

CHECKLIST 'Observaties in de apotheek'

Is uw apotheek ingesteld op laaggeletterden? Kunnen laaggeletterden hun weg vinden naar en binnen de apotheek? Om dit te achterhalen kunt u de apotheek eens bekijken vanuit het perspectief van de laaggeletterde patiënt. Bel zelf naar de apotheek, bezoek de website en beoordeel de entree. Wat zijn uw eerste indrukken? Welke verbeteringen kunt u aanbrengen zodat uw patiënten hun weg in de apotheek beter kunnen vinden? Vraag eens een laaggeletterde patiënt om dit samen met u te bekijken. De onderstaande checklist biedt u enkele vragen die stimuleren uw apotheek kritisch te beoordelen. Het is verstandig de uitkomsten in uw team te bespreken. Probeer laaggeletterde patiënten te betrekken bij aanpassingen om te controleren of het daadwerkelijk tot verbetering leidt.

AANDACHTSPUNTEN	BEOORDELING
1. Telefonische communicatie	
Is het keuzemenu helder?	
Wordt eenvoudige taal gebruikt en met korte zinnen gesproken?	
Is het mogelijk het keuzemenu nogmaals te beluisteren?	
Is het duidelijk hoe een herhaalrecept aangevraagd moet worden?	
2. Digitale communicatie	
Is de website overzichtelijk zonder overbodige informatie?	
Staan het telefoonnummer en adres duidelijk op de homepage?	
Is er bij het adres een kaart (plattegrond) opgenomen?	
Staan de openingstijden per dag beschreven?	
Is duidelijk aangegeven waar men buiten openingstijden terecht kan?	
Is het taalgebruik eenvoudig en zijn de zinnen kort?	
Is duidelijk beschreven hoe herhaalmedicatie kan worden aangevraagd en opgehaald?	
Is het mogelijk teksten te laten voorlezen?	
Zijn illustraties/ symbolen ondersteunend bij de tekst?	
Maakt u gebruik van herinneringssystemen (bijv. e-mail voor herhaalrecepten, sms-reminder (app) voor therapietrouw)?	
3. Entree en inrichting apotheek	
Is de apotheek aan de buitenkant makkelijk te herkennen?	
Zit de apotheek binnen een gezondheidscentrum? Zo ja, is de bewegwijzering duidelijk?	
Is de informatie over contact en openingstijden duidelijk zichtbaar?	
Zijn mededelingen duidelijk zichtbaar?	
Is helder wanneer de patiënt aan de beurt is?	
Is het nummerapparaat eenvoudig in gebruik?	
Is de schriftelijke informatie die aan patiënten meegegeven wordt eenvoudig en duidelijk?	
Is de publieksruimte overzichtelijk ingedeeld?	
Zijn er onnodig veel posters en reclames die afleiden?	
Moet er een formulier ingevuld worden (bijv. inschrijving/toestemming LSP)? Zo ja, is daar ondersteuning bij?	
Wordt er gebruik gemaakt van een beeldscherm voor informatie? Zo ja, is deze goed leesbaar?	
Is het gebruikte beeldmateriaal (op beeldscherm, bij uitleg) duidelijk en is het ondersteunend voor de informatie?	

Bronnen:

The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impressions & Walking Interview. Rima E. Rudd, Harvard Unive sity
LHV Checklist Observaties in de huisartsenpraktijk

Datum: Augustus 2015

Algemene tips voor het aanpassen van de apotheek en omgeving (telefoon, website, apotheek) aan laaggeletterde patiënten:

- Gebruik eenvoudig woorden.
- Maak korte zinnen.
- Bewegwijzering:
 - zorg voor goed contrast
 - gebruik grote letters
 - vermijd hoofdletters
 - gebruik geen schematische pictogrammen maar tekeningen met duidelijke gezichten, kleding etc.
 - laat bewegwijzering voor medewerkers weg, zij vinden hun weg wel in de apotheek.
- Schrijf de openingstijden per dag uit. Dus niet open van maandag t/m vrijdag van 8.00 - 17.00 uur, maar maandag 8.00 uur - 17.00 uur. Dinsdag van 8.00 uur - 17.00 uur etc. ...
- Check of de pictogrammen/symbolen die gebruikt worden op de website en in schriftelijke informatie duidelijk zijn en aansluiten bij de tekst.
- Probeer te achterhalen of het beeldmateriaal dat u gebruikt bij uw uitleg getest is onder laaggeletterden.
- Zorg voor een rustige en overzichtelijke omgeving. Haal overbodige informatie, folders en reclame weg.