

Gezondheidsvaardigheden in de praktijk

RICHTLIJN VOOR PROFESSIONALS

Partners:



School
of Health
Sciences



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden zijn vaardigheden van mensen om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheid gerelateerde beslissingen. Er is een duidelijke samenhang tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid, een lagere kwaliteit van leven en hogere zorgkosten.

Hoe groot is het probleem?

In Europa heeft 1 op de 2 personen beperkte gezondheidsvaardigheden, in Nederland 1 op de 3. Om de kwaliteit van zorg voor onze cliënten te verbeteren, is het belangrijk om rekening te houden met hun niveau van gezondheidsvaardigheden.

Waarom is het herkennen van cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden belangrijk?

Het is belangrijk dat zorgverleners hun communicatie en ondersteuning af kunnen stemmen op het niveau van gezondheidsvaardigheden en de unieke behoeften van elke cliënt. Dit draagt bij aan verbeterde resultaten van cliënten en het verlagen van zorgkosten.

Cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden herkennen:

In het dagelijks leven hebben mensen die minder gezondheidsvaardig zijn onder andere moeite met:

- (Op tijd) op afspraken komen.
- Uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen.
- Gesprekken met zorgverleners voeren.
 - het beantwoorden van vragen.
 - het beschrijven van klachten.
 - het stellen van (duidelijke) vragen.
- Chronologische volgorde benoemen van het beloop van de klacht.
- Formulieren begrijpen en invullen.
- Zoeken op het internet (digitale vaardigheden).
- (Uitnodigings)brieven en mails begrijpen.
- Folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen.

Meest voorkomende excuses van cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden:

- Sorry, ik ben mijn bril vergeten.
- Kunt u dit voor mij invullen, ik schrijf zo onleesbaar.
- Ik vul het thuis wel in.
- Ik kan niet lezen omdat ik woordblind ben.
- Sorry, ik dacht dat de afspraak morgen was.

Wat u kunt doen als u een cliënt met beperkte gezondheidsvaardigheden herkent:

- Gebruik duidelijke taal en vermijd medisch jargon.
- Gebruik visuele hulpmiddelen, zoals foto's of video's, om complexe concepten uit te leggen.
- Herhaal belangrijke informatie en geef schriftelijke instructies (in gewone taal).
- Moedig patiënten aan om vragen te stellen en gebruik altijd de terugvraagmethode.
- Verwijs patiënten voor extra ondersteuning, naar bijvoorbeeld taalsupport in de wijk of een gezondheidsvoorlichter.

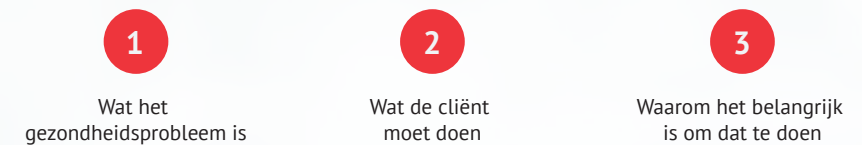
Hoe kunt u uw organisatie aanpassen aan cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden?

- Train het personeel op het gebied van gezondheidsvaardigheden en effectieve communicatietechnieken, waaronder het gebruik van de terugvraagmethode en visuele hulpmiddelen.

- Bespreek de gezondheidsvaardigheden van cliënten en hun mogelijke behoeften binnen een interprofessioneel overleg.
- Zorg ervoor dat geschreven materiaal gemakkelijk te lezen en te begrijpen is, inclusief herinneringen voor afspraken en voorlichtingsmateriaal.
- Controleer of de (digitale) weg naar, en binnen uw organisatie makkelijk te vinden is (informatie, afspraken, kamers, afdelingen enz).

Vraag me 3 - Checklist

Zorg ervoor dat de cliënt weet:



'Chunk-and-check'

- Verdeel de informatie in kleinere 'beheerbare brokken', in plaats van alles in één keer te vertellen.
- Controleer na ieder 'brok', met de terugvraagmethode of uw uitleg duidelijk was, voordat u verder gaat.
- Vraag de cliënt regelmatig "Welke vragen heeft u hierover?"

Terugvraagmethode

VERTEL: Nadat u iets langzaam en in gewone taal hebt uitgelegd, zegt u tegen de cliënt "Ik wil controleren of ik het goed heb uitgelegd".
VRAAG: Vraag de cliënt om in eigen woorden te vertellen over de uitleg bijv.: "Wat gaat u thuis vertellen over wat er met u aan de hand is/ of wat u nu het beste kunt doen"/ ...etc?
LUISTER: Geef de cliënt de tijd om te reageren en probeer niet te onderbreken.
BEGREPEN?: Controleer of u het op de juiste manier hebt uitgelegd.

Onthoud dat dit proces bedoeld is om uzelf te evalueren, niet de patiënt!

Voorbeeld:

"Ik heb u verteld wat de oorzaak is van deze pijn. Om te controleren of ik dit duidelijk heb uitgelegd, vraag ik u: "Hoe zou u de oorzaak aan iemand anders uitleggen?"

