - ✓ formulieren onvolledig invullen
 - ✓ heel veel vragen stellen, of net heel weinig.

Waarom als organisatie deelnemen?

- ✓ Er gaat soms tijd en energie verloren door **miscommunicatie** tussen zorgverlener en patiënt/cliënt:
 - ✓ frustratie bij zorgverleners omdat gezondheidsadviezen niet opgevolgd worden.
 - ✓ onbegrip bij medewerkers omdat ze boodschappen moeten blijven herhalen.
 - ✓ tijdverlies aan het onthaal omdat er meerdere afspraken ingepland dienen te worden.
- ✓ Je kan als organisatie nog **extra handvatten** gebruiken om op een respectvolle en duurzame manier om te gaan met bovenstaande voorbeelden.
 - ✓ Drempels voor toegankelijke zorg en hulpverlening te verkleinen
 - ✓ Efficiënte en heldere communicatie naar patiënt/cliënt
 - ✓ thema gezondheidsvaardigheden te verduurzamen in je organisatiebeleid

Wat ontvangen de deelnemende organisaties?

- ✓ 3 tot 5 trainingen, op maat van jouw organisatie (ingepland in 2023)
- ✓ gratis aangeboden door de stad Gent (dankzij subsidie van KBS)
- ✓ lesgevers komen zoveel als mogelijk ter plaatse, in jouw organisatie.
- ✓ Feestelijk slotmoment

Inhoud van de trainingen

- ✓ Onderwerpen op basis van de noden van Gentse eerstelijnsorganisaties:
 - ✓ mondelinge communicatie: heldere taal
 - ✓ schriftelijke communicatie: begrijpelijke materialen
 - ✓ bewustwording creëren bij alle medewerkers in de organisatie over het thema gezondheidsvaardigheden
 - ✓ (digitale) toegankelijkheid
 - ✓ gezondheidsvaardigheden verduurzamen in je organisatie: beleid
 - ✓ cultuursensitieve zorg
- ✓ In samenwerking met externe lesgevers





Begrijpelijke materialen

Maak je schriftelijke en digitale materialen makkelijk te begrijpen. Test je materiaal onder mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Schrijven voor een laaggeletterd publiek, inclusief coaching

- ✓ Lesgever: Wablieft (Farida Barki)
- ✓ Voor wie: voor medewerkers die vaak teksten schrijven voor cliënten/patiënten (website, folders, brieven,...)
- ✓ Na de training en coaching
 - ✓ Kan je korte teksten herschrijven in duidelijke taal
 - ✓ Ken je je sterktes en werkpunten als je teksten schrijft



Begrijpelijke materialen

Maak je schriftelijke en digitale materialen makkelijk te begrijpen. Test je materiaal onder mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Schrijfadvis vanuit een andere blik

- ✓ Lesgever: Ligo Gent-Meetjesland-Leieland, centrum voor basiseducatie + cursisten (ervaringsdeskundigen)
- ✓ Voor wie: voor medewerkers die vaak teksten schrijven voor cliënten/patiënten (website, folders, brieven,...)
- ✓ Tijdens de workshop
 - ✓ ga je in gesprek met ervaringsdeskundigen met beperkte gezondheidsvaardigheden
 - ✓ ontvang je feedback op maat over je folder, brief, promomateriaal,...



Communicatief vaardige medewerkers

Train je medewerkers in het begrijpelijk communiceren.

Helder spreken in zorg en welzijn

- ✓ Lesgever: IN-Gent vzw (Lisa Van Elsen)
- ✓ Voor wie: voor alle medewerkers met direct patiënt/cliënt-contact
- ✓ Tijdens de training
 - ✓ leer je via eenvoudige oefeningen uit de zorg- en hulpverlening hoe je op een duidelijke manier in het Nederlands spreekt met een anderstalige.
 - ✓ maak je kennis met praktische hulpmiddelen om de communicatie vlotter te laten verlopen wanneer in het Nederlands communiceren niet mogelijk is.



Communicatief vaardige medewerkers

Train je medewerkers in het begrijpelijk communiceren.

Oefenen met de terugvraagmethode

- ✓ Lesgever: IN-Gent vzw (Lisa Van Elsen)
- ✓ Voor wie: voor alle medewerkers met direct patiënt/cliënt-contact
- ✓ De terugvraagmethode is een gesprekstechniek waarmee je als zorg- of hulpverlener kan nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen bij je patiënt of cliënt.
- ✓ Tijdens de training
 - ✓ krijg je informatie over wat de terugvraagmethode is
 - ✓ oefen je deze gesprekstechniek in, in een kleine groep
 - ✓ is er mogelijkheid tot uitwisseling en feedback geven op elkaar



Bewustwording

Maak medewerkers bewust van het bestaan van gezondheidsvaardigheden.

Inspirerend verhaal over beperkte gezondheidsvaardigheden

- ✓ Lesgever: Ann Vanhecke (UGent) en Jan Vanderhaeghen (ervaringsdeskundige)
- ✓ Voor wie: voor alle medewerkers uit de organisatie, alle niveaus
- ✓ Tijdens de training
 - ✓ Maak je kennis met het begrip gezondheidsvaardigheden
 - ✓ Je leert wat het betekent om beperkte gezondheidsvaardigheden te hebben.
 - ✓ Door het persoonlijk verhaal van Jan begrijp je beter wat het betekent om beperkte gezondheidsvaardigheden te hebben en het belang om hier als zorg- of hulpverlener rekening mee te houden.
 - ✓ Je leert gezondheidsvaardigheden bij je patiënt of cliënt te herkennen.

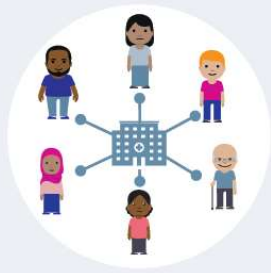


Beleid

Neem het thema gezondheidsvaardigheden op in je beleid, met praktische en financiële afspraken.

Gezondheidsvaardige organisaties

- ✓ Lesgever: Leen Van Brussel (Gezond Leven vzw)
- ✓ Voor wie: voor een brede groep van medewerkers, zorg- en hulpverleners, communicatiemedewerkers, management,...
- ✓ Na de training
 - ✓ Weet je hoe je als organisatie rekening kan houden met beperkte gezondheidsvaardigheden.
 - ✓ Heb je een aantal concrete afspraken hierover.
 - ✓ Heb je een houvast om blijvend aandacht te hebben voor het thema gezondheidsvaardigheden.



Bereik iedereen

Zorg ervoor dat je iedereen goed bereikt met je communicatie en zorg. Dit vraagt vaak extra inspanning voor bepaalde groepen mensen.

Cultuursensitieve zorg en hulpverlening





Toegankelijkheid

Zorg dat je organisatie gemakkelijk toegankelijk is. Denk aan de bewegwijzering in het gebouw, contactinformatie op de website en het telefonische keuzemenu.

Toegankelijke dienstverlening

(proceswandelingen ism ervaringsdeskundigen?)



Voor wie is het aanbod van trainingen?

- ✓ Alle functies/niveaus/disciplines worden het best betrokken bij het traject, om het beste resultaat te krijgen.
- ✓ Niet elke training zal voor elke medewerker relevant zijn.

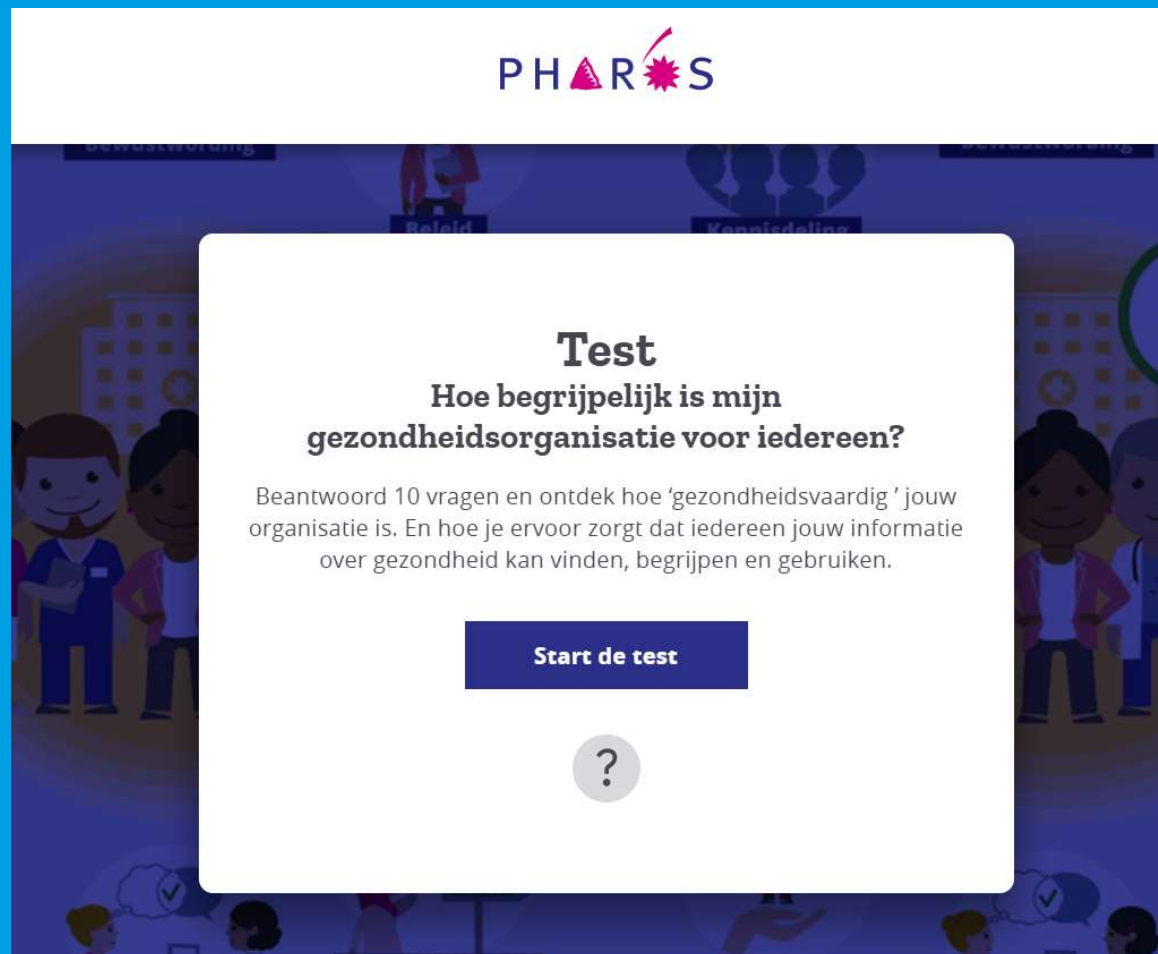


Inhoud van de trainingen: samenvatting

- ✓ **Onderwerpen:**
 - ✓ schriftelijke communicatie: heldere taal
 - ✓ mondelinge communicatie: begrijpelijke materialen
 - ✓ bewustwording in de organisatie over het thema gezondheidsvaardigheden
 - ✓ gezondheidsvaardigheden verduurzamen in je organisatie: beleid
 - ✓ cultuursensitieve zorg
 - ✓ (digitale) toegankelijkheid

- ✓ **Nog andere vormingsnoden? Plaats het in de chat.**

Kan dit aanbod iets betekenen voor jouw organisatie?



The screenshot shows the PHAROS logo at the top. Below it, a central white box contains the following text:

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](#)

?

The background of the website features a dark blue pattern with various icons and text related to healthcare, such as 'Beleids', 'Kennisdeling', and 'Beleidsvorming'.



1. Bewustwording

Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.

- Bijna niemand kent het belang
- Ongeveer de helft kent het belang
- Bijna iedereen kent het belang

2. Beleid



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

- Niet of nauwelijks opgenomen
- Er is een start gemaakt
- Opgenomen met praktische en financiële afspraken

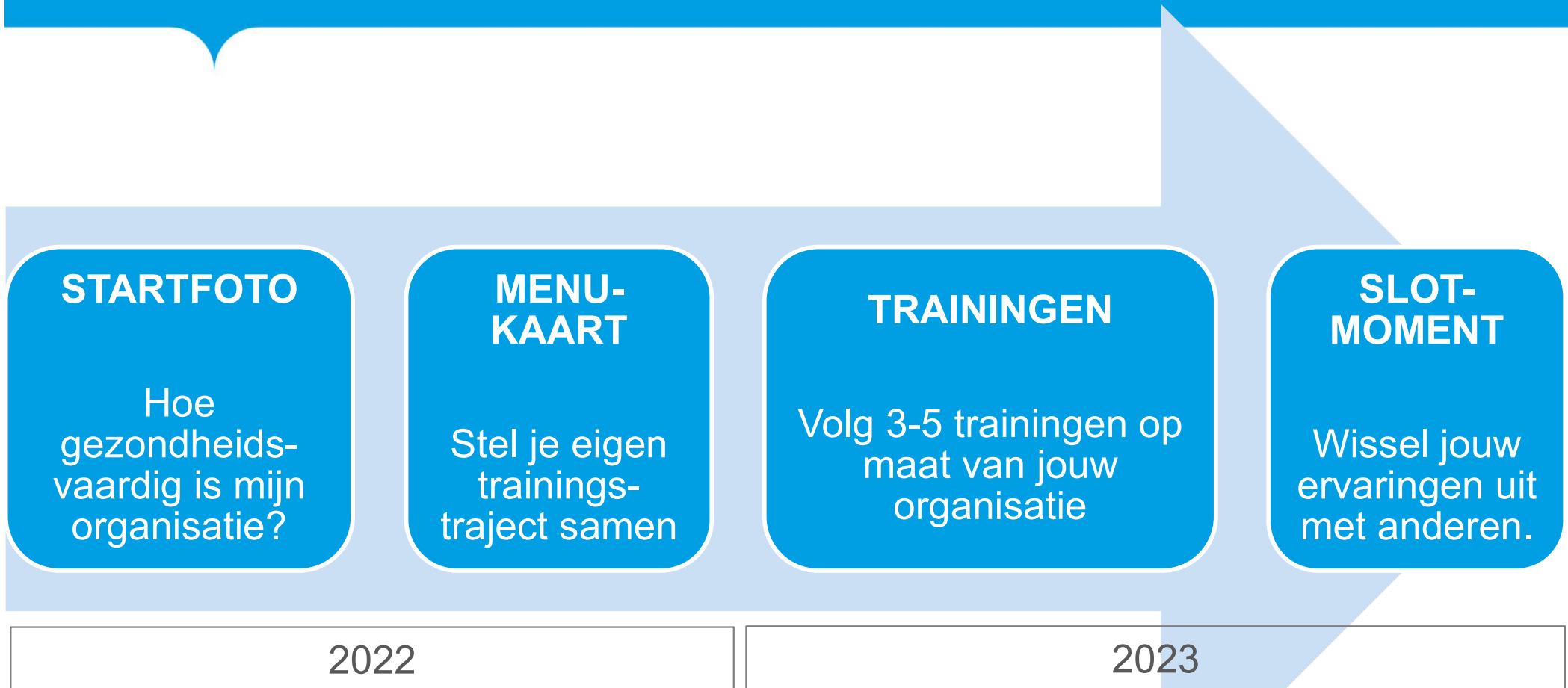


3. Vaardige professionals

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

- Bijna niemand is getraind
- Ongeveer de helft is getraind
- Bijna iedereen is getraind
- Niet van toepassing

Timing en verloop van het trainingstraject



Stap 1: startfoto

Hoe gezondheidsvaardig is jouw organisatie? (2022)

Je vult de **online test** in: <https://test-hoe-begrijpelijk-is-mijn-organisatie.pharos.nl/test-hbimo>

→ Je krijgt inzicht in de groeimogelijkheden van je organisatie.

Stap 2: Menukaart (eind 2022)

- ✓ Stel je eigen **trainingstraject** samen (minstens 3, maximaal 5)
 - ✓ op basis van je groeipunten
 - ✓ Op basis van je prioriteiten als organisatie

- ✓ Leg een **planningsgesprek** vast met Lien (lien.vanoyen@stad.gent)
 - Keuzes van trainingen vastleggen
 - Afspraken maken over contact met de lesgevers

Stap 3: Volg trainingen op maat van jouw organisatie (2023)

- ✓ De trainingen zijn voor jouw organisatie volledig **gratis** en worden vergoed vanuit de Stad Gent (dankzij subsidies van KBS).
- ✓ Als organisatie engageer je je om de trainingen in te plannen en te volgen **vóór 31 oktober '23**.
- ✓ De trainingen zijn zoveel als mogelijk **op maat** van jouw organisatie.
- ✓ De lesgevers komen zoveel als mogelijk **ter plaatse**.

Stap 4: slotmoment (eind 2023)

- ✓ Je engageert je om deel te nemen aan het **feestelijk slotmoment** eind 2023.
- ✓ Je blikt terug op wat je als organisatie **geleerd** hebt het voorbije jaar en staat stil bij wat je wil **verankeren** binnen je organisatie.
- ✓ Je **wisselt ervaringen uit** met andere deelnemende organisaties om te **leren van elkaar**.

Reacties? Feedback?

- ✓ Interesse? Geen interesse?
- ✓ Waarom wel? Waarom niet?
- ✓ Waarvoor?
- ✓ Andere organisaties waaraan je denkt?
- ✓ Andere noden die je ervaart rond thema gezondheidsvaardigheden?



Dan nog dit

Webpagina

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

Lancering van E-learning over communiceren met anderstaligen
(ism IN-Gent): begin november

Netwerk gezondheidsvaardigheden: donderdag 8 december
(voormiddag)

Contact

Lien Van Oyen

Lien.vanoyen@stad.gent

Lieve Vanoverschelde

Lieve.vanoverschelde@stad.gent

Leen Van Zele

Leen.vanzele@stad.gent