



LAAGGELETTERDEN, MIGRANTEN & DE APOTHEEK

INHOUD

1. Laaggeletterdheid: definitie en cijfers
2. Gevolgen voor gezondheid en medicatiegebruik
3. Laaggeletterdheid herkennen
4. Communiceren met laaggeletterden
5. Migranten

LAAGGELETTERDHEID: DEFINITIE

Laaggeletterdheid: zo veel moeite hebben met lezen, schrijven en/of 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%



LAAGGELETTERDHEID: CIJFERS

- Ruim 2,5 miljoen volwassenen hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen!
- 2 op de 3 laaggeletterden zijn autochtoon Nederlands.
- 57% heeft een baan
- Risicogroepen: laagopgeleiden, ouderen en niet-westerse 1^e generatie migranten

LAAGGELETTERDHEID EN GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Gezondheidsvaardig zijn is méér dan kunnen lezen:
je moet informatie ook begrijpen en kunnen toepassen.

Voorbeeld:

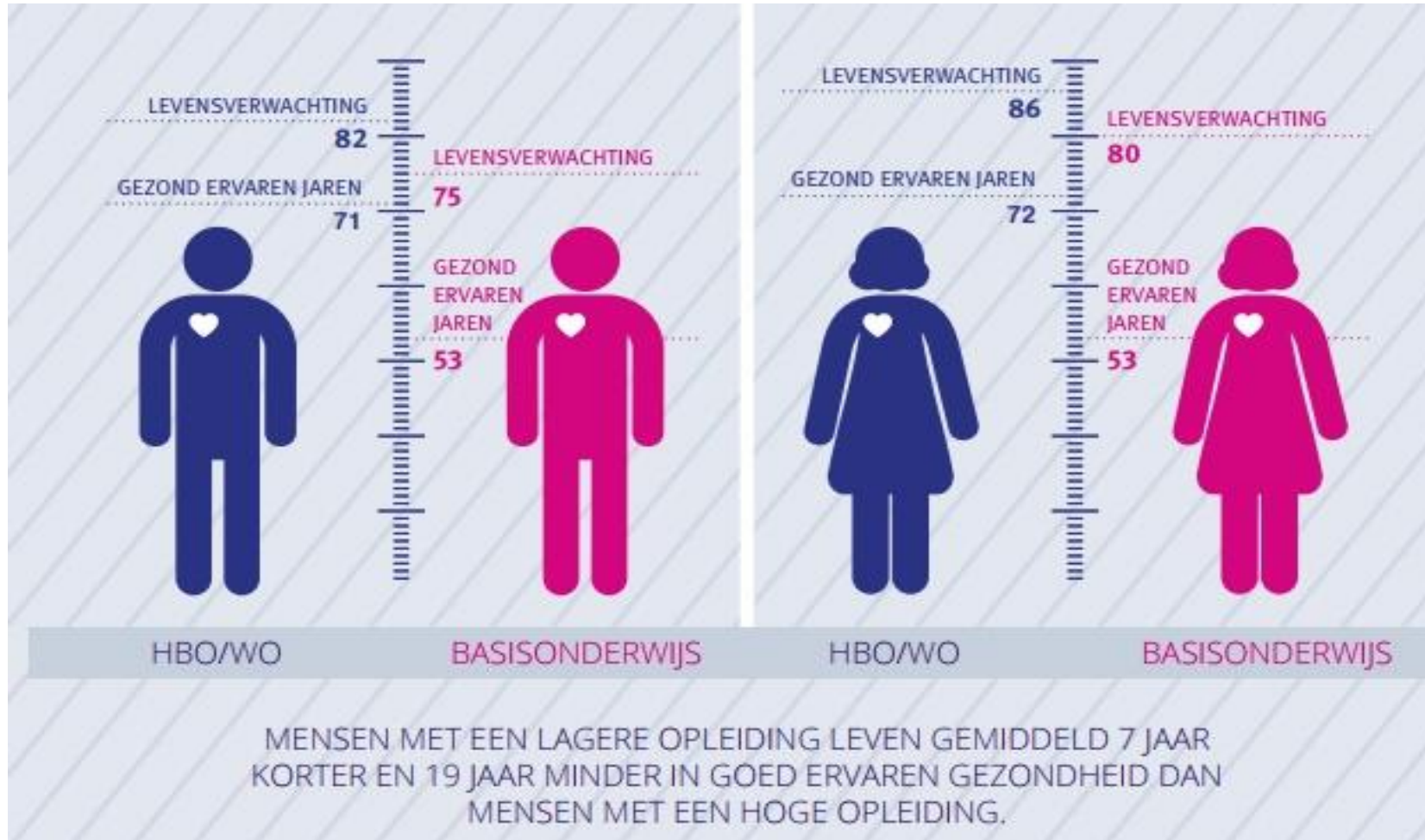
2 x daags 2 tabletten: 70% leest het correct
35% past het correct toe

GEVOLGEN VOOR GEZONDHEID

Duidelijke samenhang tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid:

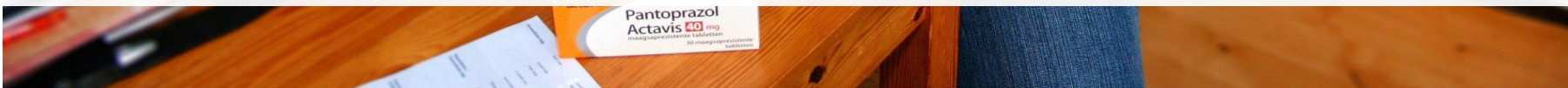
- Vaker chronische ziek (zoals diabetes, hart- en vaatziekten, depressie)
- Ongezondere leefstijl
- 2 - 4 x minder therapietrouw (meer onjuist gebruik medicatie)

GEVOLGEN VOOR GEZONDHEID





*“Overall had ik er last van. Bij de bibliotheek, het stadhuis, de dokter, de apotheek...
Dan zeiden ze: tweemaal daags één tablet. Ik begreep het niet goed en voor ik
de deur uit was, was ik het al vergeten.”*



GEVOLGEN VOOR GOED MEDICATIEGEBRUIK

Medicatie wordt niet goed gebruikt omdat de patiënt:

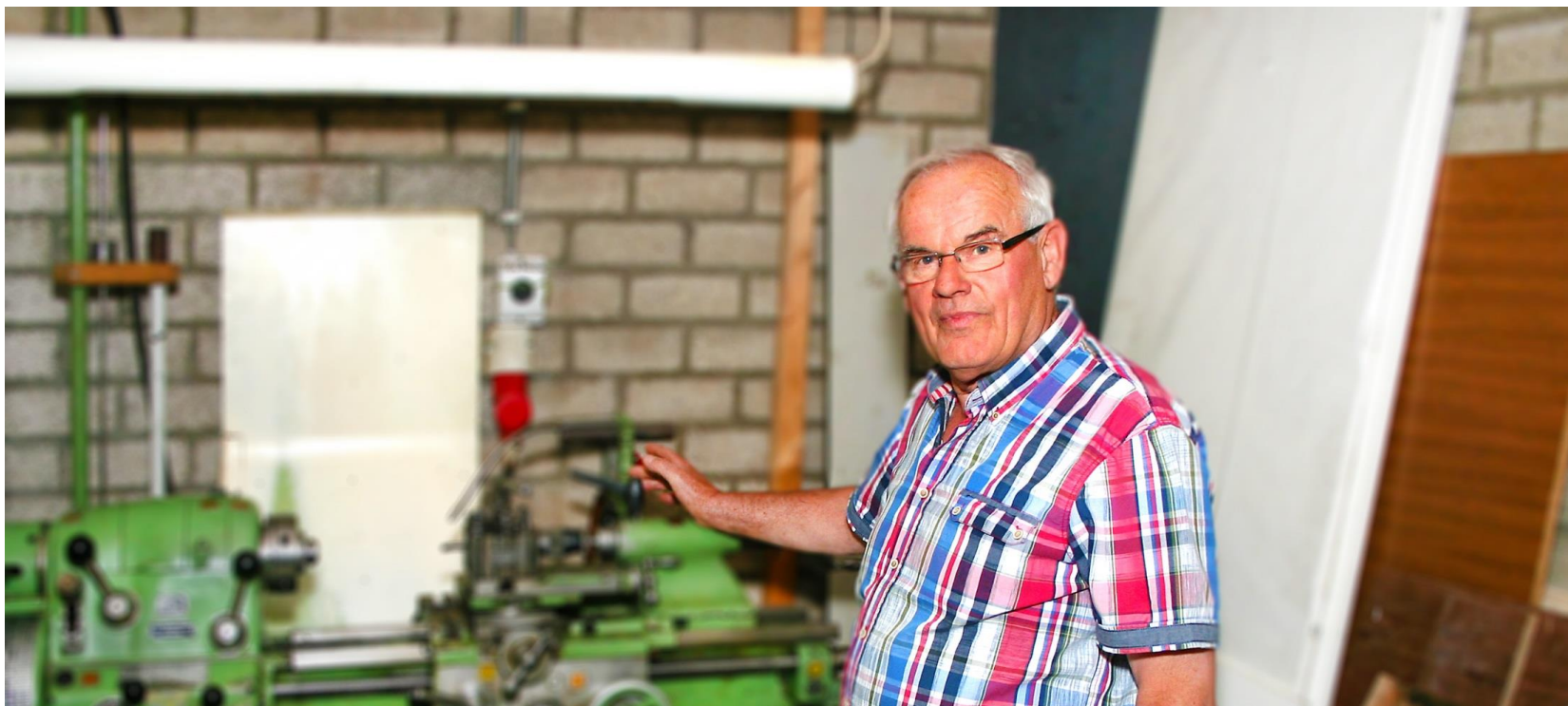
- de uitleg van huisarts of apotheek niet of verkeerd begrijpt
- het etiket of de bijsluiter niet begrijpt
- in verwarring wordt gebracht door veranderen van doosje en merk (uiterlijk)
- belang van zijn medicatie niet begrijpt
- de medicatierol (baxter) niet begrijpt

LAAGGELETTERDHEID HERKENNEN

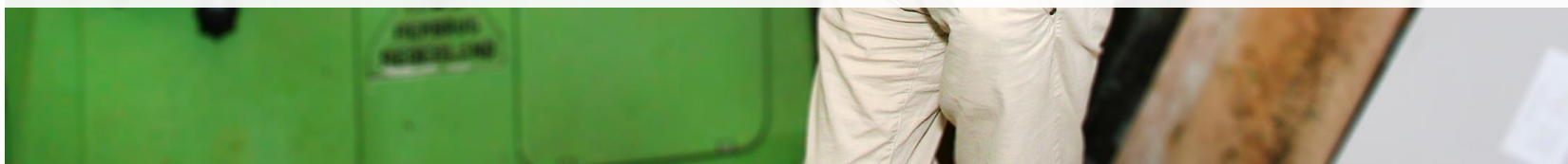
- Veel laaggeletterden zijn onzeker: ze schamen zich en proberen hun lees- en schrijfproblemen te verbergen.
- Hoe weet je of er een laaggeletterde patiënt aan de apotheekbalie staat?



<https://www.youtube.com/watch?v=8hzEY2b0Dak>



“Een soort schaamte. Als je bijvoorbeeld bij de apotheek staat, dan ben je vaak wat te terughoudend. Veel mensen menen toch dat wij een beetje dom zijn.”



LAAGGELETTERDHEID HERKENNEN

Smoezen en uitvluchten

‘Dat formulier vul ik later wel in.’

‘Ik ben mijn bril vergeten.’

‘Kunt u dat invullen? Ik schrijf zo onleesbaar.’

‘Er zat geen informatie bij.’

LAAGGELETTERDHEID HERKENNEN

Wees alert bij:

- Onjuist gebruik van medicatie
- Het vermijden van lees- en schrijfsituaties
- Te vroeg of te laat komen, bijv. vaak problemen rond herhaalmedicatie
- Patiënt wordt snel boos (onmacht) als iemand vragen stelt of hem niet meteen begrijpt
- Patiënt stelt nooit vragen of vaak dezelfde vragen

LAAGGELETTERDHEID HERKENNEN

Bij vermoeden van laaggeletterdheid:

- Vraag het na op een respectvolle manier, direct of indirect
- Leg het vast in het ApotheekInformatieSysteem (AIS), zodat je bij ieder contact weet dat voor deze patiënt de communicatie moet worden aangepast

COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

- Spreek langzaam en duidelijk (niet hard!)
- Maak korte zinnen
- Gebruik eenvoudige taal
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt
- Vermijd beeldspraak



COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

- Beperk de informatie, geef max. 3 boodschappen
- Herhaal de belangrijkste punten
- Zoek naar voor patiënt herkenbare momenten op de dag.
Niet: '2 x daags', maar bv. 'voor het ontbijt' en 'bij het 8-uur journaal'.
- Stel open vragen: "Welke vragen heeft u nog?"

COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

Gebruik ondersteunend materiaal

- Instructiefilmpjes, bijv. op <http://www.apotheek.nl/instructies>
- Pictogrammen, bijv. op www.apo.nl, www.bijsluiterinbeeld.nl



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

TOEDIENINGSVORM

HOE TE GEBRUIKEN

WAAR TE GEBRUIKEN

 in de mond	 neus	 onder de tong	 oog	 oor	 op de huid
☐ selecteer	☐ selecteer	☐ selecteer	☐ selecteer	☐ selecteer	☐ selecteer
 rectaal	 vaginaal				
☐ selecteer	☐ selecteer				

KLACHTEN / PUN AAN

TUdstip

LET OP!

COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

Ga na of de patiënt je heeft begrepen: gebruik de terugvraagmethode!

Op een respectvolle manier vragen of de patiënt in zijn eigen woorden kan vertellen hoe hij zijn medicatie gaat gebruiken.

“Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u me vertellen hoe u het medicijn straks gaat gebruiken?”

COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

Samengevat

- Eenvoudig taalgebruik
 - Beperk hoeveelheid informatie
- Gebruik ondersteunend beeldmateriaal
 - Welke vragen heeft u nog?
 - Terugvragen

MIGRANTEN

- Onderzoek onder vluchtelingen en apothekemedewerkers: taalbarrière wordt als grootste probleem ervaren bij het ontvangen resp. geven van farmaceutische zorg.
- Gebruik hulpmiddelen bij uitleg zoals
 - Beeldmateriaal
 - Vertaaltabel (www.knmp.nl/lg)
 - Zet een (professionele) tolk in

MEER WETEN?

- www.knmp.nl/lg
- www.apo.nl
- www.pharos.nl/stappenplan