

## Checklist 'Toegankelijkheid en begrijpelijkheid van uw ziekenhuis of kliniek'

Kijken door de ogen van patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Aandachtspunten	Tips/voorbeelden	Beoordeling
<b>Ingang ziekenhuis</b>		
☒ het ziekenhuis aan de buitenkant gemakkelijk te herkennen?	Staan er een logo en naam op de buitenkant van het gebouw?	
Als er meerdere ingangen zijn: is het duidelijk voor welke afdelingen de ingangen zijn bedoeld?		
☒ bij binnenkomst duidelijk waar de verschillende poliklinieken en afdelingen zijn?		
☒ de inrichting van de centrale hal rustig?	Staat de ruimte niet te vol met meubels, kunst, planten en/of banners met informatie?	
☒ de indeling van het gebouw overzichtelijk?		
Wordt informatie voor patiënten op een begrijpelijke manier weergegeven?	Hangen er posters/brieven? Zijn ze duidelijk? Zijn ze zinvol? Hangen er niet teveel posters (over elkaar)? Hangen er geprinte briefjes met informatie en is de informatie die hier op staat duidelijk en niet teveel?	
Wordt er gebruik gemaakt van een beeldscherm voor informatie?	☒ de informatie op het beeldscherm goed leesbaar? Worden eenvoudige woorden en korte zinnen gebruikt? Blijft de informatie lang genoeg op het scherm staan?	

	Ondersteunt het beeldmateriaal op het beeldscherm de informatie?	
☒ het duidelijk waar de informatiebalie is?		
Staat er een gastvrouw klaar om patiënten te helpen?		
☒ het duidelijk waar patiënten kunnen wachten op de taxi?		
Als er een aanmeldzuil is: hoe begrijpelijk is deze in gebruik?		
☒ het personeel bij de inschrijfbalie behulpzaam en geduldig?		
☒ er een plek waar nieuwe patiënten hulp kunnen krijgen met het digitale patiëntenportaal?	Verwijzen zorgverleners actief naar deze plek?	

<b>Bewegwijzering</b>		
☒ er een overzicht van alle routenummers / bewegwijzering?	Hoe is de leesbaarheid van dat overzicht? Voor laaggeletterden is een dergelijk bord/scherm vaak moeilijk te lezen.	
☒ de bewegwijzering consistent, zowel in taal als in symbolen?	Komen de namen van de afdelingen overeen met de naam op de afdeling zelf en op de afspraakbrief? Worden er afkortingen gebruikt? Verder belangrijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Goed contrast (let op kleurgebruik).</li> <li>– Grote letters.</li> <li>– Geen of zo min mogelijk hoofdletters.</li> <li>– Geen schematische pictogrammen maar tekeningen</li> </ul>	

	<p>met duidelijke gezichten, kleding etc.</p> <p>Laat bewegwijzering voor medewerkers weg. Dit zorgt voor verwarring bij patiënten.</p>	
Hoe gemakkelijk is het om de weg te vinden in het ziekenhuis?	<p>Hangen bordjes goed zichtbaar?</p> <p>Wordt de weg gewezen met kleuren op de vloer?</p> <p>Zijn routes van begin tot einde goed te volgen?</p>	
Is er bij en in liften en in trappenhuizen een overzicht met routenummers per verdieping?		

<b>Polikliniek/Spoedeisende hulp</b>		
Telefonische bereikbaarheid: is er een telefoonbandje?	<p>Let op eenvoudig taalgebruik, korte zinnen, laag spreektempo, herhaling van informatie en een heldere stem.</p>	
Is er een nummerapparaat?	<p>Is het duidelijk dat er een nummertje getrokken moet worden?</p> <p>Waar verschijnen de nummers?</p> <p>Zijn de schermen zichtbaar vanaf elke plek?</p> <p>Geven medewerkers ondersteuning aan patiënten die moeite hebben met het apparaat?</p>	
Is duidelijk waar en of je moet melden voor de afspraak?		
Is het duidelijk wanneer de patiënt aan de beurt is?		
Als er een formulier of vragenlijst ingevuld moet worden: hoe begrijpelijk is deze?	<p>Is er ondersteuning bij het invullen van formulieren?</p> <p>Gebruik de <a href="#">checklist van Pharos</a> om de begrijpelijkheid van vragenlijsten te testen.</p>	

<p>☐ Informatiefolders: hoe begrijpelijk zijn ze?</p>	<p>Controleer het taalniveau: is het B1? Controleer of afbeeldingen en tekst bij elkaar passen.</p>	
<p>Wordt er gebruik gemaakt van een beeldscherm voor informatie?</p>	<p>☑ de informatie op het beeldscherm goed leesbaar? Worden eenvoudige woorden en korte zinnen gebruikt? Blijft de informatie lang genoeg op het scherm staan? Ondersteunt het beeldmateriaal op het beeldscherm de informatie?</p>	
<p>Hangen er posters en briefjes met informatie voor patiënten?</p>	<p>Zijn ze duidelijk? Zijn ze zinvol? Hangen er niet teveel posters (over elkaar)?</p>	
<p>Krijgt de patiënt schriftelijke informatie mee naar huis?</p>	<p>☑ deze informatie op B1-niveau? ☑ er informatie op A2-niveau beschikbaar?</p>	

Afdelingen		
<p>Bekijk ook hier de bewegwijzering: is deze duidelijk?</p>		
<p>☑ het duidelijk wanneer de bezoektijden zijn?</p>		

Afsprakenbureau		
<p>Hoe ziet de afspraakbrief er uit?</p>	<p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Geen overbodige informatie.</li> <li>– Groot lettertype.</li> <li>– Niet te 'druk' qua design en afbeeldingen.</li> <li>– Goed contrast tussen achtergrond en letters.</li> </ul> <p><a href="#">Voorbeeldbrief Pharos</a></p>	

Moet de patiënt van tevoren een account in het patiëntenportaal aanmaken en hoe gemakkelijk gaat dit?	Kan een patiënt telefonisch of in het ziekenhuis hulp krijgen voor digitale toegang? Kan de afspraak eventueel plaatsvinden zonder account?	
Moet de patiënt van tevoren digitale vragenlijsten invullen en hoe begrijpelijk zijn deze?	Kan een patiënt telefonisch of in het ziekenhuis hulp krijgen? Gebruik de <a href="#">checklist van Pharos</a> om een inschatting te maken van de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.	

<b>Digitale communicatie</b>		
Hoe is de website ingericht?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> de website gelaagd, d.w.z. dat de eerste pagina alleen de belangrijkste informatie bevat zoals een telefoonnummer, adres en bezoeken?</li> <li>Patiënten die meer willen weten klikken door.</li> <li><input type="checkbox"/> er een duidelijke home knop waarmee patiënten gemakkelijk terug kunnen keren naar het hoofdscherm?</li> </ul>	
Staan het telefoonnummer en het adres duidelijk op de homepage?		
Bereikbaarheid met auto en OV: is er bij het adres een leesbare kaart opgenomen?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> de kaart gelinkt aan een routeplanner?</li> <li><input type="checkbox"/> er een overzicht van OV-mogelijkheden?</li> </ul>	
Staat er informatie over parkeren en de kosten daarvan op de website?		
Zijn de openingstijden goed te vinden?	Let op openingstijden van poliklinieken, spoedeisende hulp en eventueel huisartsenpost.	

	Staat ook de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken op de website?	
☒ het taalgebruik begrijpelijk (B1) en zijn de zinnen kort?	Gebruik de websites <a href="http://www.ishetb1.nl">www.ishetb1.nl</a> , <a href="http://www.zoekenvoudigewoorden.nl">www.zoekenvoudigewoorden.nl</a> of <a href="http://www.klinkendetaal.nl">www.klinkendetaal.nl</a> .	
Heeft de website een voorleesfunctie?		
Heeft de website een functie om de tekst te vergroten?		
☒ het mogelijk de website in verschillende talen te bekijken?		
Ondersteunen illustraties / symbolen de tekst?	Geven de tekst en de afbeeldingen hetzelfde weer?	
Draagt het kleurgebruik bij aan de leesbaarheid van de website?	☒ er voldoende contrast?	
Staan er foto's van zorgverleners op de website?		
Stuurt het ziekenhuis afspraken via e-mail of sms en hoe begrijpelijk zijn deze?		
☒ de patiëntenportaal gemakkelijk te vinden op de website? Hoe gaat het inloggen?	Staat er op de homepagina al duidelijk een inlogknop voor het patiëntportaal? Wordt er uitleg gegeven over het patiëntenportaal (eventueel in de vorm van een video): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is een patiëntenportaal?</li> <li>- Waar is het patiëntenportaal voor bedoeld?</li> <li>- Hoe werkt het patiëntenportaal en waar kun je terecht voor hulp?</li> </ul>	