

## Gezondheidsvaardigheden in de eerste lijn deelsessie 6

Maria van den Muijsenbergh, huisarts / senior adviseur van Pharos

Helena Kosec, projectleider / adviseur van Pharos

Guusje Neijens, verpleegkundige expert diabetes van Carinova



De Diabetist



PHAROS

## Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden zijn de individuele competenties die nodig zijn om goed met gezondheid en ziekte om te kunnen gaan.

*Uit 'Gezondheidsvaardigheden en Informed Consent, NIGZ 2006'*

## Welke vaardigheden zijn gezondheidsvaardigheden?

- Leesvaardigheid
- Cijfervaardigheid
- Mediavaardigheid
- Contactvaardigheid
- Onderhandelingsvaardigheid

## Soorten gezondheidsvaardigheden

- Functionele gezondheidsvaardigheden: spreken, lezen, schrijven, rekenen
- Interactieve gezondheidsvaardigheden: het vermogen om informatie te verkrijgen en deze toe te passen op de eigen situatie
- Kritische gezondheidsvaardigheden: het vermogen om informatie kritisch te analyseren en te gebruiken om meer greep op eigen leven te krijgen

## Omvang laaggeletterdheid

- Aantal functioneel analfabeten boven 16 jaar: 1.500.000
- Aantal autochtone analfabeten: 1.000.000
- Aantal allochtone analfabeten: 500.000
- 90% van niet-westerse allochtone vrouwen boven 50 jaar heeft hulp nodig voor een bezoek aan de huisarts

*Uit 'Van A tot Z betrokken 'Aanvalsplan Laaggeletterdheid 2006-2010''*

## Gezondheid en zorggebruik van laaggeletterden

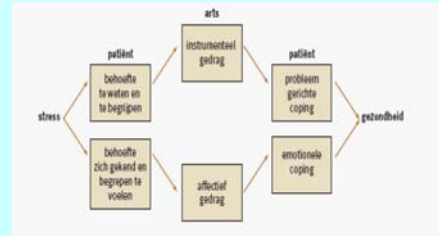
- Slechtere ervaren gezondheid en minder goede gezondheid
- Hogere prevalentie van chronische aandoeningen: o.a. hart- en vaatziekten en diabetes
- Meer gebruik van huisarts en medisch specialist
- Vaker gebruik van fysiotherapie en opname in een ziekenhuis
- Geringe therapietrouw bij medicatie
- Grotere sterftetekans (1,5 maal)

Allochtone laaggeletterden scoren op alle genoemde punten nog slechter dan autochtone laaggeletterden

### Groepen met een verhoogde kans op een laag niveau van gezondheidsvaardigheden

- Ouderen
- Mensen met een lage SES (o.a. laag opgeleiden en mensen met een laag inkomen)
- Migranten

### Instrumentele en emotionele aspecten in de communicatie arts/patiënt



### Hoe kunt u een patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden herkennen?

- Niet volledig of onjuist ingevulde formulieren
- Niet komen op een afspraak
- Zich niet houden aan het behandelingsplan
- Een patiënt zegt zijn/haar medicijnen in te nemen, maar uit laboratoriumonderzoek blijkt dit niet het geval te zijn

### Wat kunt u doen?

- Verbale communicatie verbeteren
- Schriftelijke communicatie verbeteren
- Zelfzorg van uw patiënt versterken
- Gebruik maken van ondersteunende systemen rondom uw patiënt
- Uw praktijk toegankelijker maken voor uw patiënt

### Verbale communicatie verbeteren

- Welkom heten
- Oogcontact
- Langzaam spreken
- Inhoud beperkt houden
- "Teach- Back" techniek gebruiken
- Belangrijke punten herhalen
- Spreektaal gebruiken, vermijden van medisch jargon
- Tekeningen en illustraties gebruiken

### "Teach-back"

- Patiënt vragen om in eigen woorden te herhalen wat hij/zij wil weten of doen zonder een gevoel van schaamte bij hem/haar op te wekken
- "Teach-back" is geen techniek om te testen of de patiënt het begrijpt, maar of u het goed hebt uitgelegd
- "Teach-back" is een kans om uw informatie te herhalen en bij te stellen

### Schriftelijke communicatie

- Schriftelijke informatie alleen werkt niet
- Combineer verbale informatie met schriftelijk materiaal
- Gebruik makkelijk leesbaar materiaal
- Gebruik geïllustreerd materiaal
- Maak zelf simpele tekeningen tijdens het gesprek

### Zelfzorg versterken

- Stimuleer uw patiënt om vragen te stellen
- Maak een actieplan met uw patiënt
- Leer uw patiënt zijn/haar medicijnen op de juiste manier in te nemen
- Vraag uw patiënt om feedback

### Gebruik van ondersteunend systeem

- Breng uw patiënt in contact met andere organisaties binnen en buiten het medisch circuit die hem/haar verder kunnen ondersteunen: b.v. MW, zelforganisaties voor migranten en vrouwenorganisaties
- Stimuleer uw patiënt om gebruik te maken van voorzieningen en projecten in de samenleving

### Praktijk toegankelijker maken

- Versterk dienstverlenende houding onder uw medewerkers
- Vraag alleen naar meest noodzakelijke informatie bij het maken van een afspraak en geef informatie over het adres van uw praktijk
- Ondersteun uw patiënt met het invullen van formulieren en andere formaliteiten
- Leg uit wat de ziekteverzekering van uw patiënt inhoudt
- Ondersteun uw verbale informatie met brochures en herhaal de belangrijke punten

### Methodieken en Materialen VS 1.

- *Health Literacy Universal Precautions Toolkit*, Agency for Healthcare Research and Quality
- *Health Literacy Practices in Primary Care Settings: Examples from the Field*, Barrett SE, Pureyear JS, Westpheling K.
- *Health literacy in primary Care: A Clinician's Guide*, G.G. Meyer en M. Villaire, Springer Publishing Company (2007)

### Methodieken en materialen VS 2.

- *Quick assessment of literacy in primary care: the newest vital sign*, B.D. Weiss, M.Z. Mays, W. Martz, K. Merriam Castro, D.A. DeWalt, M.P. Pignone, J. Mackbee, F.A. Hale, *Annals of Family Medicine* 2005
- *Health Literacy in Primary Health Care*, H.Keleher, V. Hagger, *Australian Journal of Primary Health*, 2007
- *Teaching Patients with Low Literacy Skills*, C. Doak, L. Doak, J. Root, J.B., 1996
- *Health literacy and patient safety: Help Patients Understand*, Manual for Clinicians, B. D. Weiss, 2007

**Websites methodieken en materialen  
Nederland**

- <http://www.nigz.nl/index.cfm?act=dossiers.inzien&var dossier=51> (NIGZ dossier gezondheidsvaardigheden)
- <http://www.nigz.nl/index.cfm?act=toolkit.tekst&var pag=1&pagina=107&a=106&b=107> (Toolkit gezondheidsvaardigheden)

**Informatieve websites 1.**

- [www.ilonakickbusch.com/health-literacy/health-literacy-gastein.pdf](http://www.ilonakickbusch.com/health-literacy/health-literacy-gastein.pdf)
- [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl)
- [www.almerebreedtv.nl](http://www.almerebreedtv.nl) (zoekterm Patiënt 1)
- [www.retailinjapan.blogspot.com/2009/11/niet-alleen-voor-kinderen.html](http://www.retailinjapan.blogspot.com/2009/11/niet-alleen-voor-kinderen.html) (materiaal gericht op het vergroten van zelfmedicatie uit Japan)
- <http://tinyurl.com/2g8slt2> (brochure voedselveiligheid)

**Informatieve websites 2.**

- [www.prikenbescherm.nl/inenting-in-hetkort/hoekrijggebmhk](http://www.prikenbescherm.nl/inenting-in-hetkort/hoekrijggebmhk)
- [www.vitaphone.nl/index.php?page+pico-intro](http://www.vitaphone.nl/index.php?page+pico-intro)
- [www.pillkey.eu](http://www.pillkey.eu)
- [www.pharos.nl/home/pharos\\_news/1/445/](http://www.pharos.nl/home/pharos_news/1/445/)
- [www.nwo.nl/nwohome.nsf/pages/NWOA\\_7U6AZN](http://www.nwo.nl/nwohome.nsf/pages/NWOA_7U6AZN)
- [www.leesbaaronderzoek.nl](http://www.leesbaaronderzoek.nl)