

Herkennen en Effectief Communiceren met Laaggeletterden

Warffum november 2018
Ilse Mattheij, huisarts, Pharos/
Geesje Tomassen, Pharos
Inge Elzer, Stichting Lezen en Schrijven
Cindy Wismeijer, actrice/
Reem Wittenbols, acteur



Scoor jezelf

Hoe scoor je je kennis en vaardigheden m.b.t.
laaggeletterdheid en
beperkte gezondheidsvaardigheden?



1...3...5...7...10



Programma

- Introductie
- Achtergrond informatie
 - Laaggeletterdheid
 - Beperkte gezondheidsvaardigheden
- Herkennen en communiceren: oefenen!!!!
- Beeldmateriaal
- Doorverwijzen
- Afsluiting



LAAGGELETTERDHEID





Wat is laaggeletterdheid?

Laaggeletterdheid is een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen en schrijven.

Een **laaggeletterde** is iemand met taalniveau 1F (het niveau waarmee een kind de basisschool hoort te verlaten) of lager.

Een **laaggeletterde** ervaart problemen als hij/zij niet zelfstandig kan meedoen in de maatschappij.

Laaggeletterdheid

Zoveel moeite met lezen, schrijven (en rekenen)
dat je niet goed kunt functioneren in het
dagelijks leven



Amount Per Serving/Cantidad Por Ración	
Calories/Calorías 40	Fat Cal./Cal. de Grasa 20
% Daily Value*/% Valor Diario*	
Total Fat/Grasa Total	2 g 3%
Sat. Fat/Grasa Sat.	1.5 g 7%
Trans Fat/Grasa Trans	0 g
Cholesterol/Colesterol	10 mg 3%
Sodium/Sodio	30 mg 1%
Potassium/Potasio	90 mg 3%
Total Carb./Carb. Total	3 g 1%
Sugars/Azúcares	3 g
Protein/Proteínas	2 g 4%



Taalvaardigheid in niveaus

	Veelgebruikte aanduidingen					
Standaard VE Nederlands NT1	Instroom	1F Eind basis school	2F Eind VMBO Mbo3	3F Havo Mbo4	4F VWO	
Raamwerk Anderstaligen NT2	A1	A2 Inburge- ring	B1	B2	C1	C2
Bron: Bureau Taal						



Omvang laaggeletterdheid Nederland

- 2,5 miljoen laaggeletterden/laaggecijferden
- 1 op de 9 tussen de 16 - 65 jaar
- 1 op de 5 tussen de 55 - 65 jaar
- 65% is autochtoon
- 57% laaggeletterden heeft een baan
- 1 miljard maatschappelijke kosten

Cijfers in Zuid-Limburg

Gemeente	% laag-geletterden	Aantal ondergrens	Aantal bovengrens	Inwoners 15-65 jaar
Heerlen	16+ %	10000	11700	59000
Kerkrade	16+ %	7600	8800	31000
Brunssum/Landgraaf/ Onderbanken	8-11 %	3900	5400	50000
Sittard-Geleen	8-11 %	5300	6900	63000
Maastricht	13-16 %	10700	12500	84000
Eijsden-Margraten/ Gulpen-Wittem/ Simpelveld/Vaals	8-11 %	3000	4400	39000
Meerssen/Nuth/Val- kenburg/Voerendaal	5-8 %	1500	2900	41000



Oorzaken van laaggeletterdheid

- **Thuisituatie en sociale omgeving**

- Opgroeien in een 'taalarme omgeving'
- Bij ouderen: vroeg werken vanwege financiële situatie

- **Het onderwijs**

- Onvoldoende aandacht en begeleiding op school
- Weinig aandacht voor taal tijdens de opleiding

- **Individuele factoren**

- Algemene leer- en gedragsproblemen
- Concentratiestoornis
- Taalzwakte en dyslexie
- Weinig opleiding (bijv. ziekte, lichamelijke handicap, spijbelen, voortijdig schoolverlaten, reizend bestaan)

Vrijwel altijd
combinatie
van oorzaken!

2,5 miljoen.....

Gezondheidsvaardigheden

Vaardigheden om mondelinge en schriftelijke informatie over gezondheid te verkrijgen, begrijpen en toe te passen

36,4% van Nederlandse bevolking



Welke gezondheidsvaardigheden heb je nodig?

- **Functioneel**

- lezen en schrijven, rekenen...

- **Interactief of communicatief**

- begrijpend lezen, hoofd- van bijzaken scheiden...

- **Kritisch**

- toepassen informatie, ordenen, vooruitdenken...



Weinig of niet naar school geweest?

Op school leer je lezen en schrijven maar ook:

- kennis menselijk lichaam
- abstract denken
- plannen, ordenen en vooruit denken

Migranten en laaggeletterdheid

Taalbarrière + beperkte opleiding



Verhoogde kans op problemen

Gevolgen voor gezondheid

Medicijnen



Relatie beperkte gezondheidsvaardigheden en gezondheid

- Ongezonde leefstijl
- Meer astma en COPD, diabetes, kanker, hart- en vaatziekten en psychische problemen
- Diabetes: basisonderwijs: 14,4%, WO opleiding: 3,2%
- Minder therapietrouw / meer onjuist medicatie gebruik

Gezondheidsverschillen

Levensverwachting

AMBITIE
verschillen
niet groter

+ 82



HBO / WO

+ 75



basisonderwijs

+ 86



HBO / WO

+ 80



basisonderwijs

Alles is gezondheid...

Medicatiegebruik

- Uiterlijk pillen verandert steeds
- Baxter is ingewikkeld
- Instructies onduidelijk
- Etiket wordt verkeerd begrepen
- Waarschuwingen onjuist geïnterpreteerd



Misverstanden bij medicijngebruik

2 x daags 2 tabletten ?

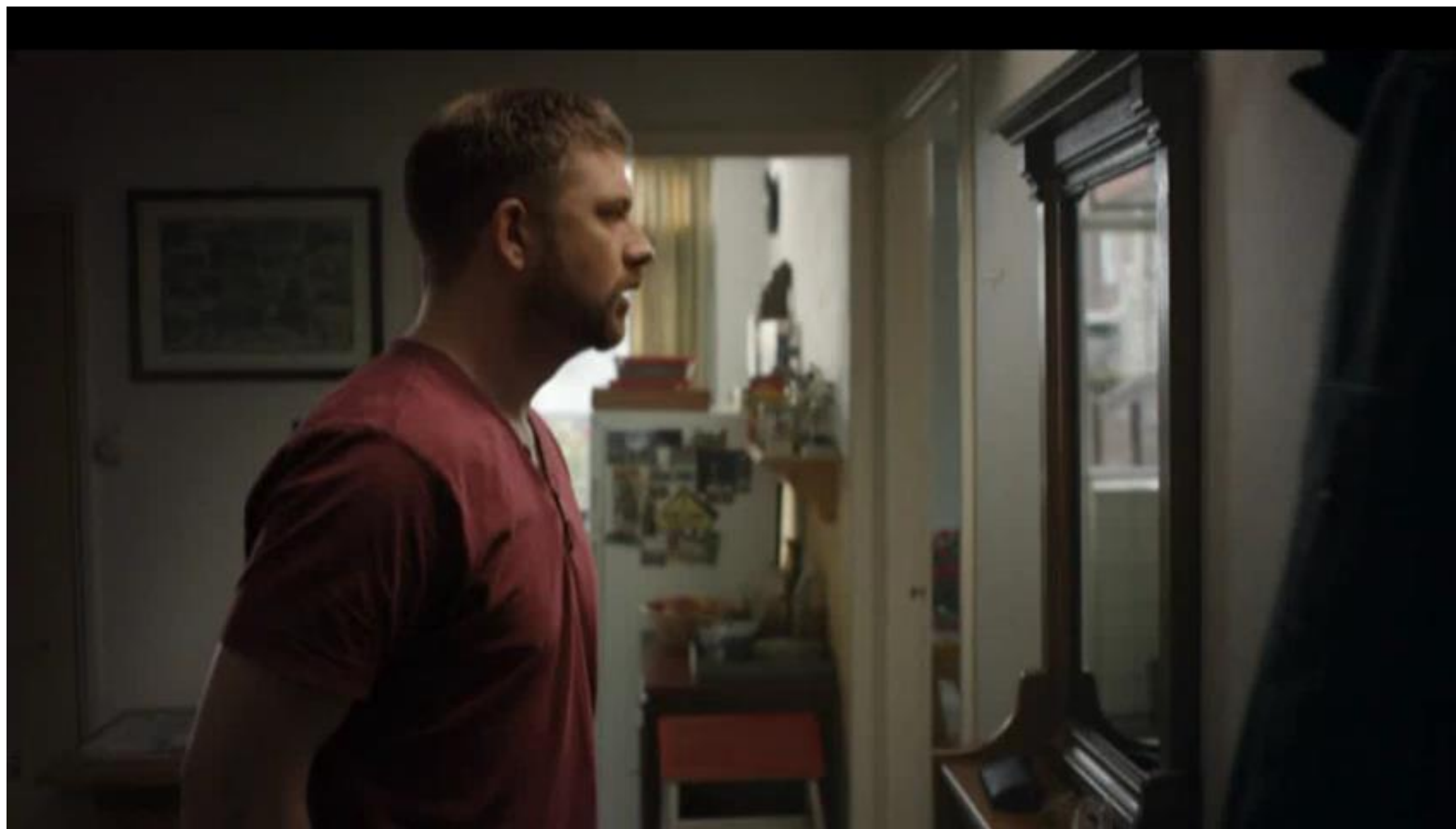
70% leest het correct

35% past het correct toe





Herkennen van laaggeletterdheid



Herkennen van laaggeletterdheid wees alert bij:

- Liever langskomen dan bellen
- Vaak herhaalmedicatie te laat of dubbel
- Instructies niet opgevolgd – geen verbetering klachten
- Smoezen



"Dat formulier vul ik thuis wel in."



"Ik schrijf zo onleesbaar, doet u dat maar voor me."



"Oh, ik dacht dat de afspraak morgen was."

"Ik ben mijn bril vergeten."

"Kunt u mij even helpen met invullen?"



Herkennen van laaggeletterdheid wees alert bij:

- Chaotische klachtenpresentatie
- Patiënt stelt nooit vragen
- Behandeling niet gewenste resultaat zonder duidelijke oorzaak
- Onjuist innemen medicatie
- Controles niet gedaan (bijv. voetscreening)

Herkenningwijzer



Herkenningwijzer lees- en schrijfproblemen gezondheidssector

Anderhalf miljoen volwassenen in Nederland hebben grote moeite met lezen en schrijven. Tweederde is van Nederlandse afkomst. Laaggeletterdheid komt voor in alle lagen van de bevolking. De kans is groot dat u regelmatig met laaggeletterden te maken heeft.

Herken de signalen

Laaggeletterden kunnen hun probleem vaak goed verbergen en vermijden lees- en schrijfsituaties.

Herkent u de volgende uitspraken?

- "Dat formulier vul ik thuis wel in."
- "Ik ben mijn bril vergeten."
- "Ik heb een onleesbaar handschrift."
- "Kunt u dat even voor mij invullen?"

Herkent u de volgende signalen?

- Iemand neemt eenvoudige formulieren mee naar huis.
- Iemand heeft zijn medicijnen niet of onjuist ingenomen.
- Iemand verschijnt meerdere malen niet of niet op tijd bij een afspraak.

Het kan zijn dat deze persoon laaggeletterd is. Kijk op de achterkant van deze wijzer wat u kunt doen.

leer lezen en schrijven



0800 023 44 44

leer lezen en schrijven



0800 023 44 44

Feiten en cijfers

- Laaggeletterden kunnen onvoldoende lezen, schrijven en rekenen om volwaardig mee te doen in de maatschappij.
- Laaggeletterden leven ongezonder en maken vaker onnodig gebruik van de zorg.
- Laaggeletterden lopen een hoger risico op chronische bronchitis, kanker, hart- en vaatziekten en diabetes.
- Het uitbannen van laaggeletterdheid bespaart de zorgsector jaarlijks 61 miljoen euro.

Wat kunt u doen?

Wanneer u vermoedt dat iemand laaggeletterd is, kunt u het volgende doen:

- Vertel de persoon dat hij niet de enige is. **1 op de 10 volwassenen** is laaggeletterd.
- Vertel dat er speciale cursussen voor volwassenen zijn, met kleine groepen en persoonlijke aandacht.
- Via het gratis telefoonnummer **0800 023 44 44** kan iemand informatie krijgen over een cursus in de buurt.
- Wanneer u voor iemand belt, heeft u zijn contactgegevens nodig. Hij wordt dan teruggebeld door de cursusaanbieder.

Wilt u meer informatie over laaggeletterdheid en de relatie met gezondheid? Wilt u weten hoe u laaggeletterdheid kunt helpen voorkomen en verminderen?

Neem dan contact op met Stichting Lezen & Schrijven via info@lezenenschrijven.nl.



Vermoeden en dan?

- Maak het bespreekbaar
- Zorg kan beter worden afgestemd
- Er wordt niet zomaar een vragenlijst of folder gegeven
- Doorverwijzen

Vermoeden en dan?



- Communiceer (met toestemming pt) met andere hulpverleners
 - bv. huisarts – apotheek – thuiszorg
- Maak een notitie in het dossier
- Voor huisartsen: ICPC codering
 - Z07.01 analfabetisme / laaggeletterdheid
 - Z04 taalbarrière

Vermoeden en dan?



Normaliseer lees- en schrijfproblemen:

- Zorg voor vertrouwde sfeer
- Benoem welk signaal je ziet
- Vertel dat veel mensen dit moeilijk vinden

Bijv: 'Veel patienten hebben moeite met deze formulieren, hoe is dat voor u?'

Doel:

- Informatie over taalniveau
- Op gemak stellen
- De communicatie kunnen bespreken



Vermoeden en dan?

Screeningsvragen

- Hoe gaat het met lezen en schrijven?
- Veel mensen hebben moeite met het lezen van dit soort folders en het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?
- Helpt iemand u wel eens met het invullen van formulieren of het lezen van brieven?

Communicatie aanpassen

- Mondeling
- Schriftelijk
- Digitaal
- Visueel ondersteunen



**'EEN NEGATIEVE
UITSLAG KRIJGEN'**



Oefening eenvoudig communiceren

Leg iets uit aan een patiënt

- Diagnose
- Behandel mogelijkheden
- Leefstijladviezen
-



Communiceren met laaggeletterden I

- Wees bewust van het grote aantal
- Veronderstel geen basiskennis van het lichaam
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt
- Spreek langzaam en duidelijk (niet hard!)



Communiceren met laaggeletterden II

- Korte zinnen en eenvoudige woorden
- Maximaal 3 boodschappen
- Wees directief: wat moet de ander doen?
- Herhaal kernpunten
- Stel open vragen: ‘Welke vragen heeft u nog?’

Terugvraagmethode

Teachback methode

Terugvraagmethode

Na uitleg / instructie:

1. Ik wil weten of ik het goed uitgelegd heb

2. Kunt u me vertellen...

... wat u nu moet doen

... wat ik verteld heb

... hoe u de medicijnen gaat innemen



Terugvraagmethode

Waarom?

- Door het herhalen blijft het beter hangen
- Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft jou info: op welk niveau moet je communiceren?

Wanneer?

- Begin
- Na uitleg
- Einde consult

Bij wie?

- Iedereen

Beeldmateriaal - voorlichting

Waarom? -> de meeste mensen onthouden mondelinge uitleg met plaatjes erbij het langst

Heldere plaatjes/foto's die:

- bij de beleving van de patiënt passen
- concreet zijn
- eenduidig zijn

Vertel daarbij: verhalend, stap voor stap, geen uitstapjes



Hart en bloedvaten



- [Algemene informatie](#)
- [Hoge bloeddruk](#)
- [Te hoog cholesterol](#)
- [Bloedvatvernauwing](#)
- [Hartkramp](#)
- [Hartaanval](#)

Luchtwegen



- [Algemene informatie](#)
- [Verkoudheid](#)
- [Keelontsteking](#)
- [COPD](#)
- [Astma](#)

Maag-darmstelsel



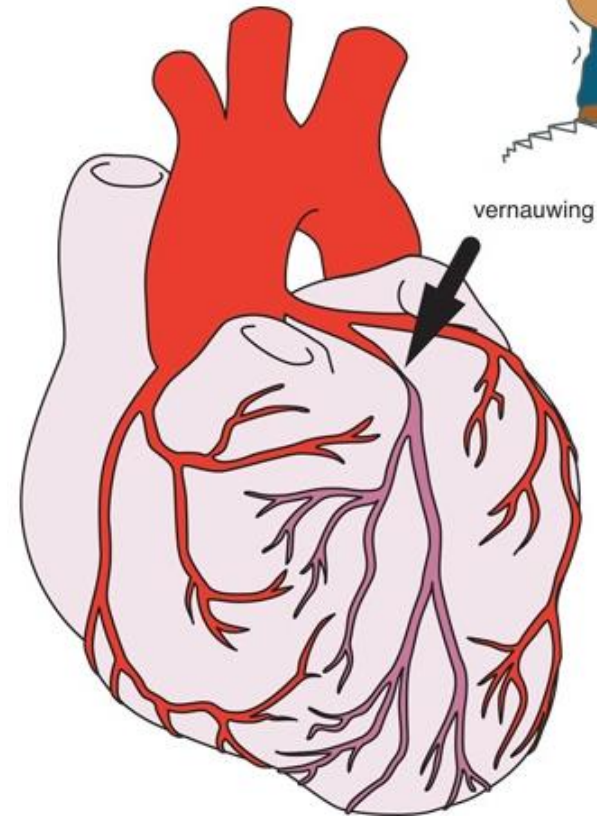
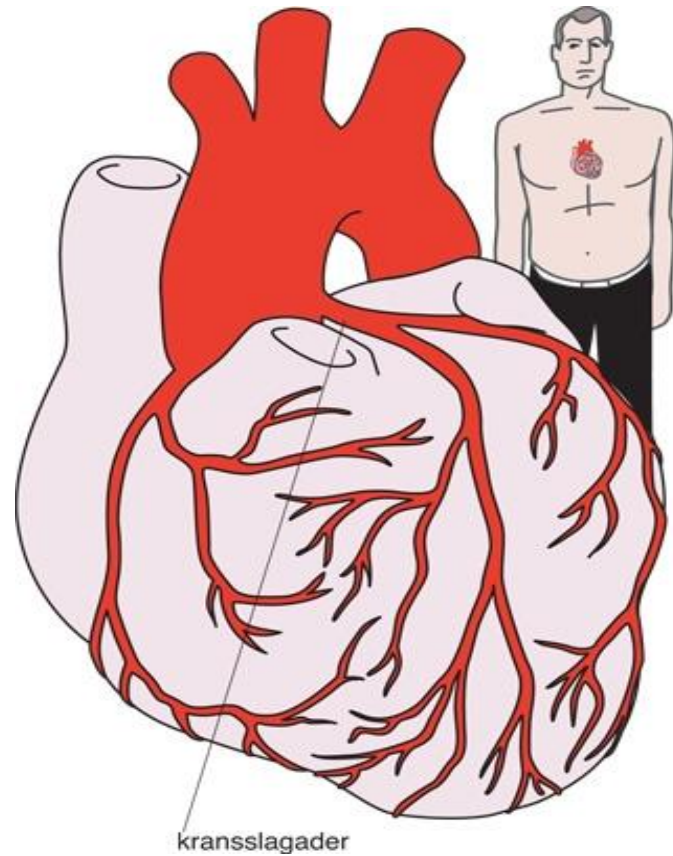
- [Algemene informatie](#)
- [Maagpijn](#)
- [Brandend maagzuur](#)
- [Prikkelbare darm](#)
- [Verstopping](#)

Diabetes

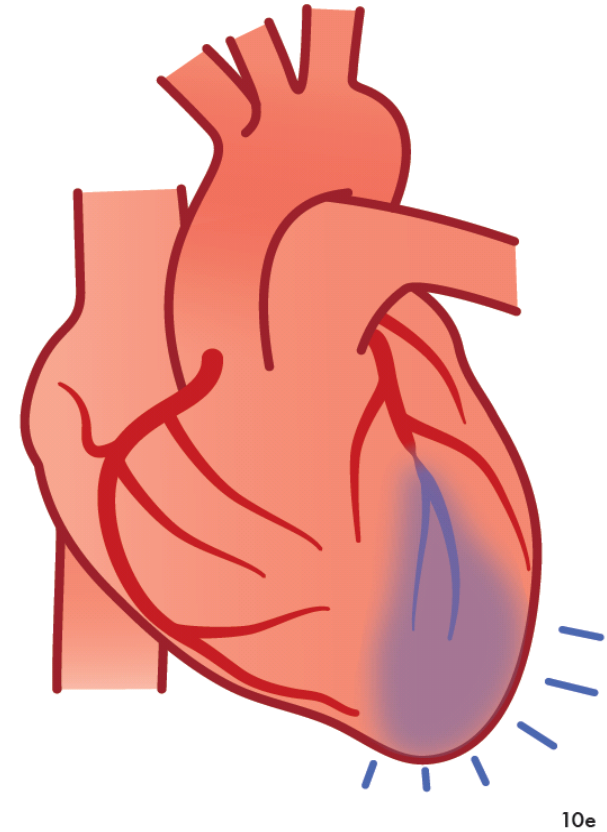
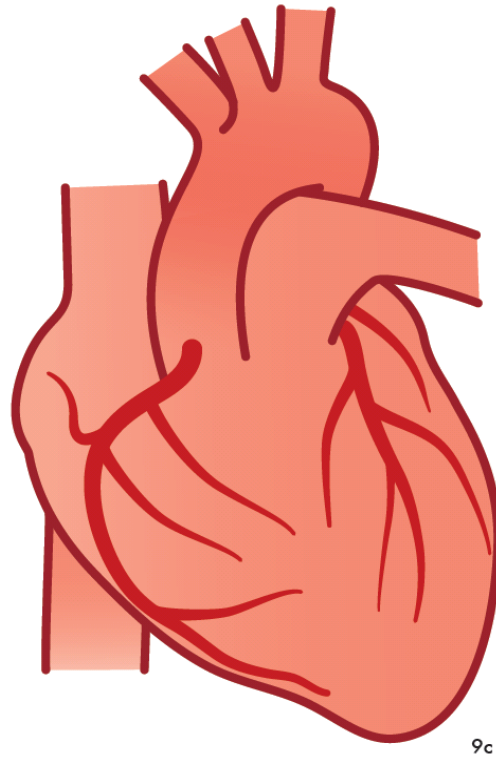
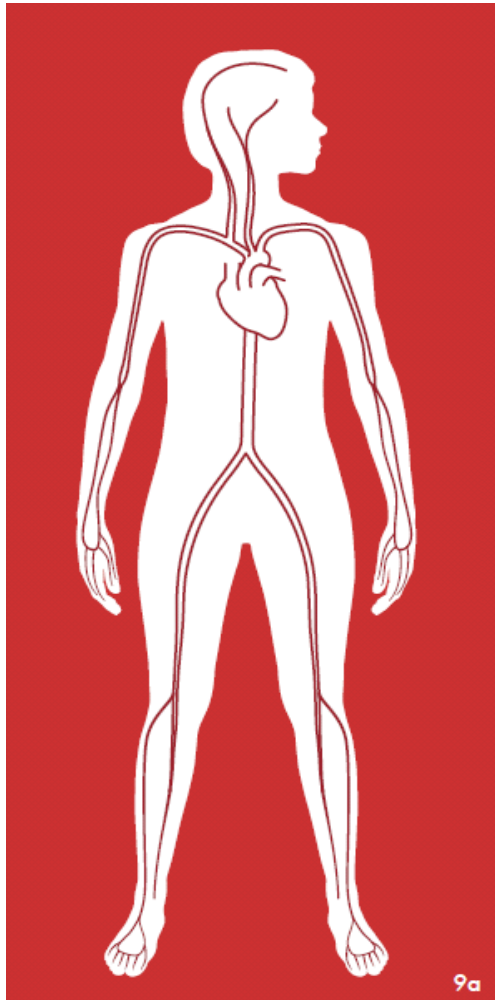


- [Algemene informatie](#)
- [Lage bloedsuiker](#)
- [Hoge bloedsuiker](#)
- [Blaasontsteking](#)
- [Bloedvatvernauwing](#)
- [Hartkramp](#)
- [Hartaanval](#)
- [Beroerte](#)
- [Etalagebenen](#)
- [Retinopathie](#)
- [Nefropathie](#)

Beeldmateriaal – voorlichting: huisarts



Beeldmateriaal – voorlichting: Begrijp je lichaam



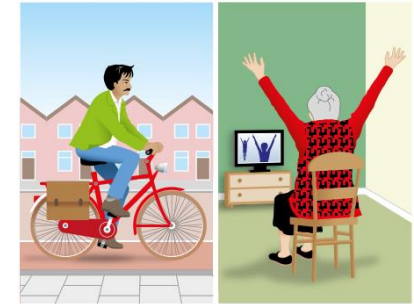
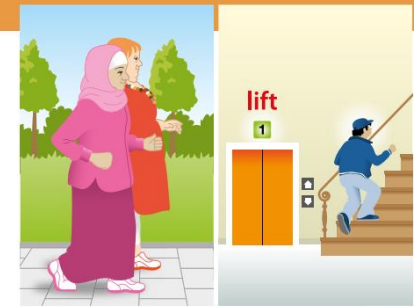
Handboek diabetes



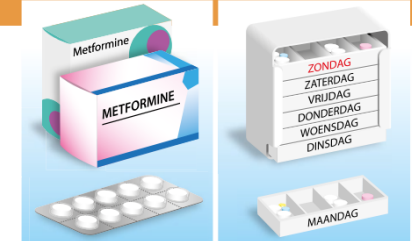
Eenvoudige uitleg over diabetes

- Wat is diabetes?
- Wat kunt u zelf doen?
- Wie helpt u?

Dit handboek voor de patiënt kunt u bestellen via pharos.nl/webshop



Bewegen is gezond

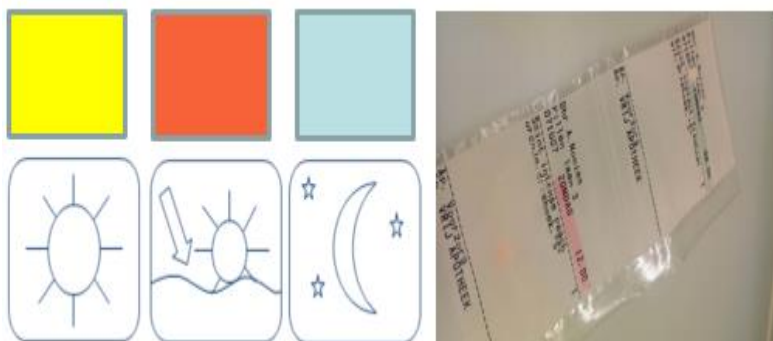


Tabletten voor diabetes

	ochtend	middag	avond	nacht
datum	ontbijt	lunch	avondeten	voor het slapen

Neem de tabletten elke dag op dezelfde tijd in.

Eenvoudige bijsluiters



**Baxterzakjes / doosjes met
kleurcodering en pictogrammen**







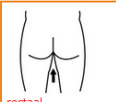

www.bijsluiterinbeeld.nl

Naam cliënt: Medicijn: [Keuzes Wissen](#) [Preview](#)

TOEDIENINGSVORM ▼

HOE TE GEBRUIKEN ▼

WAAR TE GEBRUIKEN ▲

 in de mond <input type="checkbox"/> selecteer	 neus <input type="checkbox"/> selecteer	 onder de tong <input type="checkbox"/> selecteer	 oog <input type="checkbox"/> selecteer	 oor <input type="checkbox"/> selecteer	 op de huid <input type="checkbox"/> selecteer
 rectaal <input type="checkbox"/> selecteer	 vaginaal <input type="checkbox"/> selecteer				

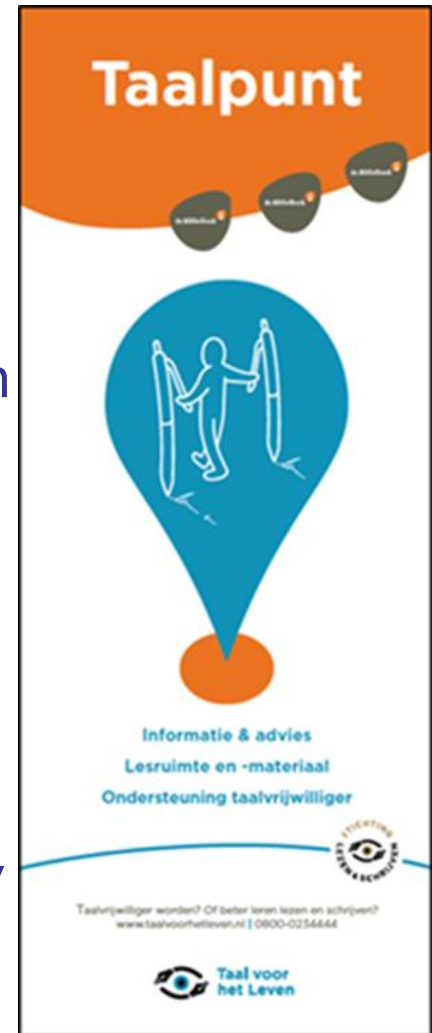
KLACHTEN / PIJN AAN ▼

TUJSTIP ▼

LET OP! ▼

Doorverwijzen naar lokaal taalaanbod met een warme overdracht.....!

- **DigiTaalhuis of DigiTaalpunt** in Maastricht & Heuvelland (zie flyer)
- **ROC Leeuwenborgh** rechtstreeks doorverwijzen
Angela Versteeg: 088-0015435 of a.versteeg@leeuwenborgh.nl;
Sylvana Oudendijk: 088-0015058 of c.oudendijk@leeuwenborgh.nl
- **Taalcafé** Maastricht-Malpertuis en Centre Ceramique, De Heeg, Gulpen, Eijsden-Margraten, Vaals, Valkenburg, Meerssen (zie flyer)





DigiTAALhuizen en DigiTAALpunten Maastricht-Heuvelland

digiTAALpunt Mariaberg

Anjelierenstraat 35
6214 SW Maastricht

digiTAALpunt De Heeg

Roserije 410
6228 DN Maastricht

digiTAALpunt Malberg

Malbergsingel 70
6218 AV Maastricht

digiTAALpunt Wittevrouwenveld

Edisonstraat 4
6224 GK Maastricht

digiTAALhuis KCEM

Franciscus Romanusweg 52
6226 XZ Maastricht

digiTAALpunt+ Centre Ceramique

Avenue Ceramique 50
6221 KV Maastricht

digiTAALpunt+ Malpertuis

Sproetepad 20
6217 CG Maastricht

digiTAALhuis Valkenburg ad Geul

Berkelplein 99
6301 ZC Valkenburg aan de Geul

digiTAALhuis Meerssen

Pastoor Dom. Hexstraat 16
6231 HG Meerssen

Praktijkcheck

IS UW PRAKTIJK KLAAR VOOR LAAGGELETTERDEN?

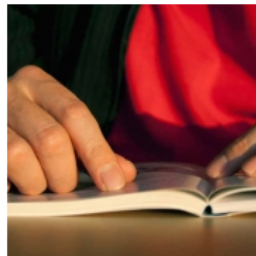
Check hier waar u staat. Maakt u het verschil?



www.pharos.nl/stappenplan

Toolkit Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid zorgt ervoor dat patiënten de inhoud van geschreven informatie in de huisartsenpraktijk niet goed tot zich kunnen nemen. De Toolkit Laaggeletterdheid biedt huisartsenpraktijken een checklist om laaggeletterdheid te herkennen en geeft handvatten voor communicatie met patiënten die minder goed kunnen lezen.



DOWNLOAD TOOLKIT LAAGGELETTERDHEID

Anderhalf miljoen mensen in Nederland kunnen niet goed lezen en schrijven. Laaggeletterdheid wordt door de omgeving vaak niet herkend, omdat laaggeletterden meestal niet voor dit probleem uit durven komen. Voor de patiënt is de huisarts het eerste aanspreekpunt in de gezondheidszorg. Een goede communicatie in diens spreekkamer is daarom extra belangrijk. Daarom heeft de LHV het initiatief genomen een toolkit voor huisartsen te ontwikkelen om laaggeletterdheid sneller te

www.lhv.nl/service/toolkit-laaggeletterdheid




www.knmp.nl/lg

U bent hier: [Home](#) > [Patiëntenzorg](#) > Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid en medicatiegebruik

1 op de 9 Nederlanders is laaggeletterd. Onjuist gebruik van medicatie en therapieontrouw komen veel voor onder laaggeletterde patiënten. Dit komt deels doordat zij de wijze van gebruik niet goed begrijpen. Maar het kan ook te maken hebben met een gebrek aan kennis of vertrouwen in de werking van het medicijn. Pas daarom medicijninformatie en begeleiding aan aan het begripsniveau van patiënten.

Heeft u een vraag over Laaggeletterdheid en medicatiegebruik?

 KNMP
(070) 373 73 73

Onderwerpen binnen Laaggeletterdheid en medicatiegebruik

 Ook op Het Apotheketeam

Snel aan de slag met laaggeletterde patiënten

Direct aan de slag voor uw laaggeletterde patiënten? Dit doet u op de volgende manier(en).

• [Lees verder](#)

Laaggeletterdheid herkennen

Hoe weet u of u een laaggeletterde patiënt aan de apothekbalie hebt?

• [Lees verder](#)

Communicatie met laaggeletterden

Hoe communiceert u op de juiste manier met laaggeletterde patiënten in uw apotheek? Enkele tips.

• [Lees verder](#)

Training laaggeletterdheid

Om goed te leren communiceren met laaggeletterde patiënten, kan een training voor het hele apotheketeam nuttig zijn.

• [Lees verder](#)

Over laaggeletterdheid en medicatiegebruik

Laaggeletterde patiënten hebben

Campagne: 'Kunt u dat even uitleggen?'

De KNMP lanceerde in



www.huisarts-migrant.nl
 Dé website voor huisartsen en andere zorgverleners met vragen over zorg en gezondheid voor migranten, vluchtelingen en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.



**Zorg voor laaggeletterden,
 migranten en sociaal kwetsbaren**
 In de huisartsenpraktijk
 Praktische tips en inspirerende voorbeelden



Handige websites

- Website Pharos: www.pharos.nl
- LHV toolkit laaggeletterdheid: www.lhv.nl/service/toolkit-laaggeletterdheid
- Begrijp je lichaam: www.begrijpjelichaam.nl
- Handboek diabetes: www.pharos.nl/diabetes
- www.gezondheidsvaardigheden.nl
- www.huisarts-migrant.nl
- www.lezenenschrijven.nl
- www.taalmaaktgezonder.nl
- www.taalvoorhetleven.nl

Scoor jezelf

Hoe scoor je je kennis en vaardigheden m.b.t.
laaggeletterdheid en
beperkte gezondheidsvaardigheden?



1...3...5...7...10



Take home message

- Herken laaggeletterdheid
- Pas je mondelinge communicatie aan:
 - Normaliseer taalprobleem
 - Eenvoudig spreken
 - Terugvraagmethode
- Gebruik visuele hulpmiddelen
- Zoek samenwerking



**Welke vragen
heeft u nog?**



Dank voor uw aandacht

i.mattheij@gmail.com

ingeelzer@lezenenschrijven.nl

www.pharos.nl www.lezenenschrijven.nl



Disclosure belangen spreker

(potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Geen