

## PHAROS-rapport, gericht op ELZ Dender, Vlaanderen en België

Wie de test '[Hoe begrijpelijk is mijn organisatie?](#)' invult krijgt een rapport van PHAROS met daarin per stelling tips en tricks om je organisatie begrijpelijk te maken en te houden.

Omdat PHAROS een Nederlandse organisatie is hebben wij per stelling gezocht naar organisaties uit onze zone, Vlaanderen en België waar je ook terecht kan voor informatie rond gezondheidsvaardigheden.

### Stelling 1: Bewustwording

#### **Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.**

- o Een presentatie kan een goede start zijn om meer bewustwording te creëren binnen je organisatie. Hiervoor kun je de '[Presentatie over laaggeletterdheid](#)' of de '[Presentatie laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden](#)' als basis gebruiken.
- o Gebruik de '[Factsheet Laaggeletterdheid en Gezondheidsvaardigheden](#)' voor achtergrondinformatie, cijfers en gevolgen.
- o In de afspeellijst van video's '[Laaggeletterdheid en gezondheid: ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal](#)' zie je via ervaringsverhalen wat de impact is.

Informatie rond laaggeletterdheid: <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/geletterdheid>

Informatie rond gezondheidsvaardigheden:

- Info door ELZ Gent: <https://www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden> en <https://www.eerstelijnszone.be/tools-en-methodieken-rond-gezondheidsvaardigheden>
- Info van Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie en Ziektepreventie vzw (VIGeZ): [https://www.gezondleven.be/files/ongelijkheid/Oog\\_voor\\_gezondheidsvaardigheden.pdf](https://www.gezondleven.be/files/ongelijkheid/Oog_voor_gezondheidsvaardigheden.pdf)
- [Info van CM rond gezondheidsvaardigheden](#)

Informatie rond patiënt empowerment:

- <https://patientempowerment.be/>
- <http://www.plazzo.be/gebruikersparticipatie>
- <https://vlaamspatientenplatform.be/nl/patientenparticipatie-hoe-begin-je-eraan>

### Stelling 2: Beleid

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

- o Spreek met elkaar af hoe je als organisatie rekening houdt met beperkte gezondheidsvaardigheden. Beschrijf voor alle onderwerpen van deze snelst concrete afspraken, doelstellingen en/of verbeteracties. Tip: Download het rapport met uitkomsten (Pdf onderaan). Deze bevat per onderwerp open velden waarin je afspraken kunt noteren.
- o Zorg dat er blijvende aandacht is voor het thema. Leg de werkafspraken goed vast en maak deze gemakkelijk terug te vinden voor (nieuwe) medewerkers.
- o Evalueer de gemaakte afspraken, doelstellingen en verbeteracties regelmatig. Spreek bijvoorbeeld af om deze snelst elk (half) jaar met elkaar in te vullen. Tip: maak deze onderdeel van je interne audit.

- Praktische gids '[Hoe kan je concreet gezondheidsvaardigheden versterken](#)' van Gezond Leven
- Opleiding Wablieft: <https://www.duidelijketaal.be/verankeren>
- Informatie rond gezondheidsvaardigheden:
  - Info door ELZ Gent: <https://www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden> en <https://www.eerstelijnszone.be/tools-en-methodieken-rond-gezondheidsvaardigheden>
  - Info van Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie en Ziektepreventie vzw (VIGeZ): [https://www.gezondleven.be/files/ongelijkheid/Oog\\_voor\\_gezondheidsvaardigheden.pdf](https://www.gezondleven.be/files/ongelijkheid/Oog_voor_gezondheidsvaardigheden.pdf)

### Stelling 3: Vaardige professionals

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

- De [e-learning 'Effectieve communicatie in de zorg'](#) behandelt in ongeveer 2 uur de basiskennis.
  - In de [training 'Effectief communiceren met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden'](#), ga je met een acteur aan de slag met gespreksvaardigheden.
  - Bekijk diverse filmpjes over gesprekstechnieken in de [playlist 'Begrijpelijk informeren en gesprekstechnieken in de zorg'](#)
  - Belangrijk bij het toepassen van begrijpelijke communicatie is ook het gebruik van de terugvraagmethode. Zie hiervoor de [Infosheet over de Terugvraagmethode](#).
- Organisaties die vormingen/opleidingen bieden rond gezondheidsvaardigheden bij professionals
    - [www.wablieft.be](http://www.wablieft.be)
    - <https://samen-in.be/zorgverleners/>
    - <https://www.coponcho.be/regel-zorg-online/>
    - <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/vormingen>
    - <http://www.memori.be/heerlijk-helder-in-de-zorg.html>
  - Info door ELZ Gent: <https://www.eerstelijnszone.be/tools-en-methodieken-mondelinge-communicatie> en <https://www.eerstelijnszone.be/tools-en-methodieken-schriftelijke-communicatie>

### Stelling 4: Begrijpelijke materialen

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

- De [publicatie 'Het testen van voorlichtingsmateriaal, hoe doe je dat?'](#) geeft uitleg over het testen van materialen op begrijpelijkheid.
- In de [video 'De meerwaarde van het testen van toegankelijk ondersteunend materiaal'](#) gaat over de meerwaarde van het testen en toont scènes uit echte testsessies.
- Gebruik het ['Voorlichtingsmateriaal Beoordelingsinstrument \(VBI\)'](#) om bestaande materialen te beoordelen op begrijpelijkheid en toepasbaarheid. Aan de hand van een persoonlijk advies kun je verbeteringen doorvoeren. Tip: Spreek met elkaar af dat je pas tevreden bent als je op beide onderwerpen minimaal 80% scoort.
- Gebruik bij het ontwikkelen van nieuwe materialen de ['Checklist Toegankelijke informatie'](#).

- Wablieft tekstadvies: <https://www.duidelijketaal.be/>
- Trefpunt zelfhulp: <https://www.zelfhulp.be/wat-biedt-trefpunt-zelfhulp/samenwerking/ervaringsdeskundigheid-en-patientenparticipatie>

### Stelling 5: Toegankelijkheid

**De toegankelijkheid van de organisatie is getest op de volgende drie punten:**

- **contactinformatie op de website;**
- **het telefonische keuzemenu;**
- **bewegwijzering in het gebouw.**
- Via een [Praktijkcheck](#) kun je de toegankelijk van je organisatie testen. Zorg dat je hierbij voldoende mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden in je testgroep hebt.

- Wablieft tekstadvies: <https://www.duidelijketaal.be/>
- Trefpunt zelfhulp: <https://www.zelfhulp.be/wat-biedt-trefpunt-zelfhulp/samenwerking/ervaringsdeskundigheid-en-patientenparticipatie>
- <https://www.mediawijs.be/nl/tools/mediaprofieltest>

### Stelling 6: eHealth

**Onze eHealth, zoals apps of patiëntportalen, is begrijpelijk en gebruiksvriendelijk. Dit is getest bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.**

- Gebruik bij het ontwikkelen van eHealth-toepassingen de ['Checklist Toegankelijke informatie'](#).
- De ['Wensenlijst voor begrijpelijke eHealth'](#) bevat de wensen voor eHealth van Taalambassadeurs van [Stichting ABC](#). Als je in de ontwikkeling van een digitale gezondheidsapp of patiëntportaal rekening houdt met dit lijstje, ben je al goed op weg naar begrijpelijke en toegankelijke eHealth.
- Bekijk ook de [handreiking 'Toegankelijke Patiëntomgevingen, handvatten voor zorgaanbieders'](#).

- E-health toepassingen die we kennen in België:
  - <https://www.vitalink.be/>
  - <https://www.myhealthviewer.be/#/login>

- <https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/>
- Informatie rond digitale inclusie: <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/digitale-inclusie>

### Stelling 7: Extra ondersteuning

**Onze organisatie biedt extra ondersteuning aan patiënten of cliënten voor wie de standaardcommunicatie te ingewikkeld is.**

- De groep die extra ondersteuning nodig heeft, zal daar vaak niet zelf om vragen. Bekijk voor al je diensten en communicatiemomenten welke oplossing je hebt voor mensen die niet via de standaard weg kunnen meekomen. Een voorbeeld is hulp bij het invullen van een vragenlijst, of de mogelijkheid om mondeling mee te doen. Een ander voorbeeld is mondelinge uitleg van een folder, brief of informatie op de website. Bied die ondersteuning actief en laagdrempelig aan.
- Tip: breng alle contactmomenten in kaart en ga na waar je extra ondersteuning kunt toevoegen. Denk hierbij aan zorgprofessionals, de balie, een host(ess), een telefoonnummer op schriftelijke communicatie en/of het inrichten van een Taalpunt.
- Thomas More – Memori: <http://www.memori.be/heerlijkhedertoolkit.html>
- Informatie rond patiënt empowerment:
  - <https://patientempowerment.be/>
  - <http://www.plazzo.be/gebruikersparticipatie>
  - <https://vlaamspatientenplatform.be/nl/patientenparticipatie-hoe-begin-je-eraan>
- Centra voor basiseducatie: <https://www.ligo.be/>

### Stelling 8: Inclusief onderzoek

**Bij het doen van (wetenschappelijk) onderzoek kan iedereen meedoen doordat we alle informatie en vragen begrijpelijk maken.**

Dit kan gaan om wetenschappelijk onderzoek, maar ook bijvoorbeeld om onderzoek naar patiëntervaringen.

- Probeer de formulering van je teksten te vereenvoudigen en check met de [Accessibility Leesniveau Tool](#) of je het taalniveau omlaag hebt gebracht.
- Naast begrijpelijke informatie en vragen is een inclusieve werving ook belangrijk om te zorgen dat een zo breed mogelijke groep mee kan doen. Bekijk de '[Infosheet Inclusief onderzoek](#)' voor meer informatie.
- Wablieft tekstadvies: <https://www.duidelijketaal.be/>
- Trefpunt zelfhulp: <https://www.zelfhulp.be/wat-biedt-trefpunt-zelfhulp/samenwerking/ervaringsdeskundigheid-en-patientenparticipatie>

### Stelling 9: Bereiken

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

- Bekijk wie je zou willen bereiken en wie je daadwerkelijk bereikt. Zit daar een verschil tussen, ga dan actief aan de slag om te zorgen dat je iedereen bereikt.
  - Zorg er bijvoorbeeld voor dat je diverse kanalen inzet voor je informatie en sluit aan bij bestaande initiatieven en activiteiten. Lees meer in onze [Infosheet 'Bereiken en betrekken: de vier bouwstenen'](#).
  - Als jullie organisatie een cliëntenraad heeft, kun je samen met hen bekijken of bij eventueel achterbancontact ook een zo breed mogelijke groep mensen wordt bereikt. De [handreiking 'Samen voor Toegankelijke Zorg'](#) van het LSR en Pharos kan daarbij helpen.
- Wabliedt tekstadvies: <https://www.duidelijketaal.be/>
  - Trefpunt zelfhulp: <https://www.zelfhulp.be/wat-biedt-trefpunt-zelfhulp/samenwerking/ervaringsdeskundigheid-en-patientenparticipatie>
  - <http://www.memori.be/heerlijkhedertoolkit.html>
  - Informatie rond patiënt empowerment:
    - <https://patientempowerment.be/>
    - <http://www.plazzo.be/gebruikersparticipatie>
    - <https://vlaamspatientenplatform.be/nl/patientenparticipatie-hoe-begin-je-eraan>

**Stelling 10: Ervaringen delen**

**We delen onze kennis en ervaringen over begrijpelijke communicatie met elkaar en met andere organisaties.**

- Zorg dat anderen binnen je organisatie kunnen leren van de ervaringen die je opdoet over gezondheidsvaardigheden en begrijpelijke communicatie. Inspireer anderen om ook aan de slag te gaan.
  - Word partner van [de Alliantie Gezondheidsvaardigheden](#) om ook buiten je organisatie ervaringen te delen.
- Informatie van Logo Leieland: <http://www.gezondheidsvaardigheden.be/>
  - Informatie van het project HealthLi Buurtkompas: <https://mobilabandcare.be/healthli-buurtkompas/>
  - Lessons learned van 24 gezondheidsvaardige initiatieven en stappenplan voor eerstelijnsactoren: <https://www.kbs-frb.be/nl/gezondheidsvaardigheden-bevorderen-de-eerste-lijn-leren-van-24-praktijken-belgie>
  - <https://www.mediawijs.be/nl/digitaalinclusievewijk>