

10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie

19 maart 2024

Workshop 'Week van de gezondheidsverschillen' Gezondheidsvaardige Organisaties voor gelijke kansen

Coryke van Vulpen, strategisch adviseur gezondheidsvaardigheden
Pharos expertisecentrum gezondheidsverschillen



Programma (14.00 – 16.00 uur)

- Voorstellen / over Pharos en gezondheidsverschillen
- Introductie laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden
- De 10 kenmerken van een 'gezondheidsvaardige organisatie'

PAUZE

- Uitwisseling (in groepjes):
Wat gaat goed (voorbeelden delen) en wat zou je willen verbeteren? Wat heb je nodig?
- Plenair afronden

Even voorstellen



Coryke van Vulpen

Gezondheidswetenschapper, MSc

Achtergrond in kwaliteit van zorg (o.a. patiëntervaringen)

Strategisch adviseur gezondheidsvaardigheden bij
Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen

Coördinator van de **Alliantie Gezondheidsvaardigheden**, netwerk van 140 partners voor kennisuitwisseling op dit thema (www.gezondheidsvaardigheden.nl)

Even voorstellen

Kort rondje

Naam, functie, organisatie

Waarom voor de workshop gekozen?

Missie

Het terugdringen van grote gezondheidsverschillen.

Uitgangspunt

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen in Nederland.



A background image showing a group of diverse people, including a woman in a hijab, smiling and engaged in an activity. A pink rectangular overlay is positioned on the left side of the image.

**18-21
maart
2024**

Week van de Gezondheidsverschillen

'En ze leefden niet even lang en gelukkig'

Met de titel van de week 'En ze leefden niet even lang en gelukkig' benadrukken we nogmaals het maatschappelijke probleem en de gevolgen van gezondheidsverschillen. In Nederland gaat iemand in een kwetsbare positie gemiddeld 6 jaar eerder dood. En dat niet alleen, deze mensen leven de laatste 15 jaar van hun leven ook nog eens in slechte gezondheid. De verschillen lijken de komende tijd alleen maar groter te worden. Het is een maatschappelijk issue van groot belang en terecht volop in het nieuws.

Tijd om door te pakken, niet alleen op leefstijl maar juist op de aanpak van achterliggende oorzaken van gezondheidsverschillen. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid die we met elkaar moeten aangaan. Daarom organiseren we de week van de gezondheidsverschillen om met elkaar aan de slag te gaan.

Gezondheidsverschillen

LEVENSV ERWACHTING



Mensen met een **laag inkomen**
en **lage opleiding** leven

15 jaar

minder lang
in goede gezondheid



Lage opleiding



mannen met
een lage opleiding
leven ±

5,8 jaar
korter



vrouwen met een lage
opleiding
leven ±

4,3 jaar



Laag inkomen



mannen met
een laag inkomen
leven ±

8,2 jaar
korter



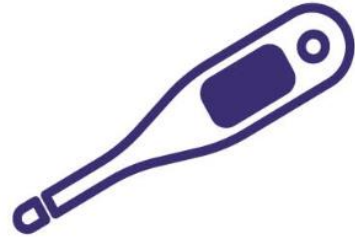
vrouwen met een laag
inkomen
leven ±

6,7 jaar



2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



1 op de 4

Nederlanders heeft beperkte
gezondheidsvaardigheden



18%

van de Nederlanders is digistarter



Kans op onvoldoende
digitale vaardigheden

3 keer

zo groot bij laaggeletterden

Laaggeletterdheid

Ongeveer 2,5 miljoen volwassenen in Nederland.

Zij hebben moeite met lezen of schrijven (en rekenen). Hierdoor kunnen zij moeilijker meekomen in de maatschappij (dit is weer wat anders dan analfabetisme).

VRAAG:

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden

1 op de 4 volwassenen in Nederland heeft **beperkte gezondheidsvaardigheden**¹

Zij hebben moeite met het

- vinden,
- begrijpen
- en toepassen

van informatie over gezondheid.

Ook het **op waarde schatten** (betrouwbaarheid) van informatie speelt een rol.

Het gaat dus om meer vaardigheden dan alleen lezen en schrijven.

¹ R. Charafeddine, S. Demarest, F. Berete. Gezondheidsenquête 2018: Gezondheidsvaardigheden. Brussel, België : Sciensano. Rapportnummer: D/2019/14.440.78. Beschikbaar op: www.enquetesante.be

Beperkte gezondheidsvaardigheden hangen samen met:

- Minder goede ervaren kwaliteit van zorg (patiëntbeleving) ¹
- Meer gebruik maken van zorg ¹
- Of juist te laat zorg inschakelen (bijv. tandarts)
- Groter risico op ernstige medicatiefouten ²
- Vermijdbare complicaties
- Minder eigen regie en samen beslissen
- Meer no-show
- Onnodig leed en stress

Kortom: minder goede kwaliteit van zorg, slechtere gezondheidsuitkomsten en zelfs een kortere levensverwachting

¹Berkman et al., 2011

²Schillinger e.a., 2005

Door rekening te houden met **gezondheidsvaardigheden**, werk je dus aan **gelijke kansen** op een goede gezondheid.

Daarmee werk je aan het **verminderen van gezondheidsongelijkheid** in de samenleving.



Persoonlijke-assistentiebudget (PAB)

Algemeen

Assistentie

Aanvragen

Besteden

Bedragen

[Home](#) / [Persoonlijke budgetten](#) / [Persoonlijke-assistentiebudget \(PAB\)](#) / [Aanvragen](#) / Een persoonlijke-assistentiebudget aanvragen

[Hoe aanvragen?](#)

Spiedprocedure

Een persoonlijke-assistentiebudget aanvragen

De aanvraagprocedure voor een persoonlijke-assistentiebudget verloopt via de intersectorale toegangspoort (ITP), een dienst van de jeugdhulp binnen het agentschap Opgroeien van de Vlaamse overheid.

Integrale jeugdhulp

Jeugdhulp wordt in Vlaanderen niet per sector georganiseerd, maar over de sectoren heen. Dat wordt 'integrale jeugdhulp' genoemd.

Het doel van integrale jeugdhulp is dat elke minderjarige die ondersteuning nodig heeft, zo snel mogelijk de




Integrale jeugdhulp

Jeugdhulp wordt in Vlaanderen niet per sector georganiseerd, maar over de sectoren heen. Dat wordt 'integrale jeugdhulp' genoemd.

Het doel van integrale jeugdhulp is dat elke minderjarige die ondersteuning nodig heeft, zo snel mogelijk de juiste hulp krijgt. Daarom is er een verregaande samenwerking nodig tussen alle sectoren die betrokken zijn bij jeugdhulp, waaronder ook de sector voor personen met een handicap.

Sinds 1 maart 2014 behandelt de intersectorale toegangspoort (ITP) aanvragen voor langdurige, intensieve en gespecialiseerde soorten van jeugdhulpverlening, bijvoorbeeld: een internaat voor kinderen met een handicap, een pleeggezin, een verblijf in een jeugdhulpvoorziening. Bij zulke hulpverlening kunt u als ouder of als jongere niet zelf aankloppen, maar hebt u een toelating nodig. Dat noemen we de niet-geïndiceerde jeugdhulp.

Ook voor de aanvraag van een persoonlijke-assistentiebudget richt u zich dus op de intersectorale toegangspoort (ITP). Pas wanneer het persoonlijke-assistentiebudget wordt toegewezen, zal VAPH de vraag verder opvolgen.



Na invoeren in de
Leesniveau Tool
(van Stichting Accessibility)



Taalniveau
B2/C1

Conclusie

Ongeveer **30%** van de mensen kan deze tekst goed begrijpen.

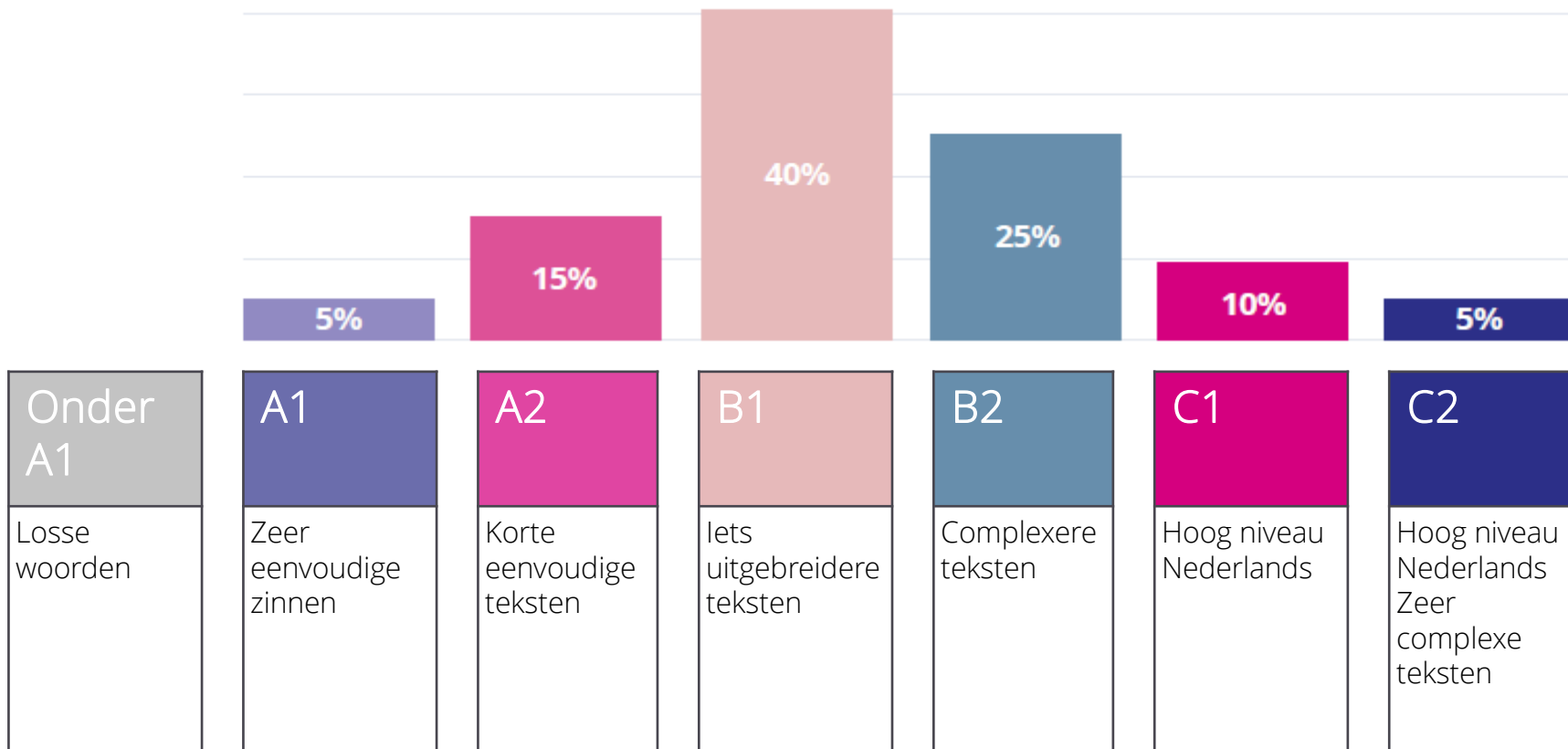
(B2 niveau begrijpt ongeveer 40%)

(C1 niveau begrijpt ongeveer 15%)

Verschillende oplossingen:

- Vereenvoudig het niveau (zorg voor A2/B1 niveau met visuele ondersteuning)
én
- Bied voldoende maatwerk en ondersteuning

Taalniveaus



Hoeveel procent van de volwassenen begrijpt...
B1: 80%
A2: 95%

Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

Een 'gezondheidsvaardige organisatie' is een organisatie die rekening houdt met de verschillen in gezondheidsvaardigheden van mensen.

Met andere woorden:

Een organisatie die begrijpelijk én toegankelijk is voor iedereen. Een duidelijke organisatie.

VRAAG:

Hoe noemen jullie dit binnen je organisatie? Of zou je dit zelf noemen?



Een 'gezondheidsvaardige organisatie'

Beeld je de ideale gezondheidsvaardige organisatie in.

VRAAG:

Wat doet deze organisatie allemaal goed?



De 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie¹



1. Dit model is samengesteld door Pharos en is gebaseerd op diverse internationale modellen voor Health Literate Care Organisations (Brach et al. en Vienna-HLO model)

Voorbeeld: een Praktijkcheck



- Een bezoek aan je praktijk of organisatie van een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid (bijv. een Taalambassadeur van Stichting ABC)
- Feedback op de entree, balie, wachtkamer, website, digitale omgeving (online afspraken maken, patiëntportaal), telefoonbandje



Afbeelding: Ria Schaper, Taalambassadeur bij Stichting Lezen en Schrijven. Beeld uit video Praktijkcheck in Rotterdam (Medisch Centrum Schiebroek)

Video: Praktijkcheck Rotterdam



Toegankelijkheid



Ria Schaper
Taalambassadeur Stichting ABC

Video: Praktijkcheck Rotterdam

OPEN Eerstelijin

YouTube-link: https://www.youtube.com/watch?v=ssDAdT52_9c

Video: de Hartstichting



Link naar video van de
Hartstichting:

[https://www.youtube.com/
watch?v=xvZk_-y89sk](https://www.youtube.com/watch?v=xvZk_-y89sk)

Voorbeelden website testen:

Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggelettertheid



Spoedzorg in avond, nacht en weekend

Bel altijd voor een afspraak of ga met je spoedvraag naar onze

Digitale huisartsenpost >

Rotterdam Noord > Rotterdam Zuid >

Spijkenisse > IJsselland >

[Gebruik mijn locatie](#)

Ik zou het weghalen, nu lijkt het alsof het naar Spijkenisse wijst en alsof je dat moet kiezen.

Ja dan weten zij waar je bent denk ik? Misschien als er echt nood is dat ze dan naar je toe kunnen komen, of dan kunnen zij de ambulance bellen.

Voorbeelden website testen:

Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggelettertheid



Waarom moet ik eerst bellen voor ik naar de huisartsenpost mag?

Als je belt met de post dan krijg je een van onze triagistes aan de lijn. Met een aantal vragen bepalen zij de mate van spoed van je klacht. Soms blijkt dat het niet nodig is om langs te komen en krijg je telefonisch advies. Kan je klacht niet wachten tot de volgende werkdag, dan krijg je een afspraak voor een consult. Door goede plannen proberen we te voorkomen dat je lang moet wachten op de huisartsenpost.

Ik heb een afspraak voor een consult. Waarom moet ik dan toch nog wachten op de post?

Op de huisartsenpost werken we met een triagesysteem waarmee we bepalen hoeveel spoed een klacht heeft. Ook als je een afspraak hebt voor een consult op de huisartsenpost, kan het zijn dat je langer moet wachten. Dat komt omdat patiënten met klachten die meer spoed hebben, voorrang hebben. Meer uitleg over hoe het werkt op de post vind je hier.

Ja dat systeem hoeven ze er niet bij te zetten, dat interesseert me helemaal niet. Daar moeten zij mee werken ik wil alleen maar contact met de huisartsenpost.

Geen flauw idee wat [triagistes] is. Ik zou dit niet zo neer zetten. Ik zou gewoon medewerker of zo doen.

Voorbeelden website testen:

Met Taalambassadeurs / ervaringsdeskundigen laaggeletterheid



Omdat je nog een bevestiging krijgt over je afspraak, daarom moet je wachten op de post. Maar het is toch spoed? Dan kan je toch niet wachten?

Ik heb een afspraak voor een consult. Waarom moet ik dan toch nog wachten op de post?

Op de huisartsenpost werken we met een triagesysteem waarmee we bepalen hoeveel spoed een klacht heeft. Ook als je een afspraak hebt voor een consult op de huisartsenpost, kan het zijn dat je langer moet wachten. Dat komt omdat patiënten met klachten die meer spoed hebben, voorrang hebben. Meer uitleg over hoe het werkt op de post vind je [hier](#).

Voorbeeld van opmaak

Brief grieprik. Zonder heldere opmaak:

U kunt een vaccinatie tegen griep krijgen. De grieprik is er voor alle mensen vanaf 60 jaar. En voor mensen met ziekten zoals hartziekten of longziekten. De grieprik is niet verplicht maar wel een advies van ons. De grieprik is gratis.

U kunt de grieprik op dinsdag 1 november bij de praktijk tussen 11:00 - 12.30 uur. Kunt u op deze dag niet komen? Dan kunt u komen op: Dinsdag 8 november tussen 17:00 – 18:00 uur (5 – 6 uur)

Neem deze brief mee als u de grieprik komt halen. Heeft u ook een vaccinatie voor pneumokokken nodig? Daarvoor krijgt u een nieuwe brief!

Wij willen graag dat iedereen naar de praktijk komt om de grieprik te halen. Als u niet kunt komen door lichamelijke problemen, komt de huisarts bij u thuis. Bel zelf de praktijk om een afspraak te maken.



Voorbeeld van opmaak

Brief grieprik. Met heldere opmaak:

U kunt een vaccinatie tegen griep krijgen.
De grieprik is er voor alle mensen vanaf 60 jaar.
En voor mensen met ziekten zoals hartziekten of longziekten.
De grieprik is niet verplicht maar wel een advies van ons.
De grieprik is gratis.

U kunt de grieprik op **dinsdag 1 november** bij de praktijk tussen **11:00 - 12.30 uur**

Kunt u op deze dag niet komen? Dan kunt u komen op:
Dinsdag 8 november tussen **17:00 – 18:00 uur** (5 – 6 uur)

Neem deze brief mee als u de grieprik komt halen.

Heeft u ook een vaccinatie voor **pneumokokken** nodig? Daarvoor krijgt u een nieuwe brief!

Grieprik aan huis

Wij willen graag dat iedereen naar de praktijk komt om de grieprik te halen.
Als u niet kunt komen door lichamelijke problemen, komt de huisarts bij u thuis.
Bel **zelf** de praktijk om een afspraak te maken.

Bron: voorbeeldbrief grieprik Pharos: <https://www.pharos.nl/kennisbank/voorbeeldbrief-grieprik/>



Voorbeeld: ervaringskennis centraal



- Een brede afspiegeling van je doelgroep betrekken bij het ontwikkelen van beleid, diensten of materialen
- Diverse kenmerken: laaggeletterdheid, beperkte gezondheidsvaardigheden, armoede, vluchtelingenachtergrond
- Bijvoorbeeld via co-creatie (afbeelding)

Voorbeeld: de Terugvraagmethode



Video: De terugvraagmethode toegepast bij de dokter

Stad Gent

YouTube-link: <https://www.youtube.com/watch?v=TGGxEHbtkYQ&t=147s>

Toepassen van de terugvraagmethode

Na uitleg / instructie:

1. **Ik** wil weten of **ik** het goed uitgelegd heb
 2. Kun **je** me vertellen...
 - ... wat ik verteld heb?
 - ... wat je nu moet doen?
 - ... wat het doel van het onderzoek is?
- Door het herhalen blijft het beter hangen
 - Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
 - Geeft jou info: op welk niveau moet je communiceren?



Tips om te starten:



- Pas **elke ochtend bij je eerste gesprek** de methode toe. Doe dit **2 weken lang** en sta daarna stil bij wat het je heeft opgeleverd. Breid daarna verder uit.
- Of wijs een **vaste dag in de week** aan, bijvoorbeeld “Terugvraagmaandag”. Pas op die dag de methode **minimaal 5 keer** toe en noteer steeds hoe het ging.

Je kan ook afspreken om dit samen met je team te doen en je ervaringen in het teamoverleg te delen.

Hulpmiddelen



Terugvraagmethode kaart en poster

Te bestellen via de website van Pharos:

<https://www.pharos.nl/kennisbank/terugvraagmethode-tentkaart/>

PAUZE



Uitwisseling (in groepjes):

1. Op welk onderwerp hebben jullie al stappen gezet? Zijn er mooie voorbeelden om te delen?

2. Op welke onderwerpen kan het nog beter? Wat heb je daarbij nodig?



Terugkoppeling uit de groepjes



Hoe krijg ik mijn organisatie mee?

Wie wil je meekrijgen en wat hebben zij (denk je) nodig voor bewustwording?

Denk aan: **feiten & cijfers, persoonlijke verhalen** of een **reflectie op de eigen organisatie**



Hoe krijg ik mijn organisatie mee? (vervolg)



Een **lunchbijeenkomst/inspiratiesessie** is vaak een goede eerste stap. Maak een combinatie van verschillende methoden:

1. Feiten en cijfers:

Bekijk onze Factsheet Laaggeletterdheid en beperkte Gezondheidsvaardigheden

2. Persoonlijke verhalen:

Bekijk hier diverse video's over de gevolgen van laaggeletterdheid en gesprekstechnieken.
of neem een ervaringsdeskundige mee die zijn of haar verhaal vertelt.

3. Een reflectie op de organisatie:

Doe een **Praktijkcheck** en maak een video, toon deze op de bijeenkomst. Of vul met elkaar de 'Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?' in en bespreek de resultaten.

Feiten en cijfers

Wat verwacht je te bereiken? Beschrijf doelen om ook op beleidsniveau te kunnen overtuigen:

- Mensen komen beter voorbereid op hun afspraak
- Minder no-show
- Minder telefonische vragen (m.n. gerelateerd aan onduidelijkheden)
- Stijging aantal mensen dat gebruik maakt van het patiëntportaal
- Verbeterde websitegegevens
- Een betere respons op onderzoek (meer mensen doen mee én de groep is diverser)

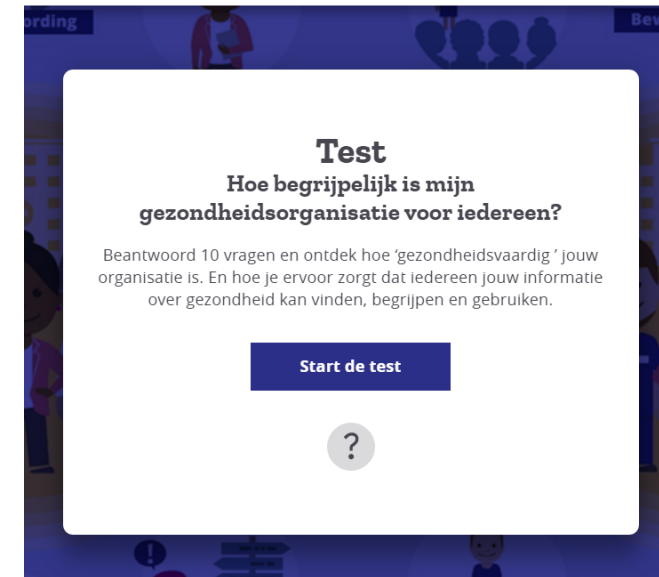
Wellicht kun je dit ook aantoonbaar maken door metingen uit te voeren.



Een reflectie op de organisatie

“Waar moet ik beginnen?”

- Do de **‘Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?’**
- Ga met elkaar in gesprek over de uitkomsten.
- Maak een **plan van aanpak** rond de 10 kenmerken van een gezondheidsvaardige organisatie.
- Stel prioriteiten: kies bijvoorbeeld **2 speerpunten** voor het eerste jaar.



Voorbeeldpagina's uit het rapport:

Jouw organisatie scoort:

72%

Opbouw van jouw score:



Zeer goed op weg!

Je bent zeer goed op weg om je organisatie gezondheidsvaardig te maken. Vanuit hier kun je toewerken naar volgende stappen.

Onderstaande informatie en adviezen kunnen je wellicht verder op weg helpen.

Gebruik het rapport om mogelijke verbeteracties uit te werken.

Daarnaast is het van belang om de aandacht voor gezondheidsvaardigheden vast te houden. Bekijk met elkaar hoe de verschillende onderdelen geborgd zijn in de organisatie. Spreek daarnaast een moment af (bijvoorbeeld over 6 maanden) waarop je deze test opnieuw invult. Zo houd je zicht op de vorderingen en kun je vervolgstappen bepalen. Je kunt deze ook toevoegen aan je interne audit.

4. Begrijpelijke materialen

Stelling:

Onze schriftelijke en digitale materialen zijn getest op begrijpelijkheid bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Ingevulde score:

Oranje: Een deel van de materialen is getest

Huidige stand van zaken en eventuele toelichting op de score:

Welke verbeteracties kunnen er worden uitgevoerd?

Prioriteit (1 laag - 10 hoog):

Stand van zaken van de verbeteracties:

Voorbeeldpagina's uit het rapport:

Advies per onderwerp:

1. Bewustwording

Onze medewerkers kennen het belang van het thema gezondheidsvaardigheden.

- Een presentatie kan een goede start zijn om meer bewustwording te creëren binnen je organisatie. Hiervoor kun je de [Presentatie over laaggeletterdheid](#) of de [Presentatie laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden](#) als basis gebruiken.
- Gebruik de [Factsheet Laaggeletterdheid en Gezondheidsvaardigheden](#) voor achtergrondinformatie, cijfers en gevolgen.
- In de afspeellijst van video's [Laaggeletterdheid en gezondheid: ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal](#) zie je via ervaringsverhalen wat de impact is.

2. Beleid

Het thema gezondheidsvaardigheden is opgenomen in ons beleid met praktische en financiële afspraken.

- Spreek met elkaar af hoe je als organisatie rekening houdt met beperkte gezondheidsvaardigheden. Beschrijf voor alle onderwerpen van deze snelst concrete afspraken, doelstellingen en/of verbeteracties. Tip: Download het rapport met uitkomsten (Pdf onderaan). Deze bevat per onderwerp open velden waarin je afspraken kunt noteren.
- Zorg dat er blijvende aandacht is voor het thema. Leg de werkafspraken goed vast en maak deze gemakkelijk terug te vinden voor (nieuwe) medewerkers.
- Evalueer de gemaakte afspraken, doelstellingen en verbeteracties regelmatig. Spreek bijvoorbeeld af om deze snelst elk (half) jaar met elkaar in te vullen. Tip: maak deze onderdeel van je interne audit.

NIEUW

e-learning: het thema gezondheidsvaardigheden op de kaart zetten in je organisatie



Meer informatie: <https://www.pharos.nl/nieuws/nieuwe-e-learning-het-thema-gezondheidsvaardigheden-op-de-kaart-zetten-in-je-organisatie/>

Duur: ongeveer 1 uur

Kosten: geen

e-learning: effectief communiceren in de zorg



4 modules

- Module 1: Signaleren van beperkte gezondheidsvaardigheden
- Module 2: Heldere gesprekken
- Module 3: Eenvoudig voorlichtingsmateriaal
- Module 4: In de praktijk

Meer informatie: <https://www.pharos.nl/nieuws/nieuwe-e-learning-effectieve-communicatie-in-de-zorg/>

Duur: ongeveer 2 uur
Kosten: 16 euro

Tot slot:



Landelijk netwerk van 140 partners voor het uitwisselen van kennis over gezondheidsvaardigheden: **de Alliantie Gezondheidsvaardigheden**

Platform met tools, methodieken en voorbeelden: www.gezondheidsvaardigheden.nl

Twee keer per jaar een **netwerkbijeenkomst**:

9 april van 12.00 – 17.30 uur in Utrecht.

Nog een paar plekken over! Info en aanmelden via:

<https://www.gezondheidsvaardigheden.nl/nieuws/agenda/netwerkbijeenkomst-april-9>

Links

- 'Test: Hoe begrijpelijk is mijn organisatie voor iedereen?'
Online test (10 stellingen) om te bepalen hoe 'gezondheidsvaardig' jouw organisatie is. Inclusief rapport en verbetertips.
- 'Factsheet Laaggeletterdheid en Beperkte gezondheidsvaardigheden'
Achtergrondinformatie, cijfers en tips.
- e-learning: het thema gezondheidsvaardigheden op de kaart zetten in je organisatie
- e-learning: effectief communiceren in de zorg

Bedankt!

Contactgegevens:

Coryke van Vulpen
c.vanvulpen@pharos.nl
www.pharos.nl

