



8 tips om de praktijk begrijpelijker te maken

Concrete tips om rekening te houden met patiënten die moeite hebben met lezen, schrijven en computers. Welke tips ga jij direct toepassen?

De tips zijn gebundeld uit praktijkchecks die taalambassadeurs van Stichting ABC en Stichting Lezen & Schrijven uitvoerden samen met Pharos. Op de eerste pagina zie je een overzicht van de tips. Op pagina twee staan allerlei voorbeelden zodat je vlot aan de slag kan gaan met de adviezen.

Bij de balie

1

Bied begrijpelijke informatie aan

Leg bij de balie materiaal neer uit de toolkit met informatie over online inzage én vertel over de voordelen voor de patiënt.

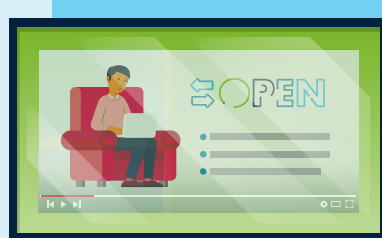


Wachtkamer

2

Wachtkamerschermb

Gebruik het wachtkamerschermb voor informatie over online inzage, benoem ook waar patiënten meer informatie of hulp kunnen krijgen.



3

Opgeruimde wachtkamer

Folders zijn fijn, maar gebruik er niet te veel. Dit kan patiënten afleiden. Hetzelfde geldt voor drukke prikboards, grote folderrekken en onrustige wachtkamerschermben.



Spreekkamer

4

Bespreek digitale vaardigheden

Ga in gesprek over digitale vaardigheden. Stel bijvoorbeeld de vraag: 'Veel mensen hebben moeite met computers, hoe is dat voor u?'.

Veel mensen hebben moeite met computers, hoe is dat voor u?



5

Communiceer met begrijpelijke woorden

Check tijdens een consult of de boodschap goed overkomt m.b.v. de terugvraagmethode. Gebruik in het dossier zo veel mogelijk de woorden van de patiënt en maak gebruik van bijvoorbeeld Thuisarts.nl.

Website

6

Afbeeldingen en links op website

Visuele ondersteuning helpt patiënten om de juiste informatie te vinden op de praktijkwebsite, bijvoorbeeld bij de link naar het portaal. Een voorbeeld van een visuele ondersteuning is het toevoegen van een video met uitleg over online inzage.



Ondersteuning en samenwerking

7

Opzetten ondersteuning

Bedenk op welke manier jullie als praktijk patiënten die moeite hebben met lezen, schrijven en computers kunnen helpen. Bijvoorbeeld door het oprichten van een 'digitaal spreekuur' in de praktijk.



8

Samenwerken met organisaties

Steeds meer bibliotheken bieden al mogelijkheden voor laaggeletterde patiënten, bijvoorbeeld de cursus Digivitaler of Klik & Tik. Bekijk met welke organisaties jullie kunnen samenwerken.

Wilt u hierna nog meer weten over de praktijkchecks?

Bekijk eens [de video's](#) hierover op ons YouTube-kanaal. Meer weten over laaggeletterdheid? Doe dan de kennisclip, deze staat op het [OPEN-platform](#) en op de [OPEN-website](#).

OPEN is een programma van InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG).



Verdieppingspagina

1 Bied informatie aan

- Naast tekstuele informatie is het belangrijk om hier over te vertellen. Alleen een folder neerleggen werkt niet voldoende.
- Maak hierbij gebruik van **eenvoudige materialen** uit de toolkit en uitleg.
- Let erop dat in de folder staat hoe het werkt en wie in de praktijk, of daarbuiten, kan helpen.

2 De wachtkamer

Zet informatie over laaggeletterdheid en online inzage op het wachtkamerscherf. Bekijk **deze site** voor inspiratie. En laat gelijk zien waar patiënten hulp kunnen krijgen.

Algemene tips wat betreft het wachtkamerscherf zijn:

- Laat informatie video's langzaam afspelen, gebruik grote letters en korte zinnen.
- Zorg voor niet teveel afleiding zoals weerberichten of lopende nieuwsberichten.
- Houd het bij zorg of praktijkinformatie zoals: foto's van medewerkers in de praktijk, Thuisarts.nl of Kijksluiter.

4 Bespreek digitale vaardigheden

Vertel over de mogelijkheden van online inzage. En vraag naar **de digitale vaardigheden** van een patiënt. Normaliseer het probleem en probeer vanuit vertrouwen te motiveren om ondersteuning te zoeken. Hetzelfde geldt voor moeite met lezen en schrijven. Veel patiënten hebben veel vertrouwen in hun huisarts. Een aantal voorbeeldvragen om dit gesprek te voeren met de patiënt zijn:

- Heeft u een computer, mobiele telefoon of tablet met internet?
- Gebruikt u email zodat ik u een link kan sturen?
- Veel mensen hebben moeite met het lezen van dit soort folders, hoe is dat voor u?

5 Communiceer met begrijpelijke woorden

Algemene tips om **op een begrijpelijke manier**, met **begrijpelijke woorden** te communiceren zijn:

- Neem de ADEPD-richtlijnen van het NHG als leidraad voor de manier waarop u in het EPD registreert.
- Bespreek alles wat in de P-regel staat ook daadwerkelijk met de patiënt. En gebruik zo veel mogelijk de woorden van de patiënt in het dossier.
- Laat uw patiënt met u meekijken op uw scherm en leg uit dat het terug te zien is in het dossier. Op die manier raken patiënten er al vertrouwd mee.
- Twijfelt u of uw patiënt begrijpt wat u heeft verteld? Gebruik dan de **terugvraagmethode** om te checken of uw uitleg begrepen is.
- Maak gebruik van Thuisarts.nl voor begrijpelijke informatie. Kopieer de directe link naar de juiste pagina van Thuisarts in de P-regel.

6 Afbeeldingen en links op website

Extra tips voor de praktijkwebsite:

- Maak de website niet te druk met bewegende banners of lange stukken tekst. Zet belangrijke informatie (zoals telefoonnummer, openingstijden en adres) bovenaan. Gebruik ondersteunende video's, afbeeldingen of pictogrammen op de website.
- Gebruik zo veel mogelijk directe links naar aanmeld- of inlogpagina. En beperk het aantal stappen dat de patiënt moet doorlopen.

7 Opzetten ondersteuning

Naast een digitaal spreekuur in de praktijk kun je ook denken aan het opzetten van **een digitaal-punt** in de praktijk. Andere voorbeelden zijn: een uitlegmoment tijdens de koffie-ochtend voor POH-ouderen of een digitaal spreekpunt verzorgd door de assistente. Brainstorm eens samen met collega's over de mogelijkheden die jullie als praktijk kunnen bieden voor de laaggeletterde patiënten.

8 Samenwerken met organisaties

Leg contact met andere organisaties zoals **bibliotheken**, buurthuizen, taalhuizen, digihulplijn, ziekenhuizen, welzijnorganisaties en Seniorenweb. Vraag naar de mogelijkheden voor uw patiënten. Vraag naar de cursus over digitale zorg: Digivitaler. Maar denk ook aan algemene computercursussen en taallessen die aangeboden worden zoals Klik & Tik. Zodat u weet waar u uw patiënten naar kan doorverwijzen.

Wilt u hierna nog meer weten over de praktijkchecks?

Bekijk eens **de video's** hierover op ons YouTube-kanaal. Meer weten over laaggeletterdheid? Doe dan de kenniscip, deze staat op het **OPEN-platform** en op de **OPEN-website**.

OPEN is een programma van InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG).