

Intro gezondheidsvaardigheden

THOMAS MORE

GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN VERSTERKEN DOOR COMMUNICATIE OP MAAT

© Leen Haesaert

1

ASSOCIATIE KU LEUVEN

#1 WELKE (COMMUNICATIEVE) VAARDIGHEDEN HEB JE NODIG OM ZO GEZOND MOGELIJK TE LEVEN?

2

GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN

1. verkrijgen
2. begrijpen
3. beoordelen
4. toepassen

Niveau 1: Geletterdheid, Gecijferdheid, Probleemoplossend denken

Niveau 2: Informatievaardigheden, Gespreksvaardigheden, Sociale vaardigheden

Niveau 3: Informatie analyseren, Conclusies maken voor jezelf, Toepassen op eigen leven

3

THOMAS MORE

GEZONDHEIDSVAARDIG ZIJN: BELANGRIJK BIJ DAGELIJKSE BESLISSINGEN

Gezondheidszorg Ziektepreventie Gezondheidspromotie

zelfmanagement – zelfredzaamheid – autonomie – empowerment

4

THOMAS MORE

GELETERDHEID VLAANDEREN

	NIVEAU	AANDEEL	UITLEG
Geletterdheid	4/5	12,6 %	Hoge geletterdheid: weinig problemen om informatie te verwerven, verwerken en problemen op te lossen (hoger onderwijs).
	3	41 %	Minimum geletterdheidsniveau om zich te redden in deze complexe maatschappij (middelbaar onderwijs).
Gecijferdheid	2	31,2 %	Lage geletterdheid. Kan lezen, heeft basisvaardigheden om zich in het dagelijks/te leven te redden, maar heeft moeite om nieuwe dingen te leren. Risico terugval naar niveau 1 als maatschappij complexer wordt (bv. toenemende informatisering).
	1	11,9 %	Zeer lage geletterdheid: bv. moeite met lezen/begrijpen van bv. brief overheid/doktersvoorschrift/emergieleverancier... Functioneel analfabete.
Probleemoplossend denken	<1	2,9 %	Ongeletterdheid. Niet kunnen lezen of schrijven. Analfabete

45 %
30 %
15 %

5

THOMAS MORE

SETTING SPEELT EEN ROL

Gezondheidszorg Ziektepreventie Gezondheidspromotie

40 % 42 % 49 %

6

THOMAS MORE

WIE LOOPT RISICO? (PERSOONSGBONDEN)

	65+ 75+ 80+ 85+		Lage perceptie eigen gezondheid
	Laag opleidingsniveau		Psychische of emotionele problemen
	Nederlands als 2 ^{de} taal (NT2)		Mentale beperking
	Financiële achterstand		Beperkt netwerk
	Lage perceptie eigen sociale status		Chronisch ziek

7

THOMAS
MORE

IEDEREEN LOOPT RISICO! (CONTEXT)



Geen kennis van het gezondheidsthema.

Emoties: angst, spanning voor onderzoek, uitslag, therapie.

De zorgverstrekker met zijn autoriteit.

Ingewikkelde gebouwenstructuur. Moelijke taal. Administratieve klunen.

.....

8

THOMAS
MORE

GEVOLGEN: INDIVIDUELE GEZONDHEID



Laaggeletterde mensen

zijn minder gezond

9

THOMAS
MORE

(H)erkenningswijzer lage gezondheidsvaardigheden

gedrag

- Papieren tot klein formaat vouwen en in de zak van jas of broek steken.
- Onvast handschrift dat niet binnen de voorgeschreven ruimte blijft.
- Gebrek aan concentratie: zich bewust laten afleiden.
- Veel omschrijvingen en irrelevante details gebruiken.
- Op een theatrale manier over klachten spreken.
- Moeite hebben om een klacht chronologisch te vertellen.

smoesje

- Dat formulier vul ik thuis wel in.
- Oei, ik ben mijn bril vergeten.
- Ik heb een lelijk handschrift. Kunt u dat voor mij invullen?
- Ik heb die afspraak verkeerd in mijn agenda geschreven.

- **Vriendelijk blijven knikken**
- **Geen vragen stellen**
- **Dezelfde vragen herhalen**

12

THOMAS
MORE

ZORGPROFESSIONALS

KUNNEN GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN HELPEN VERSTERKEN

1. INFORMATIE VINDEN

Folders leggen op plaatsen waar de doelgroep vaak komt.

Taboe helpen doorbreken.

2. INFORMATIE BEGRIPJEN

Eenvoudige taal en korte teksten gebruiken.

Gebruiksvriendelijke websites aanbieden.

3. INFORMATIE BEOORDELEN

Hulp om eenvoudiger en sneller de diagnose te stellen.

De weg wijzen naar wie of wat jou het beste kan helpen.

4. INFORMATIE TOEPASSEN

Een aanbod op maat helpen maken.

Ondersteunen en bemoeiden.

11

THOMAS
MORE

MEER EVENWICHT

Niveau, eisen, verwachtingen zorgprofessional

Vaardigheden doorsnee patiënt

in balans



samen – zelfmanagement – empowerment

aanbodgestuurde aanpak ↓

vraaggestuurde aanpak ↑

12

THOMAS
MORE

THOMAS
MORE

ADVIES - TRAINING OP MAAT - COACHING
leen.haesaert@thomasmore.be

<http://www.memori.be/heerlijk-helder-in-de-zorg--aan-de-slag.html>

13

ASSOCIATIE
KU LEUVEN

https://www.youtube.com/watch?v=E_RsiGdOhCM

Tips om laagdrempelig te communiceren

1. Stel je open voor elke individuele patiënt en stem je communicatie erop af

- Directheid van communiceren
 - Bij de ene patiënt doe je er goed aan om heel direct en duidelijk te communiceren, bij de andere juist niet.
 - De ene patiënt wil héél veel weten, de andere net niet.
- Interpretatie van belangrijke begrippen
 - Waardig sterven, angst voor afhankelijkheid, zinvol leven ...
- Visie op ziekte, gezondheid, zorg en behandeling
 - Straf van God, mijn lot, een operatie leidt tot uitzaaingen, vaccinatie leidt tot autisme,...
 - De rol van cultuur, religie en leeftijd hierbij.
- Vatbaarheid voor 'ruis'
 - Emoties (invloed op begrip + onthouden).
 - Afnemend gehoor/visus/geheugen.

2. Hou de info behapbaar

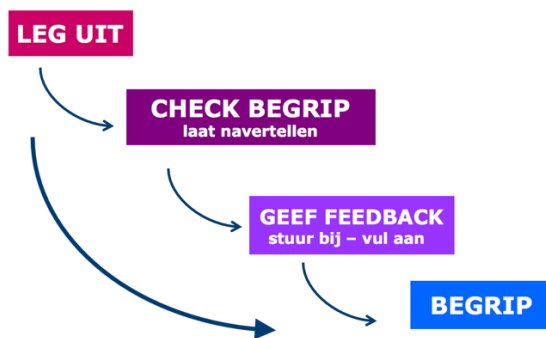
- Focus op het essentiële : 3 à 5 onderwerpen
 - Geef voorrang aan: 'need to know' - 'need to do' - 'need to feel'.
 - Selecteer volgens communicatiedoel: informeren, overtuigen geruststellen.
- Speel in op informatiebehoefte van de patiënt:
 - Focus op wat nu relevant is.

- Focus op praktische informatie die de motivatie, zelfredzaamheid, het gevoel van welzijn kan verbeteren, kleine dingen die snel en eenvoudig ongemakken kan oplossen.
- Doseer de info:
 - Start met ¼ van de beoogde info.
 - Rest volgt later – eventueel via ander kanaal > meersporenbeleid
- Kies voor een meersporenbeleid (mondeling, papierondersteuning, beeld, ...)

3. Check begrip zo veel/zo vaak je kunt

- Terugvertelmethode

<https://www.youtube.com/watch?v=Guzh4G5GxAM>



4. Structuur – structuur – structuur

- Hoe schriftelijk?

- » Kleuren
- » De opmaak
- » Veel tussentitels
- Zorg dat de structuur doorzichtig is (eenvoudig) op elk tekstniveau.
 - » Laat makkelijk navigeren toe binnen het document.
 - » Laat binnenvallen toe op gelijk welke plaats.

- Hoe mondeling?

- Markeren: overgangsmomenten maken, duidelijk de volgende stap benoemen.
- Geef zelf aan de stroom informatie “verbale tussenkoppen”.
- Zeg eerst wat je gaat zeggen, zeg het dan en herhaal het.
- Tussentijds samenvatten: na elk onderdeel van het gesprek het gezegde samenvatten.
- Benadruk de kernwoorden van uw boodschap.

5. Communiceer in mensentaal

- Hoogfrequente woorden
 - korte, eenvoudige woorden
 - geen jargon
 - geen afkortingen
 - geen ambtelijk taalgebruik
 - geen figuurlijk taalgebruik

- Korte, eenvoudige zinnen
 - korte zinnen
 - actieve zinnen
 - geen overbodige (hulpwerk)woorden
 - geen nominalisering
 - geen voorzetselkettingen
- Van Dale Pocketwoordenboek Nederlands als tweede taal
- <https://www.zoekenveelwoorden.nl/>
- <https://synoniemen.net/>
- <http://schrijfassistent.standaard.be/>
- <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveau>

6. Vragen leren stellen

- Open vragen stellen
- 1 vraag tegelijk
- Stiltes inlassen
- Vragenstellen uitlokken bij patiënt
- Ask me 3: downloadbaar in diverse talen:
 - <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx>
- <https://3goedevragen.nl/de-3-goede-vragen/in-de-praktijk/>

7. Geef geheugensteuntjes

- Link nieuwe info aan gekende dingen.
- 'chunk' je informatie in korte fragmenten.
- Gebruik de terugvertelmethod.
- Schrijf belangrijke info op.
- Maak korte samenvatting.
- Ondersteun op de meest diverse manieren (dagboekjes, werkboekjes, schema's overzichtstabellen, voorbeeldmaterialen).
- Stimuleer om een buddy mee te brengen.

8. Verzorg de vormgeving

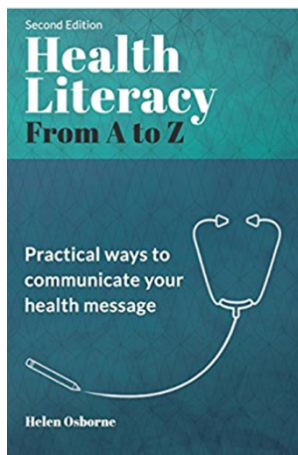
- Geen glanzend papier
- Stevig papier
- Eenvoudige vouwvormen
- Goed contrast
- Geen tekst over afbeeldingen
- Staande afdrukstand
- Veel witruimte
- Schreefloze letter (Arial, Tahoma, Verdana, Calibri)
- Voldoende grote letter
- Benadrukken enkel met bold
- Aandacht trekken met inzetkaders, tekstballonnetjes, post-its

9. Ondersteun met beelden

- Alles kan: cijfermateriaal, hoeveelheden, doseringen, tijdsaanduidingen, risico's, voedsel, timing, menselijk lichaam, stappenplannen, gevoelens.
- <https://bijsluiterinbeeld.nl/>
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/?zoeken=praatkaarten>
- <https://www.pharos.nl/begrijpelichaam/> (platen lichaam)
- www.azsintblasius.be/patienten (beeldverhaal)
- pictogrammen:
 - <https://www.sclera.be/nl/picto/overview>
 - iconfinder.com
 - flaticon.com
 - freepik.com (
 - <https://thenounproject.com/>
- infografieken:
 - <https://infogram.com/>
 - <https://piktochart.com/>
 - <https://www.easel.ly/>
 - <https://www.canva.com/nl/be/>



10. Laat je inspireren Boeken



Toolkit Heerlijk Helder in de Zorg

<http://www.memori.be/heerlijkheldertoolkit.html>



websites:

