

Werkplan Laaggeletterdheid

Implementatie in de huisartsenpraktijk



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Aan de slag met uw praktijkorganisatie: voorbeelden en stappenplan	3
3. Materialen en trainingen	
3.1 Praktijkfolder	5
3.2 Afsprakenkaartje	6
3.3 Materiaal over laaggeletterdheid verzameld op website	6
3.4 Trainingen	6
3.5 Thuisarts.nl	7
3.6 LHV Toolkit laaggeletterdheid	7
3.7 Begrijp je lichaam	7
4. Achtergronden en organisaties	8
5. Bijlagen	9
Bijlage 1 Afsprakenkaartje	9
Bijlage 2 Overzicht trainingen laaggeletterdheid	10
Bijlage 3 Praktijkcheck uitvoeren	11
Bijlage 4 HIS codering	11
Bijlage 5 Poster 'Zeg het ons'	12
Bijlage 6 Taallessen in de buurt	13

1. Inleiding

Laaggeletterden zijn ongezonder en sterven jonger dan gemiddeld. Huisartsen in achterstandswijken hebben regelmatig te maken met patiënten die laaggeletterd zijn. Naast moeite met lezen en schrijven, missen laaggeletterden schoolse vaardigheden zoals categoriseren en prioriteren, abstract denken, een verhaal opbouwen en een kritische blik.

Huisartsenpraktijken hebben te maken met patiënten die moeite hebben om de kern van hun klacht uit te leggen, hun ziektegeschiedenis in een chronologische volgorde te vertellen, moeite hebben met plannen of klokkijken (op tijd komen), de juiste verhouding of dosering van medicijnen te bepalen en deze patiënten stellen bijvoorbeeld nauwelijks vragen. Analfabetisme is de zwaarste vorm van laaggeletterdheid.

De Achterstandsfondsen zetten zich in voor de aanpak van laaggeletterdheid en willen huisartsenpraktijken in achterstandswijken daarbij ondersteunen. Dit werkplan is bedoeld voor huisartsenpraktijken die laaggeletterdheid willen aanpakken en de praktijkorganisatie willen aanpassen, zodat de zorgverlening beter aansluit bij laaggeletterde patiënten.

In dit werkplan vindt u voorbeelden en een stappenplan om laaggeletterdheid in uw praktijk in te passen (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 vindt u materialen en formats zoals een praktijkfolder, een afsprakenkaartje en materiaal over laaggeletterdheid.

Dit werkplan sluit aan bij diverse landelijke initiatieven van de Achterstandsfondsen. Het biedt een praktische uitwerking in verschillende stappen die implementatie in de huisartsenpraktijk vergemakkelijkt.

2. Aan de slag met uw praktijkorganisatie: voorbeelden en stappenplan

Hieronder vindt u een stappenplan waarin verschillende voorbeelden beschreven staan die u in de praktijk kunt doorvoeren. Het doorvoeren van deze stappen is makkelijk gemaakt; Onder *ondersteuning en extra's* vindt u materialen en formats.

Onderwerp	Activiteit	Ondersteuning en extra's
Huisartsenpraktijk		
Start	<p>Wijs iemand aan in de praktijk die trekker is en tijd krijgt voor bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agendeer laaggeletterdheid • Coördinatie/organisatie • Samenwerking stimuleren • Thema warmhouden, terugkerend agenderen binnen de praktijk • Speerpunten bepalen met praktijkmedewerkers • Stappenplan opstellen • Proces bewaken 	<p>Inlezen over het thema op: www.aofamsterdam.nl/laaggeletterden</p> <p>Op deze site is ook een voorbeeld presentatie over laaggeletterdheid te vinden.</p>
Agenderen	Tijdens een FTO, of medewerkersoverleg	<p>Introduceer het onderwerp met: Gezondheidsvaardigheden, over laaggeletterdheid in de zorg (8 min) http://youtu.be/E_RsiGdOhCM</p> <p>Fragmenten uit Stoom, een film over de schaamte over laaggeletterd zijn en de opluchting na scholing (3 min). http://vimeo.com/jacobinevandekamp/nigz</p> <p>Gebruik de presentatie over laaggeletterdheid via: www.aofamsterdam.nl/laaggeletterden</p>
Actiepunten	Formuleer een aantal voornemens om in de praktijk aan te pakken.	<p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training laaggeletterdheid - Aanpassingen in de praktijk - HIS-codering - Materialen - Hertalen - Samenwerking met andere disciplines
Training	Kennis vergroten, vaardigheden trainen. Samenstellen van training.	Zie voor een overzicht van trainingen bijlage 2
Aanpassingen in de praktijk	De toegankelijkheid van de praktijk/praktijkcheck	<p>Gebruik Checklist observaties in de huisartsenpraktijk http://lhv.artsennet.nl/LHVproduct/Toolkit-Laaggeletterdheid.htm</p>

		Laat een praktijkcheck uitvoeren (zie bijlage 3 voor aanbieders)
	Praktijkinformatie, website vereenvoudigen, hertalen	Praktijkfolder in eenvoudige teksten: download de handleiding en de folder (aanbieders voor het hertalen van teksten zie hoofdstuk 4)
	Gebruik het afsprakenkaartje	Zie bijlage 1
	Maak afspraken over het noteren van laaggeletterdheid in HIS	Zie bijlage 4 voor de codes
Samenwerking		
Samenwerking in de verwijsketen	Met apothekers. Met ziekenhuizen, diëtisten, fysio, etc. Samenwerkingsafspraken maken en communiceer de afspraken met (keten)partners en onder praktijkmedewerkers	Noteer op het recept (in samenspraak met de patiënt) dat de patiënt moeite heeft met lezen en schrijven. Noteren in de verwijzing (in samenspraak met de patiënt)
Patiënt		
Verbeter de vaardigheden van de patiënt	Wijs de patiënt op de gratis taalcursus in de buurt. Beter werkt: in samenspraak met de patiënt, naam en het telefoonnummer van de patiënt doorgegeven aan taalinstantie via bellijn@lezenenschrijven.nl of bel 0800 023 44 44 (gratis).	Geef bijlage 6 mee aan patiënt
	Verbeteren vaardigheden	www.oefenen.nl www.steffie.nl
	Hang de poster 'Zeg het ons' in uw wachtkamer. Het is een oproep aan patiënten om te vertellen dat zij moeite hebben met lezen en schrijven.	Zie bijlage 5

3. Materialen en trainingen

3.1 Praktijkfolder

Informatie over de huisartsenpraktijk kunnen laaggeletterden vaak niet begrijpen. Daarom is er een format praktijkfolder gemaakt in samenwerking met huisartsen en laaggeletterden (zie afbeelding 1). Deze bevat eenvoudige, korte teksten en veel beeldmateriaal. De folder is getest door een panel van laaggeletterden.

U kunt [hier deze folder](#) en [de handleiding](#) downloaden en het aanvullen met uw praktijkinformatie, foto's van praktijkmedewerkers, openingstijden, et cetera. Een deel van de folder bestaat uit vaste teksten. Informatieblokken die niet relevant zijn voor uw praktijk kunt u verwijderen. Uitgangspunten van de folder zijn:

- Voor laaggeletterden geldt; houd zinnen kort en gebruik zo min mogelijk teksten. De folder bevat alle nodige informatie in zo min mogelijk woorden. Het faxnummer van de praktijk staat bijvoorbeeld niet vermeld, evenals werkdagen per huisarts (een patiënt komt immers niet zonder afspraak bij de huisarts).
- Afkortingen 'mevr.' en 'dhr.' of de woorden 'mevrouw' en 'de heer' hoeven niet te worden gebruikt bij foto's aangezien de foto al laat zien of het een heer of mevrouw betreft.
- De folder heeft een vaste structuur zodat de lezer de informatie makkelijk kan vinden.
- Illustraties dienen ter ondersteuning van de inhoud: de lezer ziet meteen het onderwerp van de tekst.
- Lettertype is Arial Bold en nagenoeg gelijk aan het lettertype waar dyslectici doorgaans het beste mee uit de voeten kunnen.
- Op de buitenzijden van de harmonicafolder staat de informatie die men het vaakst nodig zal hebben.
- Het testpanel heeft een voorkeur voor een folder in kleur.

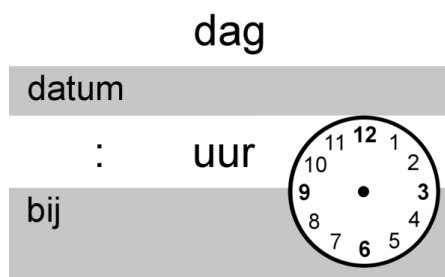
The image shows a sample of a practice folder for low-literate individuals. It is divided into several sections, each with a title, a short text block, and a small image. The sections are:

- afspraak maken**: U kunt een afspraak maken aan de balie of per telefoon. U belt 012 345 67 89. U vertelt uw klacht. De assistente zegt wanneer u kunt komen. Zij noemt de dag en de tijd van de afspraak. Zij noemt de naam van uw dokter. (Image: person at reception)
- inloop-spreekuur**: U kunt zonder afspraak een arts bezoeken tussen 0.00 en 0.00 uur. Zo'n bezoek duurt [...] minuten. (Image: two people talking)
- herhaal-recept**: U kunt de hele dag een herhaal-recept aanvragen: per telefoon 012 345 67 89 (Image: medicine bottles), aan de balie. Neem het oude doosje mee, (Image: person at reception), via internet www.naampraktijk.nl (Image: laptop)
- telefonisch spreekuur**: voor advies of de uitslag van een onderzoek U belt vóór 00.00 uur 012 345 67 89. De assistente noteert uw gegevens. De arts belt u later terug. (Image: person on phone)
- afzeggen**: U heeft een afspraak maar u kunt niet komen? Bel meteen 012 345 67 89. (Image: person on phone)
- u bestelt vóór 00.00 uur:** 's Middags na 00.00 uur kunt u de medicijnen ophalen bij de apotheek.
- u bestelt na 00.00 uur:** De volgende dag na 00.00 uur kunt u de medicijnen ophalen bij de apotheek.
- ophalen lukt niet?** Kan niemand de medicijnen ophalen? Bel uw apotheek. Dan brengt de apotheek ze bij u thuis.

Afbeelding 1 Voorbeeld van de praktijkfolder voor laaggeletterden

3.2 Afsprakenkaartje

Onderstaande afbeelding is een afsprakenkaartje voor laaggeletterden, maar kan natuurlijk ook voor algemeen gebruik ingezet worden. Het afsprakenkaartje is getoetst door het testpanel laaggeletterden. Het afsprakenkaartje heeft het formaat van een visitekaartje. Het format vindt u in bijlage 1.



Afbeelding 2

Afsprakenkaartje geschikt voor laaggeletterden

3.3 Materiaal over laaggeletterdheid verzameld op website

Landelijk is een klein onderzoek gedaan onder huisartsen en POH's naar het materiaal dat zij gebruiken tijdens het consult met laaggeletterden en wat zij eventueel missen. Het materiaal is geplaatst op www.aofamsterdam.nl/laaggeletterden. De website is door huisartsen, POH's en een diëtist getoetst op de geschiktheid. Het materiaal is ingekort en bondig weergegeven en zo makkelijk mogelijk toegankelijk gemaakt met pasklare links. U vindt materiaal over:

1. Ondersteuning tijdens het spreekuur
2. Aanpassingen binnen de huisartsenpraktijk
3. Achtergrondinformatie
4. Patiëntinformatie

De website is interactief; heeft u bruikbaar materiaal? Deel het met collega's en mail het naar info@aofamsterdam.nl

3.4 Trainingen

Met ondersteuning van de Achterstandsfondsen zijn een aantal huisartsen, POH's en praktijkverpleegkundigen getraind als (huisarts)docent laaggeletterdheid. Zij geven basistrainingen laaggeletterdheid aan collega huisartsen en/of andere praktijkmedewerkers in de regio. Daarnaast geven diverse andere organisaties trainingen in de achtergronden, gevolgen en het herkennen van laaggeletterdheid. Ook kan getraind worden in het aanpassen van de communicatie bij laaggeletterde patiënten met behulp van een acteur. Vaak is accreditatie voor deze trainingen mogelijk. In bijlage 2 vindt u een overzicht van het aanbod. We adviseren een terugkerende training in twee bijeenkomsten waarin ruimte is om te oefenen in het communiceren met laaggeletterden. Een voorbeeldopzet:

1^e bijeenkomst:

Bewustwording en herkennen

Achtergronden en gevolgen

Wat wilt u veranderen in uw praktijk (stappenplan)?

2^e bijeenkomst:

Casuïstiek
Praktijktraining met acteur
Bespreken stappenplan (aanvullen en bijstellen)

3.5 Thuisarts.nl

Thuisarts.nl is een website ontwikkeld door NHG. Het bevat teksten en visueel materiaal waarop kan worden doorgelinkt. Ook heeft de website een voorleesfunctie. De website is voortdurend in ontwikkeling om het ook geschikt te maken voor laaggeletterden. Kijk op www.thuisarts.nl

3.6 Toolkit laaggeletterdheid LHV

Uitgebreid pakket met een checklist om laaggeletterdheid te herkennen, een checklist die handvatten geeft in de communicatie met laaggeletterde patiënten, een e-learningmodule voor praktijkassistenten. U kunt de Toolkit Laaggeletterdheid downloaden via lhv.artsennet.nl/LHVproduct/Toolkit-Laaggeletterdheid.htm

3.7 Begrijp je lichaam

Deze voorlichtingsmap bestaat uit eenvoudige afbeeldingen en teksten over het menselijk lichaam en veelvoorkomende klachten. Download de map gratis via: www.cbo.nl/webshop
Bestellen kan ook via deze site.



4. Achtergronden en organisaties

www.a-b-c.nu

ABC is een stichting van en voor laaggeletterden en heeft afdelingen in verschillende provincies. Zij behartigen de belangen van laaggeletterden. Via deze organisatie kunt u in contact komen met taalambassadeurs.

www.anzicht.nl

Bureau Anzicht zet ingewikkelde boodschappen in makkelijke zinnen. Dit bureau schreef ook het format voor de praktijkfolder en verzorgde het beeldmateriaal.

www.bureautaal.nl

Hertaal uw teksten in eenvoudig Nederlands. Advies en workshops.

www.eenvoudigcommuniceren.nl

Communicatiebureau voor het hertalen van teksten. Tevens uitgeverij.

www.gezondheidsvaardigheden.nl/tips-tools/

Praktische materialen over gezondheidsvaardigheden om te gebruiken in de communicatie met mensen met lage gezondheidsvaardigheden.

www.zoekeenvoudigewoorden.nl

Toets een woord in en controleer of het een eenvoudig woord is. De site geeft geen alternatieven voor woorden.

www.lezenenschrijven.nl

Stichting Lezen & Schrijven is kenniscentrum en heeft als doel het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid op zowel de korte als de lange termijn.

www.leesenschrijf.nl

Op deze website vindt u informatie over de educatieve programma's voor laaggeletterden.

www.stichtingmakkelijklezen.nl

Deze stichting biedt het keurmerk Gewone Taal.

www.accessibility.nl

Expertisecentrum voor kwaliteit en toegankelijkheid van software en internet.

www.drempelvrij.nl

Via deze website kunt u het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites krijgen.

www.webrichtlijnen.nl

Op deze website staan 125 richtlijnen voor het ontwikkelen van duurzaam toegankelijke websites.

5. Bijlagen

Bijlage 1 Afsprakenkaartje

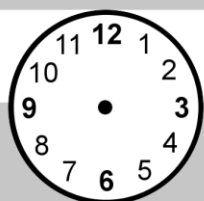
dag

datum

:

uur

bij



Bijlage 2 Overzicht trainingen laaggeletterdheid

Achterstandsfondsen Training Laaggeletterden en gezondheid (gegeven door een huisarts, poh of praktijkverpleegkundige)

Contact: Leontien Sierts, Landelijk projectadviseur, L.Sierts@1stelijnamsterdam.nl, 020 – 3445714.

CBO - training Gezondheidsvaardigheden

Contact: Ilse Raats, i.raats@cbo.nl, 030 - 2843918 / 06 - 20623849.

Pharos - Training Effectief communiceren met laaggeletterden en anderstaligen

Contact: Marian Moons, Coördinator Trainingen, trainingen@pharos.nl, 030 - 2349800 (di t/m vrij).

Stichting lezen & schrijven - Presentaties/trainingen gezondheid & geletterdheid

Mail naar info@lezenenschrijven.nl of bel 070 - 3022660.

Bijlage 3 Praktijkcheck uitvoeren

Testpanel ABC

Het 'Testpanel ABC' test websites op toegankelijkheid, openbare gebouwen op bewegwijzering, teksten (in combinatie met foto's), et cetera. Het Testpanel bestaat uit Taal Ambassadeurs: mensen die zelf vroeger moeite hadden met lezen en die getraind zijn om kritisch te kijken. Wanneer u hun hulp inroept voor een praktijkcheck komt Hank Gronheid (begeleider ABC N-H) met de Ambassadeurs mee. Zij weet precies hoe een test het beste aangepakt kan worden, zodat deze voor zowel de opdrachtgever als de ambassadeurs een goed resultaat oplevert.

Contact Testpanel:
Hank Gronheid
06 – 42 10 81 71
hgronheid@gmail.com

Communicatiebureau www.eenvoudigcommuniceren.nl en het CBO (www.cbo.nl) kunnen ook een praktijkcheck uitvoeren.

Bijlage 4 HIS codering

Er is geen speciale HIS-code voor laaggeletterdheid, maar u kunt uit onderstaande twee alternatieven kiezen.

Code Z.07.01 Analfabeet
Code Z.04 Problemen met sociaal/culturele achtergrond

In de toelichtingsregel kunt u 'onvoldoende Nederlandstalig' toevoegen

Bijlage 5 Poster 'Zeg het ons'

Laaggeletterden vertellen vaak uit schaamte niet dat ze moeite hebben met lezen en schrijven. Onderstaande poster is door www.striptekenaar.info gemaakt in opdracht van het Albert Schweitzer ziekenhuis Dordrecht. Het ziekenhuis heeft de poster ontwikkeld samen met laaggeletterden en gratis ter beschikking gesteld, zodat ook u uw patiënten kan stimuleren om te vertellen dat zij moeite hebben met lezen en schrijven.

Wilt u de poster laten drukken, vraag dan een groot bestand op bij L.sierst@1stelijnamsterdam.nl.



Bijlage 6 Taallessen in de buurt

Beter leren lezen en schrijven

In Nederland kunnen 1,5 miljoen volwassenen niet goed lezen en schrijven.

Wilt u ook beter leren lezen, schrijven of rekenen?

Of kent u iemand in uw omgeving die graag beter wil leren lezen, schrijven of rekenen?

Bel dan **gratis** naar: 0800 023 44 44.

U kunt dan vragen naar een cursus bij u in de buurt.



Andere vragen

Bent u op zoek naar boeken in gemakkelijke taal? Ga dan naar www.leeslicht.nl.

Wilt u thuis oefenen met lezen, schrijven en rekenen? Ga dan naar www.oefenen.nl of www.steffie.nl.

Heeft u een andere vraag? Bel dan met Stichting Lezen & Schrijven: 070 – 302 2660.