

PHAROS
Klinische Farmacologie en Therapeutische Monitoring

Herkennen van en effectief communiceren met laaggeletterden

Farmacotherapeutisch overleg

PHAROS

Inhoud

- Hoeveel laaggeletterde patiënten in uw praktijk?
- Laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden
 - Wat is het
 - Herkenning
 - Communicatie
- Werkafspraken

IS UW PRAKTIJK KLAAR VOOR LAAGGELETTERDEN?
Check hier waar u staat. Maakt u het verschil?

PHAROS

Laaggeletterde patiënten

PHAROS

Laaggeletterde patiënten

Film

- Wie herkent dit?
- Voorbeelden uit de praktijk?
- Waar liep u tegen aan?

PHAROS

Komt dit bekend voor?

Zorgverlener:

“Ik dacht dat we een goed gesprek hadden, hij knikte en glimlachte vriendelijk. Maar op het tweede consult bleek hij het niet te hebben opgepikt...”

PHAROS

Laaggeletterdheid

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

Lzeen en shicrejvn is neit voor iereeden vezlafneksprend.

PHAROS



Komt u laaggeletterde patiënten tegen?

- Hoeveel laaggeletterde patiënten heeft u in de praktijk?
- Hoe wordt dit geregistreerd?
- Is er uitwisseling over laaggeletterde patiënten tussen huisarts – apotheker?

Omvang laaggeletterdheid Nederland

- 2,5 miljoen mensen laaggeletterd/laaggecijferd
- 1 op de 9 mensen tussen 16-65 jaar
- 2/3 is autochtoon
- 58% laaggeletterden heeft een baan
- Risicogroepen
 - Laagopgeleid
 - Ouderen
 - Niet-westerse 1^ogeneratiemigranten

Gezondheidsvaardigheden

De vaardigheden van mensen om informatie over gezondheid....

- te vinden
- te begrijpen
- te beoordelen
- te gebruiken

29% van Nederlandse bevolking

...bij het nemen van beslissingen over gezondheid

Gezondheidsvaardigheden

- **Functioneel**
 - lezen en schrijven, rekenen...
- **Interactief of communicatief**
 - begrijpend lezen, hoofd- van bijzaken scheiden...
- **Kritisch**
 - toepassen informatie, ordenen, vooruitdenken...

Migranten en laaggeletterdheid

Taalbarrière + beperkte opleiding



Extra kans op problemen



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
- Ouderen 1,5 x zo hoog sterfterisico

PHAROS

Laaggeletterdheid en veilig medicijngebruik

- Lezen en begrijpen van etiket / bijsluiter
- Planning, organiseren en overzicht houden
- Veranderen van doosje / merk
- Baxter lost niet alles op
- Het doel van het medicijn begrijpen

PHAROS

Misverstanden bij medicijngebruik

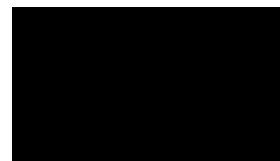
2 x daags 2 tabletten ?

70% leest het correct
35% past het correct toe



PHAROS

Herkennen van laaggeletterdheid



Lees tekst casus mevrouw de Jong

- Wat zijn tekenen van laaggeletterdheid
- Maak gebruik van checklist herkennen van laaggeletterdheid

PHAROS

Smoezen

"Sorry, ik ben mijn bril vergeten."

"Dat formulier vul ik thuis wel in."

"Oh ik dacht dat de afspraak morgen was."

"Kunt u dat voor mij invullen, ik schrijf zo onleesbaar."

PHAROS

Herkennen van laaggeletterdheid wees alert bij:

- Vaak niet of te laat komen
- Moeite met vragenlijsten en herhaalrecepten
- Patiënt stelt nooit vragen
- Moeite onderscheid hoofd- en bijzaken
- Onjuist innemen medicatie
- Behandeling slaat niet aan

PHAROS

Vermoeden en dan?

Maak het bespreekbaar:

- Zorg voor een vertrouwde veilige sfeer
- Normaliseer het probleem
 - 'Ik hoor van veel mensen dat ze moeite hebben met het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?'

Vermoeden en dan?

- Huisarts: ICPC-codering
 - Z07.01 analfabetisme / laaggeletterdheid
 - Z04 taalbarrière
- Apothekers:
 - Bv: Pharmacom: aandachtspunt laaggeletterdheid
- Communiceer (met toestemming pt) met andere hulpverleners
 - Extra regel op recept

Deel 2:

Eenvoudige communicatie

Voor laaggeletterden en mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden

Communiceren met laaggeletterden I

- Wees bewust van het grote aantal
- Veronderstel geen basiskennis van het lichaam
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt

Communiceren met laaggeletterden II

- Beperk de hoeveelheid informatie
- Wees zo concreet mogelijk
- Vermijd abstract taalgebruik en uitdrukkingen
- Gebruik beeldmateriaal

Communiceren met laaggeletterden III

- Stel open vragen: 'Welke vragen heeft u nog?'
- Teach back: 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij vertellen hoe u het medicijn gaat gebruiken?'

Casuïstiek

- Eenvoudige uitleg
 - Oefen in 2- of 3tallen

Eenvoudig taalgebruik
Beperk hoeveelheid
Welke vragen heeft u nog?
Teach back

PHAROS

Begrijp je lichaam

www.begrijpjelichaam.nl

Hart en bloedvaten	Luchtwegen	Meninge darmstelsel	Diabetes
- Algemene informatie - Hoog bloeddruk - Tu hoog cholesterol - Bloedvatverwaaiing - Hartfalen - Hartaanval	- Algemene informatie - Verkeersongeluk - Kiekerontsteking - COPD - Astma	- Algemene informatie - Meningitis - Darmwand ontsteking - Trakculaire darm - Verstopping	- Algemene informatie - Laag bloedglucose - Hoog bloedglucose - Blaasontsteking - Blaasverwaaiing - Hartfalen - Hartaanval - Diabetes - Cholesterolverwaaiing - Verkeersongeluk - Verkeersongeluk - Verkeersongeluk - Verkeersongeluk - Verkeersongeluk

PHAROS

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

PHAROS

Eenvoudige bijsluiters

www.bijsluiserbeeld.nl



Baxterzakjes / doosjes met
kleurcodering en pictogrammen

PHAROS

Afspraken

- Registratie van laaggeletterde patiënten in HIS/AIS.
 - Spreek een percentage of aantal af.
- Uitwisseling tussen huisartsen en apothekers over laaggeletterde patiënten
 - Hoe? (telefonisch, op receptregul, ...)
 - Kan je nog andere hulpverleners (thuiszorg) betrekken?
- Evaluatie over ... maanden?
- Aanvullende training?

PHAROS

Pharos FTO training



Effectief communiceren met laaggeletterden
Voor zorgprofessionals

- Herkennen, bespreekbaar maken en communiceren
- Praktische training met inzet acteur
- 3,5 uur
- Geaccrediteerd

PHAROS

Aanvullende informatie

- Huisarts:
www.lhv.nl/service/toolkit-laaggeletterdheid
- Apotheek:
www.knmp.nl/laaggeletterdheid
- www.pharos.nl



PHAROS

PHAROS
EXPERTISCENTRUM GEZONDHEIDSONGEGELUK



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

Dank voor uw aandacht!

PHAROS