



3 november

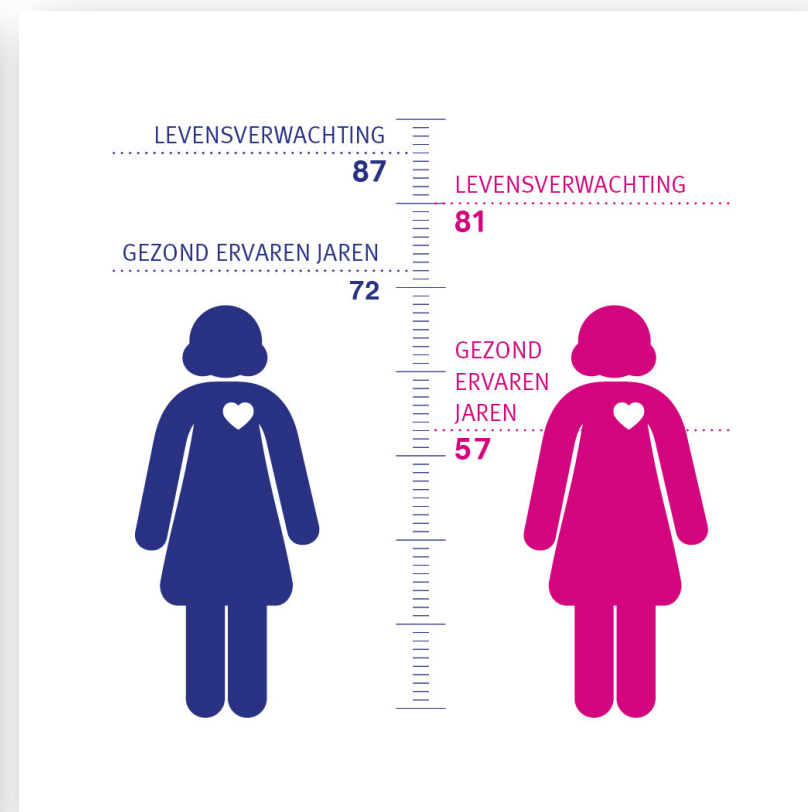
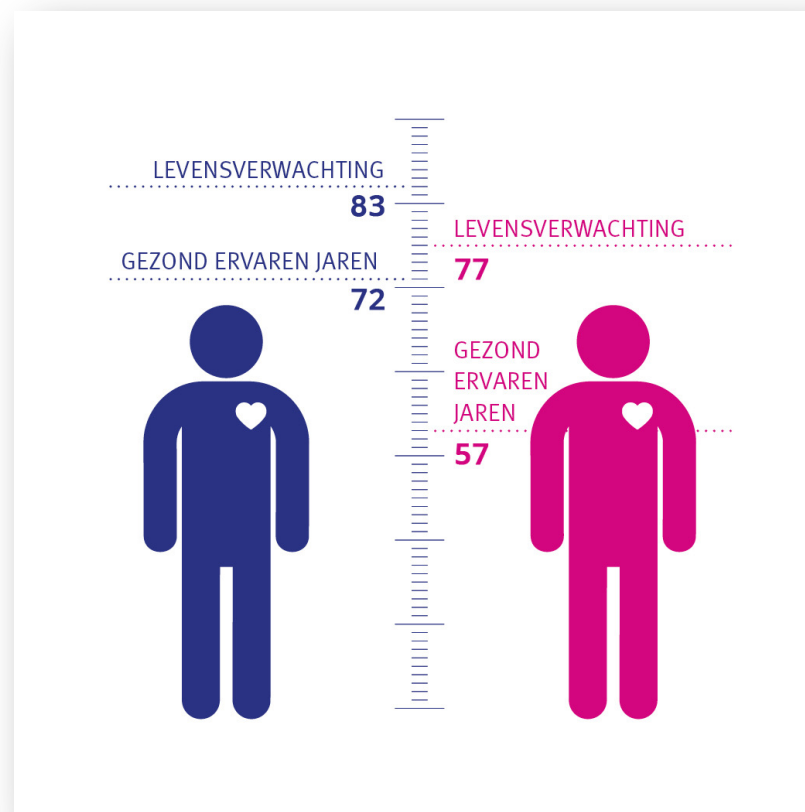
Begrijpelijk communiceren voor zorgverleners, ook digitaal

Dicky Gingnagel, Taalambassadeur
Eline Heemskerk, Senior adviseur

Gezondheidsverschillen

Mensen met een laag onderwijsniveau:

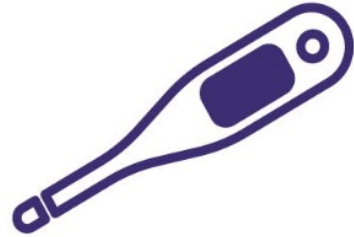
- Overlijden 6 jaar eerder
- Leven 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid





2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



1 op de 4

Nederlanders heeft beperkte
gezondheidsvaardigheden



18%

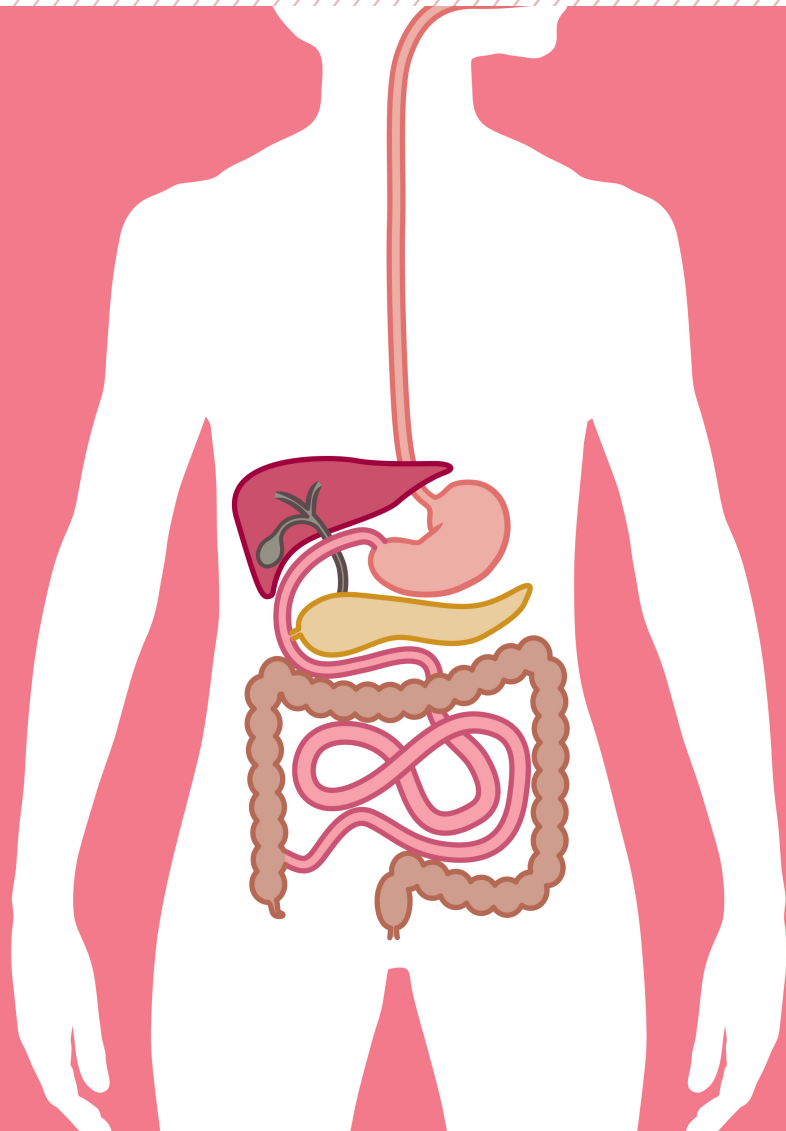
van de Nederlanders is digistarter



Kans op onvoldoende
digitale vaardigheden

3 keer

zo groot bij laaggeletterden



Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen**, en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.

Beperkte gezondheidsvaardigheden

- Taal- en leesvaardigheden
- Begrip van de tekst en symbolen
- Abstractieniveau
- Digitale vaardigheden: navigatie, herkenbaarheid buttons en links

Begrijpen is meer dan kunnen lezen

2 x daags 2 tabletten:

70% leest het correct

35% past het correct toe



52% van de patiënten aan de balie van de apotheek heeft moeite informatie te begrijpen

Davis et al 2006 Literacy and misunderstanding prescription Drug labels
Koster et al 2015 Health literacy among pharmacy visitors in the NL.

Begrijpelijke communicatie goed voor iedereen

2x per dag 2 tabletten

=>

ochtend 2 tabletten
avond 2 tabletten

Begrip ging omhoog:

Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden **van 30 % naar 78%**
Mensen met goede gezondheidsvaardigheden **van 58 % naar 97%**



Dicky Gingnagel

**Wat als lezen en
schrijven niet
vanzelfsprekend is?**

Effectief communiceren

- Beperk de hoeveelheid informatie, streef niet naar volledigheid
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt
- Wees zo concreet mogelijk
- Vermijd abstract taalgebruik en uitdrukkingen
- Herhaal de belangrijkste punten
- Stuur links mee van video's of plaatjes.

Tips voor eenvoudige dossiervoering

- Noteer duidelijk wat je samen hebt besloten/besproken met de patiënt.
- Gebruik geen afkortingen, vaktermen, lange woorden.
- Probeer zoveel mogelijk de woorden van de patiënt te gebruiken.
- Geef duidelijk aan wat de patiënt moet doen:
 - Medicijnen innemen
 - Afspraak maken voor onderzoek
 - Maken van vervolgspraak
 - Verwijzing voor wie

Begrijpelijke P-regels OPEN
Begrijpelijke woordenlijst

Training eenvoudige
P- en E-regels

‘Een arts moet weten dat hij het in begrijpelijke taal moet opschrijven. Dat moet hij wel willen. In mijn dossier staan dingen waar je drie avonden voor moet googelen. Dan is het meer een naslagwerk voor de arts’

Voorbeeld 1

Beste mw, u hebt inderdaad een ontsteking van het Meibomkliertje; genaamd hordeolum. Behoudens warmte en leegmasseren kunt u er weinig anders aan doen. u kunt ook nog een en ander teruglezen op www.thuisarts.nl. Mocht het oogwit rood worden of u problemen met kijken hebben, dan moet u weer contact opnemen. Met vriendelijke groet, dokter.

Voorbeeld 1

Beste mevrouw, u hebt inderdaad een ontsteking (strontje) in uw ooglid.
U kunt 4 keer per dag een warm nat washandje op uw oog leggen.

De ontsteking gaat vanzelf over.

Wordt uw oogwit rood of u slechter kunt zien? Neem dan contact op met ons.

Op <https://www.thuisarts.nl/strontje-in-ooglid> kunt u meer informatie lezen.

Met vriendelijke groet, de dokter.

Voorbeeld 2

Datum: [REDACTED]-2022

Klinische gegevens
postrenale obstructie?

Echo Onderbuik:

Beide nieren hebben een normale lengte, normale schorsmergverhouding en slank verzamelsysteem. Slanke aorta. Normale urineblaas. Screenend onderzoek van een tussen darmen toont geen afwijking.

Conclusie: geen postrenale obstructie.

Met collegiale groet,

[REDACTED]

Voorbeeld 2

Uitleg in P regel

Er is een echo gemaakt van uw onderbuik. Uw nieren zien er normaal uit. Een niersteentje is niet altijd te zien op de echo, maar deze plast u meestal vanzelf uit. Hier moeten we op wachten.

Blijf normaal drinken (1,5 tot 2 liter per dag). Geef over 3 weken opnieuw uw urine/plas af bij de assistente. Dan kunnen we controleren of de niersteen weg is.

Op <https://www.thuisarts.nl/steen-in-urinewegen/ik-heb-niersteen> kunt u meer informatie lezen.

**Wat neem jij mee van deze
bijeenkomst?**

**Dank voor je
aandacht!**