

Patiënteninformatie over leefstijl ontwikkelen voor iedereen

Hoe houd je rekening met diverse gezondheidsvaardigheden?

Niet iedereen heeft dezelfde gezondheidsvaardigheden. Als iemand beperkte gezondheidsvaardigheden heeft, dan heeft hij/zij moeite om informatie over ziekte en gezondheid te vinden, begrijpen en toepassen. Dit betreft een derde¹ van de volwassenen in Nederland. Een deel hiervan zijn mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, of beperkte digitale vaardigheden hebben. Deze groep heeft vaker chronische ziekten en psychische problemen. Het is daarom belangrijk om informatie- en communicatiematerialen te ontwikkelen die helder en eenvoudig zijn én via diverse kanalen worden verspreid. Dit is niet alleen prettig voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Heldere informatie en communicatie is prettig voor iedereen.

Rekening houden met diverse gezondheidsvaardigheden is een voorwaarde voor de [ontwikkelvouchers van de Coalitie Leefstijl in de Zorg](#). Maar hoe doe ik dat in de praktijk tijdens het ontwikkelvoucherproject? Op basis van de meest gegeven adviezen door Pharos en de meest gestelde vragen daarover is onderstaand document met tips en handvatten opgesteld. Aanvragers van ontwikkelvouchers kunnen dit gebruiken als hulpmiddel.

Inhoud

Drie adviezen van Pharos zijn uitgewerkt met hulpmiddelen en organisaties die je kunt benaderen voor ondersteuning. Als laatste noemen we hulpmiddelen die breder toepasbaar zijn dan één van de drie adviezen.

- **Adviezen en hulpmiddelen**
 - o Advies 1: geef informatie weer op een heldere en eenvoudige wijze
 - o Advies 2: werk samen met de mensen om wie het gaat van begin tot eind
 - o Advies 3: zet andere kanalen in om een brede doelgroep te bereiken
- **Algemene hulpmiddelen**

Levend document

Dit is een levend document. Dit betekent dat het bijgewerkt zal worden wanneer nieuwe tips, hulpmiddelen en/of 'good-practices' bekend zijn. Heb je dus nog een aanvullende vraag of heb je juist een goede tip te delen, laat het graag weten via d.reijmer@patientenfederatie.nl.

¹ Rademakers, J., Heijmand, M. [Kennissynthese 2024. Gezondheidsvaardigheden in Nederland: actuele kennis en inzichten](#). Utrecht: Nivel, 2024. 46 p.

Specifieke adviezen en hulpmiddelen

Advies 1: geef informatie weer op een heldere en eenvoudige wijze

Concreet betekent dat:

- Schrijf A2 of B1 niveau Nederlands.
- Maak gebruik van simpele visuele ondersteuning.
- Voeg een voorleesfunctie toe bij digitale materialen op een website.
- Zorg ervoor dat de informatie in meerdere talen (ook A2/B1 niveau!) beschikbaar is, als dat voor de doelgroep belangrijk is.

Praktische hulpmiddelen:

- Gebruik de [Lees Simpel](#) en/of de [Schrijf Simpel](#) app om teksten makkelijker om te zetten in begrijpelijke taal.
- De plug in van [Klinkende Taal](#) (in bijvoorbeeld Word) helpt om heldere teksten te schrijven.
- Wil je weten of een woord B1 is? Check www.ishetb1.nl. Als het geen B1 is, geeft de website alternatieven.
- Zie de website van Pharos over [Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beelderhalen](#) voor tips en de [kennisbank met 'praatkaarten'](#) voor voorbeelden.
- Bureau Taal biedt een [e-learning](#) aan (tegen betaling) over hoe je goed op B1 niveau kan schrijven.

Advies 2: Werk samen met de mensen om wie het gaat van begin tot eind

Concreet betekent dat:

- Werk samen met de mensen om wie het gaat (de doelgroep), en specifiek met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, bij ontwikkeling van patiënteninformatie en communicatiematerialen. Deze groep is vaak (nog) niet aangesloten bij patiëntenorganisaties en hun patiëntenpanels!
- Start samenwerking zo vroeg mogelijk in het proces, dus pre-test de boodschap, het script, storyboard en/of de vorm bij een diverse groep mensen voordat materialen echt worden ontwikkeld.
- Test daarnaast het prefinale product.
- Vraag hen ook hoe en waar ze de materialen willen en kunnen vinden. Of via wie ze het willen leren kennen.
- Zorg voor een passende beloning voor de ervaringsdeskundigen waarmee wordt samengewerkt.

Praktische hulp(middelen):

- Pharos biedt een gratis e-learning [Samenwerken met de mensen om wie het gaat](#) aan. Hierin vind je praktische tips over de vaardigheden en randvoorwaarden die nodig zijn om van samenwerken een succes te maken.
- INVOLV biedt een [online module over gezondheidsvaardigheden](#) voor patiëntvertegenwoordigers aan. Daarin leer je o.a. hoe je patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden bereikt, betreft en ze verbindt aan je organisatie. Ook biedt INVOLV concreet hulpmiddelen voor begrijpelijk schrijven en een testmethode voor voorlichtingsmateriaal.

Organisaties

Er zijn verschillende organisaties die kunnen helpen bij het samenwerken met bepaalde doelgroepen:

- [Stichting ABC](#) kan [testpanels](#) van [taalambassadeurs](#) inzetten. *“Beoordeelt teksten zoals brieven, websites en informatieborden. Geeft tips/verbeteringen voor eenvoudig taalgebruik, opmaak en het geven van betere en heldere informatie”*.
Kostenindicatie: € 250,- per dagdeel excl. btw + € 25,- per testpanellid + kosten begeleider. Over het algemeen komt dit totaal op ongeveer € 450,-.
- [Stichting Accessibility](#) kan helpen je website of materialen te toetsen op digitale toegankelijkheid. Bijvoorbeeld door een [gebruikersonderzoek](#) te laten uitvoeren.
- [SGAN – Stichting Gezondheid Allochtonen Nederland](#). *“SGAN kan u helpen met informatie over aandoeningen en behandelingen in samenwerking met culturele en religieuze achtergronden van diverse allochtone groepen”*.
- [Migration Inc.](#) *“Wij bieden inzichten in en handvatten voor interculturele communicatie en cultuursensitiefwerken voor diverse professionals die met en voor migranten werken.”*
- Meetellen is een onderzoeksbureau in [Amsterdam](#) en [Utrecht](#) voor en door mensen die ondersteuning nodig hebben. *“Meetellen kan ingezet worden voor klanttevredenheidsonderzoeken, advies bij en het testen van vragenlijsten, het meelesen van teksten, het organiseren van een testpanel of het beoordelen van de gebruikersvriendelijkheid van een website. Ook leidt Meetellen in opdracht thema-gerichte focusgroepen op locatie.”*
- [IKONE](#) biedt handvatten, methodes, begeleiding en werkvormen voor co-creatie.

Advies 3: Zet andere kanalen in om een brede doelgroep te bereiken

Het is bekend dat de ‘standaard’ kanalen, zoals nieuwsbrieven en websites, vaak niet voldoende zijn om mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden te bereiken. Ook weten we dat deze groep mensen vaak geen lid wordt van patiëntenorganisaties en dus veelal niet aanwezig is bij (online) bijeenkomsten van patiëntenorganisaties.

Praktische adviezen zijn:

- Ga in gesprek met de doelgroep (zie advies 1) en vraag ze hoe en waar ze de voorlichtingsmaterialen willen en kunnen vinden. Of hoe (waar en via wie) zij informatie zoeken en vinden.
- Stimuleer zorgverleners om patiënten te wijzen op de nieuw ontwikkelde informatie en materialen. Idealiter bekijkt de zorgverlener (een deel van) het product samen met de patiënt. Het is van belang dat zorgverleners expliciet de instructie krijgen om de informatie samen met de patiënt te bekijken.
- Verspreid de informatie via sleutelfiguren (in de wijk) die vertrouwd worden en zich in de directe omgeving van de doelgroep bevinden. Denk aan de imam in de moskee, specifieke whatsappgroepen en/of buurtcentra, scholen of markten.
- Gebruik altijd een diverse mix aan kanalen en manieren om mensen te bereiken.

Algemene hulpmiddelen

Pharos beschikt over deze [checklist voor toegankelijke informatie](#) die gebruikt kan worden tijdens het ontwikkelen van zowel digitale als niet-digitale patiënteninformatie. Daarnaast kan je met het [Voorlichtingsmateriaal BeoordelingsInstrument](#) de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van bestaand voorlichtingsmateriaal voor patiënten beoordelen.