

Gezondheidsvaardige organisatie

Toelichting

*Ruim één op de drie Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden¹. Zij hebben moeite om informatie te vinden, begrijpen en toe te passen bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Dit heeft grote gevolgen voor onze volksgezondheid. Hoe kunnen we de zorg zo inrichten dat die toegankelijk wordt voor iedereen? Dit artikel met bijbehorende **sneltest** biedt een handreiking om dit probleem tegen te gaan.*

De communicatiekloof in preventie en zorg

De meeste informatie over preventie en zorg is opgesteld door hoogopgeleide mensen met medische kennis. Voor een groot deel van onze samenleving is dit niet te begrijpen. Het wordt zelfs in toenemende mate lastiger om een gezondheidsvaardig persoon te zijn. Ons zorgstelsel wordt namelijk steeds ingewikkelder. Denk aan de digitalisering, de uiteenlopende gezondheidsinformatie op internet en de veelheid aan zorgaanbieders en behandelmogelijkheden.

Slechtere gezondheidsuitkomsten als gevolg

Wanneer informatie niet goed overkomt, kan dit leiden tot ernstige situaties, denk bijvoorbeeld aan verkeerd medicijngebruik. Ook zien we een grotere kans op bijwerkingen, meer onder- en overbehandeling en meer *no-show*. Het invullen van vragenlijsten, bijvoorbeeld in het kader van patiëntervaringen of uitkomstgerichte zorg, is voor veel mensen te ingewikkeld. Hierdoor wordt hun mening niet meegenomen. Het niet goed begrijpen van behandelopties en de voor- en nadelen hiervan, bemoeilijkt bovendien samen beslissen. Dit alles leidt ertoe dat één op de drie Nederlanders een slechtere kwaliteit van zorg ontvangt, met uiteindelijk een grotere kans op complicaties en overlijden.

Wat is de oplossing?

De oplossing van dit probleem moet van twee kanten komen. Ten eerste is het belangrijk om iedereen de kans te geven voldoende vaardigheden te ontwikkelen om met informatie over gezondheid om te gaan. Het terugdringen van laaggeletterdheid en het aanleren van vaardigheden die zelfmanagement ondersteunen zijn daar voorbeelden van. Echter kunnen we hiermee maar een klein deel van de kloof dicht maken tussen enerzijds onze complexe zorg en anderzijds het (uiteenlopende) niveau van gezondheidsvaardigheden in onze samenleving.

Daarom is het belangrijk dat we onze zorg minder complex en toegankelijker maken. Alle informatie over gezondheid moet eenvoudig vindbaar, begrijpelijk en toepasbaar zijn. Zo maken we het niet alleen makkelijker voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, maar voor iedereen.

¹ Heijmans M., Brabers A. & Rademakers J., Health Literacy in Nederland. Utrecht: Nivel, 2018

Bekijk hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is met de sneltest

Met de sneltest krijg je een beeld van hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie al is en waar je nog dingen moet aanpassen. De sneltest is vormgegeven als een stoplichtmodel. Voor elk van de 10 + 1 kenmerken kun je nagaan of jouw organisatie op groen, oranje of rood staat. Aan de hand hiervan bekijk je met welke punten je aan de slag wilt gaan en bepaal je de prioritering.

Ruimte vinden om met gezondheidsvaardigheden aan de slag te gaan

Kijk bij welke andere prioriteiten van jouw organisatie het thema gezondheidsvaardigheden aansluit, zoals medicatieveiligheid, samen beslissen, uitkomstgerichte zorg of patiëntgerichtheid. Rekening houden met gezondheidsvaardigheden vormt bij elk van deze speerpunten een belangrijk deel van de oplossing. Wanneer je bij deze initiatieven niet expliciet rekening houdt met gezondheidsvaardigheden, weet je dat je minimaal een derde van de patiëntengroep niet meeneemt. Breng daarnaast de mensen om wie het gaat **in beeld**; laat via persoonlijke verhalen zien hoe belangrijk het is dat zorg toegankelijk en begrijpelijk is.

Wanneer ben je tevreden?

Het is niet gemakkelijk aan te geven wanneer je een volledig gezondheidsvaardige organisatie bent. Zelfs als alle items op groen staan, vraagt dit continu om onderhoud. Als je A. geen rode items hebt, B. meer groene dan oranje items hebt én C. op alle oranje onderdelen een verbeteractie formuleert, ben je wat Pharos betreft zeer goed op weg. Daarnaast is het goed om als organisatie een ambitie te formuleren op gezondheidsvaardigheden en te zorgen dat iedereen hierachter staat. We raden aan de sneltest na een half jaar te herhalen om de voortgang te bekijken, of deze een vast onderdeel te maken van je interne audit.

Meer weten?

Deze **sneltest** is gebaseerd op internationale modellen voor gezondheidsvaardige organisaties², aangevuld met kennis van Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen.

Contactpersoon: Coryke van Vulpen: c.vanvulpen@pharos.nl

Versie: juni 2020

² Brach C, Keller D, Hernandez LM, Baur C, Parker R, Dreyer B, et al. Ten attributes of a health literate health care organization. Washington, DC: Institute of Medicine; Jun, 2012.

Dietscher C, Pelikan JM (2015). Health Literate Health Care Organizations: Feasibility study of the self-assessment tool following the Vienna Concept of Health Literate Healthcare Organizations among Austrian hospitals. *Prävention & Gesundheitsförderung* 11:53-61.