

# **Laaggeletterdheid en taalbarrière in de apotheek**

## **Projectochtend voor het ROC Apothekersassistent MBO4**

Den Haag, april 2018

Het materiaal is ontwikkeld door de KNMP en Pharos, i.s.m. het ROC Noorderpoort, afdeling Gezondheidszorg en welzijn, Groningen.

## Inhoudsopgave

Aandachtspunten .....	3
Programma .....	4
Stellingenspel (ja/nee).....	6
Carrouselopdrachten.....	7
Carrouselopdracht 1. Gesprek met een taalambassadeur.....	7
Carrouselopdracht 2. Bijsluiter in beeld .....	7
Carrouselopdracht 3. Taalbarrière migranten.....	7
Carrouselopdracht 4. Baliegesprek oefenen .....	8
Carrouselopdracht 5. Begrijpelijke etiketteksten schrijven .....	9
Bewijs van deelname.....	10

## Aandachtspunten

- Bekijk als cursusgever van tevoren goed het programma en maak keuzes; beslis bijv. welk filmpje wordt gebruikt in de inleiding, of/hoe de powerpoint-presentatie wordt aangepast, en welke carouselopdrachten worden gebruikt. Alle externe links (bijv. naar filmpjes) zijn in dit document gemarkeerd (vet + onderstreept), zodat alle info direct beschikbaar is.
- Doelgroep: apothekersassistenten in opleiding, bijv. 2<sup>e</sup> jaars MBO4 (al enige stage-ervaring).
- Geen toets, geen huiswerk
- Halve dag (effectief ongeveer 4 uur)
- Na 1-2 maanden kan een korte herhaling worden gegeven, bijv. als huiswerk de e-learning van Stichting Lezen en Schrijven volgen.  
Dit is een e-learning voor iedereen die in het werk te maken heeft met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. De nadruk ligt op herkennen en motiveren. Er kan gratis een account worden aangemaakt.  
**Naar de e-learning van Stichting Lezen en Schrijven.**  
Deze e-learning duurt ongeveer 45 minuten en wordt afgesloten met een toets van 20 vragen. De resultaten kunnen worden geprint en ingeleverd.

## Programma

Tijd	Onderwerp	Materiaal/bron
8.30 - 8.40	<p>Inleiding (10 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 quiz-vragen</li> <li>- Filmpje laaggeletterde</li> </ul>	<p>Inleidende quiz-vragen Socrative (laptop of mobiel): <b><u>Naar de 3 vragen</u></b></p> <p>Kies (een stuk) uit 1 van de volgende mogelijkheden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>Filmpje Chantal 23 jaar</u></b> (4:05 minuten)</li> <li>2. <b><u>Kunt u dat even uitleggen: ervaringen</u></b> (scroll naar beneden), bijv. <b><u>Verhaal van Ria</u></b> (6:30 minuten)</li> <li>3. <b><u>Ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal</u></b>, bijv.: <b><u>Medicijngebruik bij laaggeletterden</u></b> (1:27 minuten), eventueel in combinatie met: <b><u>Apotheek, laaggeletterdheid en gezondheid</u></b> (1:37 minuten)</li> <li>4. <b><u>KNMP-documentaire 'Kunt u dat even uitleggen?'</u></b> (9:40 minuten). Let op: dit filmpje is vrij lang. Kies van tevoren welk deel je wilt laten zien.</li> </ol>
8.40 – 9.00	Stellingenspel (20 min)	<p>Uitleg</p> <p>Stellingen 1 t/m 8 printen</p> <p>Hang een 'JA' en een 'NEE' in het klaslokaal</p>
9.00 – 9.20	<p>Presentatie "Laaggeletterden, migranten &amp; de apotheek" (20 min)</p>	<p>Een powerpointpresentatie (bijgevoegd)</p> <p>NB. De bijgevoegde presentatie is vrij lang. Maak keuze om al dan niet in te korten. Maak het zelf op maat!</p> <p>Zoek tijdens de presentatie interactie met de studenten. Vraag bijv. naar ervaringen in de stage.</p>
9.20 – 9.40	Inleiding carrousel (20 min)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uitleg carrousel (laat kort verslagje maken per onderdeel)</li> <li>2. Groepsindeling maken</li> <li>3. Voorbereiden gesprek taalambassadeur</li> <li>4. Checklist 'Herkennen laaggeletterdheid' en checklist 'Communicatie op maat' uitdelen en (laten) doornemen</li> </ol> <p><b><u>Naar de checklists</u></b></p>

Tijd	Onderwerp	Materiaal/bron
9.40 – 12.10	Carrousel 4x30 min (en na 2 opdrachten 30 min pauze) (150 min)  In groepjes van 4-5 personen doe je de onderwerpen uit de carrousel. Per onderwerp 30 minuten (incl. wissel).	De carrousel bestaat uit 4 onderdelen/opdrachten (zie toelichting onder deze tabel):  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met een taalambassadeur</li> <li>2. Bijsluiter in beeld <b><u>Naar bijsluiter in beeld</u></b></li> <li>3. Taalbarrière migranten: discussie en casus</li> <li>4. Baliegesprek oefenen (“Welke vragen heeft u nog?” en terugvraagmethode)</li> </ol>
12.10- 12.20	Quiz (plenair) (10 min)	Afsluitende quiz-vragen Socrative (laptop of mobiel) <b><u>Naar de 6 afsluitende vragen</u></b>
12.20- 12.30	Afsluiting (10 min)	Bewijs van deelname voor in het portfolio.

## Stellingenspel (ja/nee)

### Vorbereiding

De begeleider van dit onderdeel leest zich van tevoren in: belangrijk is bijvoorbeeld de factsheet laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden van Pharos. Kijk ook op **de KNMP website!**

Hang een A4-tje met **JA** op in de ene hoek van het lokaal en een A4-tje met **NEE** in de andere hoek. Lees de stelling voor en laat de leerlingen kiezen voor ja of nee. Laat de leerlingen even met elkaar bespreken waarom ze bij ja of bij nee zijn gaan staan en vraag daarna plenair na waarom iemand voor zijn/haar antwoord gekozen heeft.

Laat eventueel een van de leerlingen de stelling voorlezen en de discussie leiden.

De eerste twee stellingen zijn opwarmertjes (hoe werkt dit spel?) en hoeven niet nabesproken te worden.

### Stellingenspel

1. Ik vind stage leuker dan school.
2. Ik ga na mijn opleiding apothekersassistent in de openbare apotheek werken.
3. Dat mensen moeite hebben met lezen en schrijven heeft te maken met hun intelligentie.
4. In Nederland kan iedereen leren lezen en schrijven.  
*(Bij de nabespreking benadrukken dat iedereen naar school moet (leerplichtig van 5 tot 16 jaar), maar niet iedereen haalt een voldoende niveau van taalvaardigheid.  
Scholing kan ook op latere leeftijd, maar lang niet iedereen wordt hiermee bereikt, om uiteenlopende redenen.)*
5. Alleen oude mensen hebben moeite met lezen en schrijven (zijn laaggeletterd).
6. Er is een relatie tussen moeite hebben met lezen en schrijven, en gezondheid.  
*(Bij de nabespreking is het goed de factsheet laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden bij de hand te hebben).*
7. Ik herken een laaggeletterde patiënt aan zijn gedrag.  
*(Vraag bij de nabespreking welke signalen leerlingen kennen).*
8. Het is belangrijk om laaggeletterdheid vast te leggen in het AIS.  
*(Vraag bij de nabespreking waarom leerlingen dat wel of niet belangrijk vinden).*

## Carrouselopdrachten

### Carrouselopdracht 1. Gesprek met een taalambassadeur

Nodig een taalambassadeur uit via **Stichting Lezen en Schrijven** of via **Stichting ABC** (let op vergoeding, incl. reiskosten). Dit moet ruim van tevoren geregeld worden! Bedenk van tevoren een aantal vragen die je aan de taalambassadeur zou willen stellen. Laat hem/haar zijn/haar verhaal vertellen (ervaringen in de zorg) en stel vragen. Maak een verslagje van vragen en antwoorden.

### Carrouselopdracht 2. Bijsluiter in beeld

#### Let op: computeropdracht

Op deze website kun je voor elk willekeurig medicijn zelf een bijsluiter in afbeeldingen en kleine stripverhaaltjes maken. Klik eerst wat aan en bekijk de afbeeldingen en stripverhaaltjes. Wat wordt er bedoeld? Is dat altijd meteen duidelijk?

Bedenk vervolgens 3 receptregels en maak de bijbehorende bijsluiter op **de website bijsluiter in beeld**.

Als je allemaal één of meer bijsluiters gemaakt hebt, leg je ze voor aan je klasgenoot: bespreek met een klasgenoot de bijsluiter(s) die je gemaakt hebt en pas ze zo nodig aan. Staan alle onderdelen die horen bij een eerste-uitgiftegesprek erin? Wat mis je?

NB. Onderstaande 3 casus kunnen achter de hand gehouden worden mocht het de leerling zelf niet lukken een casus te bedenken:

1. Maak voor meneer Van Dam, een volwassen man, een bijsluiter voor metformine 500 mg, 2–3x/dag, voor 15 dagen
2. Maak voor mevrouw Nijman, een volwassen vrouw, een bijsluiter voor fluticasoncrème 0,5 mg/g, 2 x/dag dun aanbrengen op de eczeemplekken
3. Maak voor Yasser, een kind van 9 jaar, een bijsluiter voor fucithalmic ooggel 10 mg/g, 2 maal daags 1 druppel in het aangedane oog

### Carrouselopdracht 3. Taalbarrière migranten

Deze opdracht bestaat uit 2 delen: een discussie en een casus

1. Bedenk in je groepje welke oplossingen ingezet kunnen worden om een taalbarrière aan de apotheekbalie te overbruggen; stel je de situatie voor dat een migrant die de Nederlandse taal nog onvoldoende spreekt met een recept in de apotheek komt.  
Wat zijn je mogelijkheden? Hoe pak je dit aan? Schrijf op.

2. Casus:

**Let op: computeropdracht**

Op de website van de KNMP vind je informatie en materialen voor zorg aan migranten, bijv. een vertaaltabel voor de meest voorkomende gebruiksadviezen in de apotheek. Kijk hier eens rond.

Probeer in tweetallen een baliegesprek te voeren: je klasgenoot speelt dat zij afkomstig is uit Afghanistan en nog geen Nederlands spreekt. Ze heeft een recept voor simvastatine 20 mg, 1x/dag 's avonds 1 tablet. Schrijf op wat je hebt gedaan om het gebruik goed uit te leggen.

#### Carrouselopdracht 4. Baliegesprek oefenen (“Welke vragen heeft u nog?” en terugvraagmethode)

Verdeel de rollen per drietal: de een is apothekersassistent, de ander een patiënt die moeite heeft met lezen en schrijven; de derde observeert. Gebruik hierbij de checklist “Communicatie op maat”. Kies een casus en probeer deze aan de patiënt uit te leggen. Gebruik eenvoudige taal, check na je uitleg welke vragen de patiënt nog heeft en check met de terugvraagmethode of je boodschap is overgekomen. Schrijf op hoe je de instructie hebt uitgelegd. Welke tops en tips heeft de observator nog? Draai vervolgens de rollen om.

- 4.1. Meneer van Dijk heeft acute bronchitis en komt in de apotheek met een recept voor Augmentin (amoxicilline/clavulaanzuur) 30 tabletten 500 mg, 3 maal daags 1 tablet, een kuurtje voor 10 dagen, kuur afmaken.
- 4.2. Iris de Groot (25 jaar) heeft last van astma. Zij komt in de apotheek met een recept voor salbutamol-aerosol: bij benauwdheid zo nodig 1 pufje. Geef inhalatie-instructie.
- 4.3. Mevrouw de Kleine heeft osteoporose en krijgt een eerste recept voor alendroninezuur, een bisfosfonaat: Fosamax 10 mg 1 maal daags 1 tablet, ten minste 30 min voor het ontbijt (op een lege maag innemen), met een groot glas leidingwater in zittende of staande houding innemen; tabletten heel doorslikken.
- 4.4. Meneer Post krijgt voor zijn slapeloosheid een kortdurende behandeling met lorazepam: 1 tablet van 1 mg 's avonds voor het slapengaan, gedurende 3 dagen. Het vermindert in deze dosering het reactievermogen en heeft een ernstig negatieve invloed op de rijvaardigheid. Meneer mag tot 3 dagen (72 uur) na de laatste tablet niet autorijden. Gebruik van alcohol wordt ontraden.



## Carrouselopdracht 5. Begrijpelijke etiketteksten schrijven

- 5.1. Als groepje krijg je 10 etiketteksten. Herschrijf deze etiketteksten in begrijpelijke taal. Gebruik hierbij de **Richtlijn voor het opstellen van begrijpelijke etiketteksten** (Stichting Health Base) of de tabel uit het **artikel 'Etiketteksten op de schop voor beter begrip van patiënt'** in het Pharmaceutisch Weekblad.
- 5.2. Bespreek met elkaar wat de meest gemaakte fouten met medicatie zijn en bedenk dan welke formuleringen (op het etiket) een deel van die fouten hadden kunnen voorkomen! Maak een kort verslagje van de meest opvallende bevindingen.

	Huidige etiketkxst	Etiketkxst in begrijpelijke taal
1	3x daags 1 tablet	
2	Zo nodig 2x per dag 2 tabletten	
3	Twee keer per dag 0,5 tablet	
4	2x daags 1 inhalatie	
5	2 uur voor of 1 uur na de maaltijd innemen	
6	Zonder kauwen innemen met water	
7	Zo nodig 1 inhalatie, maximaal 4 per dag	
8	Tabletten kauwen of langzaam opzuigen	
9	2-4x per dag 1 druppel in het aangedane oog Voor gebruik minstens 5x omzwenken Na openen 4 weken houdbaar OOGDRUPPELS	
10	Bij pijn op de borst 1-2x sprayen Zo nodig 1-2x herhalen ten minste 5 min. na de vorige dosis	

## Bewijs van deelname

### Laaggeletterdheid en taalbarrière in de apotheek

Naam:

Studentnummer:

Klas:

Datum:

Onderdeel	Paraaf docent	Opmerkingen
Stellingenspel		
Carrousel 1: Gesprek met een taalambassadeur		
Carrousel 2: Bijsluiter in beeld		
Carrousel 3: Taalbarrière migranten		
Carrousel 4: Baliegesprek oefenen		
Carrousel 5: Begrijpelijke etiketteksten schrijven		
Socrative		
Evaluatie		