

HET BELANG VAN BEGRIJPELIJK BEELDMATERIAAL

Gezondheidsvoorlichting voor laaggeletterden

In het dagelijks leven ligt de nadruk op schriftelijke informatieoverdracht, en dat geldt ook voor de gezondheidsvoorlichting. Maar 'talige' folders over aandoeningen en gezond leven bereiken laaggeletterden en analfabeten niet of nauwelijks. Dat het anders kan, bewijzen Begrijp je lichaam en Kelly en Karim willen een baby. Twee projecten waarin eenvoudig visueel materiaal de hoofdrol speelt.

NEL VAN BEELEN



TEKENINGEN: GOPUBLIC COMMUNICATIE & DESIGN

Er zijn 1,5 miljoen laaggeletterde volwassenen in Nederland. Twee derde is van autochtone en een derde van allochtone afkomst. Volgens Pharos-medewerkster Marjolijn van Leeuwen, al geruime tijd bezig met laaggeletterdheid, is er een groot gebrek aan geschikt visueel voorlichtingsmateriaal. 'Voor mijn onderzoek heb ik een hele stapel voorlichtingsfolders bij de huisarts weggehaald. Daaruit heb ik de afbeeldin-

gen geknipt en die heb ik voorgelegd aan een groep laaggeletterden. Wat bleek: de meeste afbeeldingen waren nietszeggend, of communiceerden zelfs de verkeerde boodschap. Dat was echt een eyeopener voor mij. In een folder over bloed geven stond bijvoorbeeld een foto van een man met zijn arm in een mitella; er was geen enkele relatie met bloeddonaties.' Veel visuele informatie is volgens Van Leeuwen 'gezellig, maar onvoldoende educatief'.

▲ Illustraties uit Kelly en Karim willen een baby.

Bovendien is de tekst in folders vaak te moeilijk voor mensen met weinig schooling.

BEGRIJP JE LICHAAM

Het project Begrijp je lichaam (zie kader) is opgezet om eenvoudig visueel voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen over het lichaam en een aantal chronische aan- ▶

CHECKLIST BEGRIPELIJK VOORLICHTINGSMATERIAAL

- Sluit het beeldmateriaal aan bij de leefwereld van de patiënt?
- Is de informatie concreet en verhalend?
- Bevatten de tekeningen duidelijk contrast, heldere lijnen?
- Kan de patiënt zich identificeren met de hoofdpersoon/illustraties?
- Zijn afleidende details weggelaten?
- Is de boodschap eenduidig?
- Is de informatie stapsgewijs opgebouwd?
- Is het verhaal 'spannend', heeft het een logische structuur en maakt het geen uitstapjes?
- Zijn de tekeningen en foto's niet bevoogdend of kinderlijk?
- Is het beeldmateriaal voorgelegd aan laaggeschoolden?
- Zijn de gebruikte kleuren waarheidsgetrouw?



► doeningen. Vanuit Pharos is Hester van Bommel hierbij als projectleider betrokken. Dertien laaggeletterde cursisten van het volwassenenonderwijs aan een roc in Den Haag kregen verschillende anatomische afbeeldingen te zien van onder andere knieproblemen, hartaandoeningen, diabetes en de bloedsomloop. Het ging om bestaande afbeeldingen uit de huisartsenpraktijk. De onderzoekers vroegen hen te vertellen wat er op elke afbeelding te zien was, welke afbeeldingen hen het meest aanspraken en waarom.

Deze groep mensen is naast laaggeletterd ook beperkt gezondheidsvaardig (zie

principe van 'informed consent' schrijft voor dat een zorgverlener de diagnose en de behandeling zodanig uitlegt dat de patiënt bewuste keuzes kan maken en de consequenties ervan overziet. Huisartsen die in het kader van Begrijp je lichaam geïnterviewd zijn zeiden echter dat ze vaak moeten schipperen. Enerzijds willen ze veel vertellen over iemands aandoening en anderzijds moeten ze het simpel houden omdat de patiënt veel van wat hij hoort niet begrijpt. 'Het is de kunst om voorlichtingsmateriaal te ontwerpen waarin de aangeboden informatie niet te kinderachtig of juist te gecompliceerd is voor de doel-

▲ De afbeelding (links) bleek na testen niet duidelijk genoeg. Het koffertje en de logo's van de apotheek leidden teveel af zodat de boodschap over het belang van foliumzuur niet overkwam. Daarom zijn die details in de rechterafbeelding weggelaten.

bysterfte in Nederland onnodig hoog is. Vrouwen woonachtig in achterstandswijken, van niet-westerse afkomst of met een lage sociaaleconomische status behoren tot de risicogroepen. Vaak gaat het om laaggeletterde mensen met een laag niveau van gezondheidsvaardigheden (zie kader).

De folder vertelt in tien tekeningen het verhaal van Kelly en Karim, die graag zwanger willen worden. Op elke linkerpagina staat een tekening vergezeld van een kort bijschrift; op elke rechter pagina een korte tekst in eenvoudig Nederlands. Marjolijn van Leeuwen: 'We hebben ervoor gekozen om bij elk onderwerp eerst een deel van het verhaal van Kelly en Karim te vertellen en daarna de lezers direct aan te spreken. Dat werkt verrassend goed. De lezers blijken geïnteresseerd in het verhaal en houden daardoor makkelijk hun aandacht bij de rest van de folder.' Een voorbeeld:

Kelly en Karim zijn al twee keer zwanger geweest. Dat ging niet goed. Ze zijn daarom verdrietig.

Ze willen dit niet nog een keer. Ze vragen advies aan de dokter.

Hebben jullie ook problemen gehad met zwanger worden? Ga dan praten met je dokter of verloskundige.

'Patiënten willen graag snappen wat er met hun lichaam aan de hand is en beeldmateriaal kan daarbij helpen'

kader). Van Bommel: 'Onderzoek laat zien dat mensen met lage gezondheidsvaardigheden minder kennis hebben van ziekte en gezondheid, medische instructies niet goed opvolgen, een verkeerde perceptie hebben van behandelingsresultaten en vaker in het ziekenhuis worden opgenomen. Ook blijken zij bij een bezoek aan de arts vaker in verwarring en hebben zij onvoldoende kennis over de status van hun ziekte en over succesvol zelfmanagement.'

Alle dertien respondenten gaven aan het een goed idee te vinden als hun arts visuele materialen zou gebruiken bij het uitleggen van wat er mis is. Maar slechts een van de dertien had daar ervaring mee. Het

groep, maar wel voldoende educatief', aldus Van Bommel. 'Patiënten willen graag snappen wat er met hun lichaam aan de hand is en beeldmateriaal kan daarbij helpen.'

KELLY EN KARIM WILLEN EEN BABY

Op de Derde Landelijke Conferentie Pre- en Neonatale Screeningen op 17 april 2012 is de folder *Kelly en Karim willen een baby* gelanceerd. De folder is te vinden op een nieuwe website over preconceptievoorlichting genaamd www.strakswan-gerworden.nl. Pharos heeft deze folder op verzoek van het RIVM ontworpen voor jonge, laagopgeleide mensen met een kindereens. Aanleiding is dat het niveau van ba-

Het is van belang dat organisaties hun materialen (laten) testen door laaggeletterden

Een conceptversie van de folder is voorgelegd aan 23 proefpersonen. Uit de test kwamen enkele verrassende zaken naar voren, vertelt Van Leeuwen. Zo bleek dat veel respondenten de afbeelding bij de tekst over het belang van foliumzuur niet goed interpreteerden. Enkele onderdelen op de afbeelding, zoals de nadruk op de apotheek en het koffertje in de hand van Karim, leidden af van waar het in deze afbeelding om gaat, namelijk het potje foliumzuurtabletten. In de uiteindelijke versie zijn deze details daarom weggehaald of veranderd.

PRINCIPES

Op basis van hun ervaringen met Kelly en Karim en Begrijp je lichaam formuleerden Van Leeuwen en Van Bommel een aantal principes voor het ontwikkelen van visueel materiaal. Het eerste is dat de afbeeldingen to-the-point moeten zijn en weinig afleiding bieden. Het is van belang om een eenduidige boodschap af te geven. Van Leeuwen: ‘Veel illustratoren willen ’t leuk maken en voegen details toe. Maar dat werkt vaak niet goed, want het leidt af van de belangrijkste boodschap.’ Pijltjes en inschriften in anatomische tekeningen leveren vaak verwarring op. Een goed contrast, scherpe lijnen en een groot formaat zijn ook van belang voor het begrip van een afbeelding.

Een tweede principe schrijft voor dat een folder uit niet meer dan pakweg tien afbeeldingen moet bestaan en dat elke afbeelding bij voorkeur slechts één onderwerp belicht. Een derde principe is dat de kleuren die gebruikt worden, waarheidsgetrouw moeten zijn. Hester van Bommel: ‘Uit de gesprekken in het kader van Begrijp je lichaam bleek dat mensen betekenis hechten aan een bepaalde kleur. Rood duidt bijvoorbeeld op pijn en ziekte; blauw associëren ze met water of vocht. Een plaatje van een menselijk lichaam met een blauw ingekleurd orgaan roept verwarring op.’

Ook de verhoudingen moeten kloppen, de vierde wetmatigheid. Een uitsnede van bijvoorbeeld een hart naast een afbeelding van een lichaam wordt niet altijd begrepen. ‘Mensen nemen tekeningen vaak letterlijk: als ze al begrijpen dat het afgebeelde plaatje een hart is, denken ze dat dit orgaan enorm groot is’, geeft Van Bommel als voorbeeld.

Tot slot moet uit de begeleidende tekst

of het bijschrift duidelijk zijn of het om een gezond lichaamsdeel gaat, of om een met een afwijking. ‘Onze respondenten zouden het liefst in een afbeelding willen zien wat ‘ziek’ of ‘kapot’ is’, aldus Van Bommel. ‘Maar ook willen ze graag weten hoe het lichaamsdeel er na de behandeling of genezing weer uit zou moeten zien.’

HET BELANG VAN TESTEN

Marjolijn van Leeuwen wil ontwikkelaars van voorlichtingsmaterialen zoals folders meegeven dat ze er alert op moeten zijn dat sommige gebruikers de gekozen beelden niet zullen begrijpen of verkeerd interpreteren. Het is daarom van belang, vindt ze, dat organisaties hun materialen (laten) testen door laaggeletterden. ‘Voor doorgaans hoogopgeleide ontwikkelaars is het moeilijk om door de bril van analfabeete of laaggeletterde mensen te kijken. Wat zien zij precies in de afbeeldingen en hoe interpreteren ze de begeleidende tekst?’ Daarnaast is het belangrijk dat er ook andere communicatiemanieren worden ontwikkeld en getest, zoals het gebruik van filmpjes, tekenfilms en 3D-ma-

terialen (bijvoorbeeld een torso) in de huisartsenpraktijk.

Professionals kunnen proberen om zelf contact te leggen met laaggeletterden via bijvoorbeeld roc’s waar ’s avonds volwassenenonderwijs wordt gegeven. Als ze dit lastig vinden of het testen liever aan deskundigen overlaten, kunnen ze contact opnemen met Pharos of het NIGZ. Bij beide kennisinstellingen is inmiddels veel ervaring met het testen van voorlichtingsmaterialen voor verschillende doelgroepen.

Van Leeuwen: ‘We zouden er ook erg vóór zijn als er rond het thema zwangerschap meer voorlichtingsmaterialen zouden verschijnen waarbij gebruikgemaakt wordt van het verhaal van Kelly en Karim.’ Voorbeelden zijn folders met informatie over de zwangerschap, het werk van de verloskundige, gynaecoloog en kraamverzorgster, of het omgaan met een huilbaby. ‘Uit onze tests kwam naar voren dat de tekeningen over dit jonge stel erg in de smaak vielen, zowel bij jongere als volwassen respondenten. Het zou mooi zijn als er over een paar jaar een hele serie folders over Kelly en Karim beschikbaar zou zijn. Kelly en Karim worden dan rolmodellen waar men zich aan kan spiegelen.’ ●

Nel van Beelen is freelance redacteur en tekstschrijver migratie en gezondheidszorg.

GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Het begrip gezondheidsvaardigheden omvat een combinatie van vermogens die nodig zijn om informatie over gezondheid te kunnen begrijpen en toepassen:

- lezen (bijv. informatie over medicijnen, gezonde leefstijl, een zorgverzekering)
- schrijven (bijv. afspraken noteren, inschrijven voor een cursus)
- rekenen (bijv. op tijd medicijnen innemen)
- gespreksvaardigheden (bijv. telefonisch een afspraak maken, luisteren, klachten formuleren)
- sociale vaardigheden (bijv. vragen durven stellen, afwegingen maken, beslissingen nemen)
- digitale vaardigheden (bijv. informatie opzoeken op internet, herhaalrecept bestellen)

BEGRIJP JE LICHAAM

Begrijp je lichaam is een gezamenlijk project van Pharos, Gezondheidsinstituut NIGZ, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), Stichting Expertisecentrum ETV.nl en Stichting Lezen & Schrijven. In het kader van dit project wordt nieuw, eenvoudig visueel voorlichtingsmateriaal over het menselijk lichaam ontwikkeld: de online voorlichtingsmap *Begrijp je lichaam*. De map is vooral be-

doeld voor huisartsen, praktijkverpleegkundigen en praktijkondersteuners, maar ook huisartsassistenten, verpleegkundigen, zorgconsulenten, leefstijlconsulenten, fysiotherapeuten, diëtisten, medisch specialisten, thuiszorgmedewerkers, *nurse practitioners* en gezondheidsbevorderaars bij GGD’en kunnen gebruikmaken van het materiaal. Begrijp je lichaam zal in het najaar gelanceerd worden.