

23 januari 2019

Robbert van Bokhoven, Thea Duijnhoven

In uw praktijk naar eHealth voor iedereen!

Waarom is eHealth kansrijk?

- Persoonsgericht
- Responsief, interactief met directe feedback
- Functionaliteiten
- 'Maakt preventie en zorg iets van jou'
- Juist voor lager opgeleiden

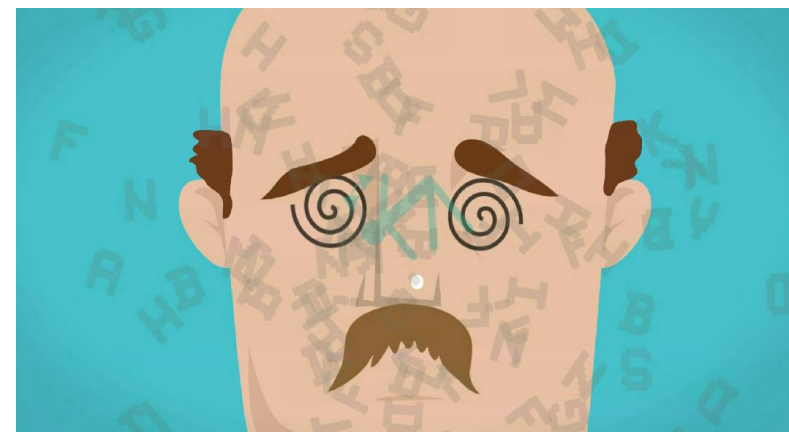


De eHealth Paradox

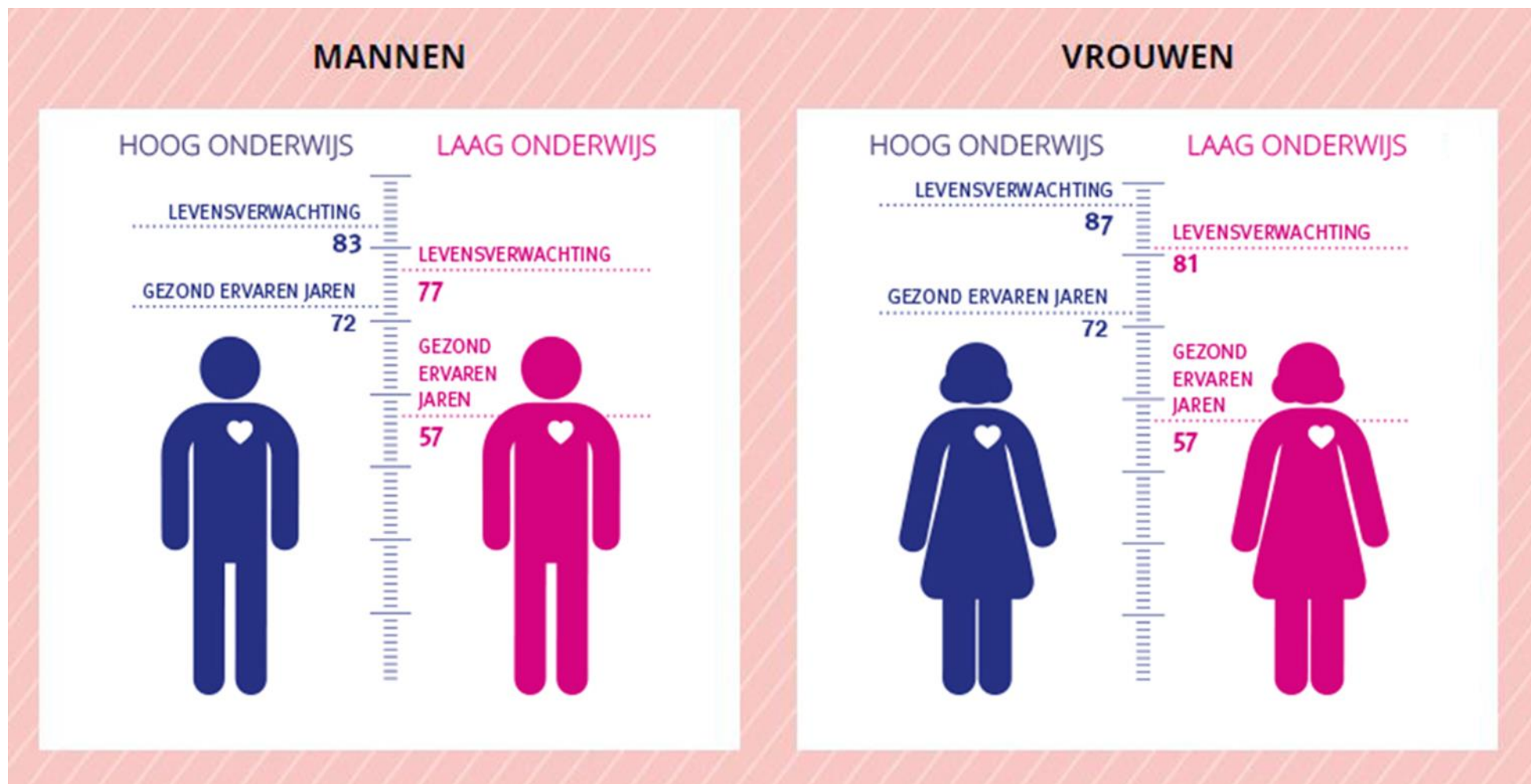
"Een wereld te winnen"

"Juist voor de mensen die het
het meest nodig hebben"

"Zij maken grootste deel uit van
mensen in de spreekkamer""



‘Als we niets doen, nemen de gezondheidsverschillen verder toe’



laag- vs hoogopgeleid

Slechtere uitkomsten van zorg

- Later in zwangerschap onder controle
- Kanker wordt later ontdekt
- Niet adequaat behandeld voor diabetes met standaardzorg volgens richtlijn

Ongezondere Leefstijl

- Roken 2 keer zo vaak
- Hebben 3 keer zo vaak obesitas.



Meer Medicijnen

- Hoe lager opgeleid, hoe meer voorgeschreven medicijngebruik
- >50% van patiënten in apotheek heeft moeite met begrijpen en onthouden van informatie

Vaker (chronische) aandoeningen

- Hebben 5 keer zo vaak COPD
- Hebben 6 keer zo vaak diabetes
- Kampen 3 keer zo vaak met depressie

Meer armoede en schulden, STRESS

- 81% van de mensen met schulden heeft gezondheidsklachten
- Chronisch zieken hebben 2 keer zo vaak schulden

De feiten



29%

van de Nederlanders heeft
beperkte gezondheidsvaardigheden



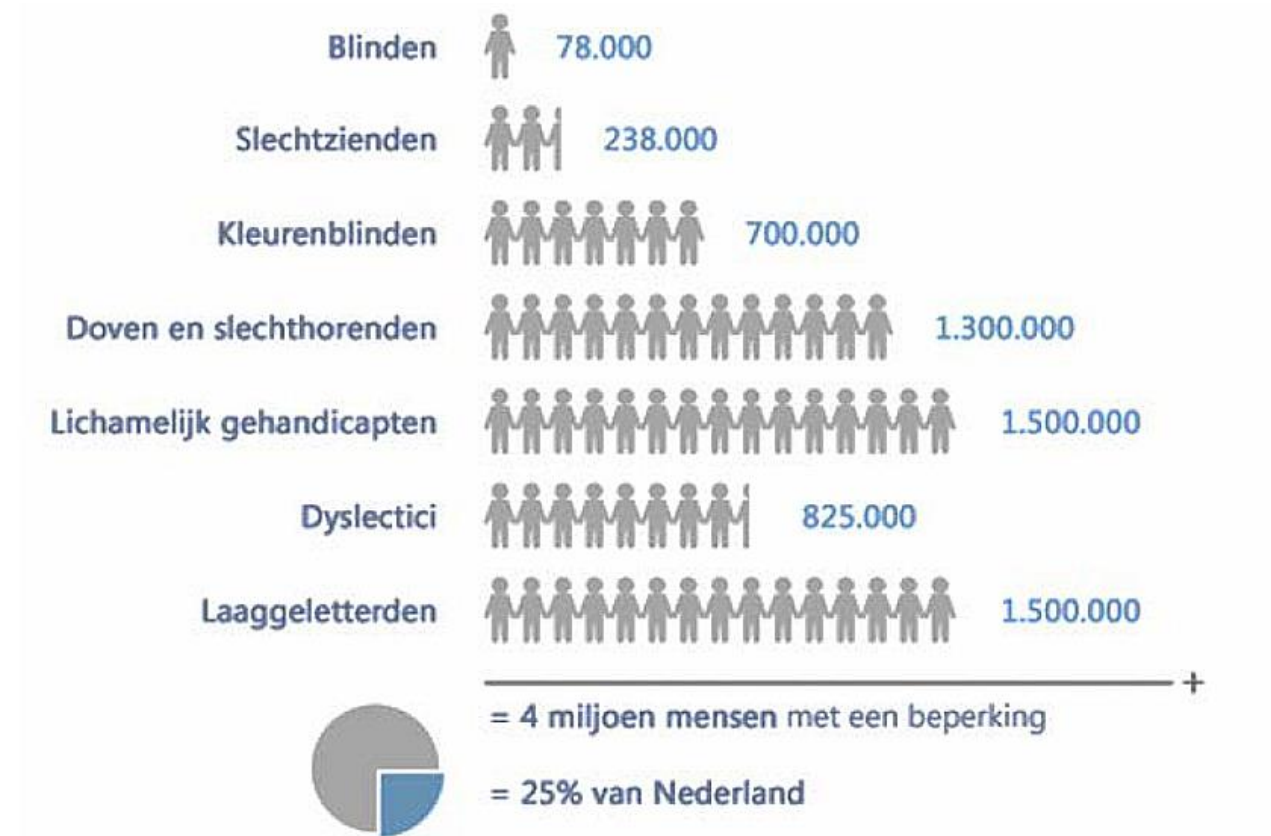
2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



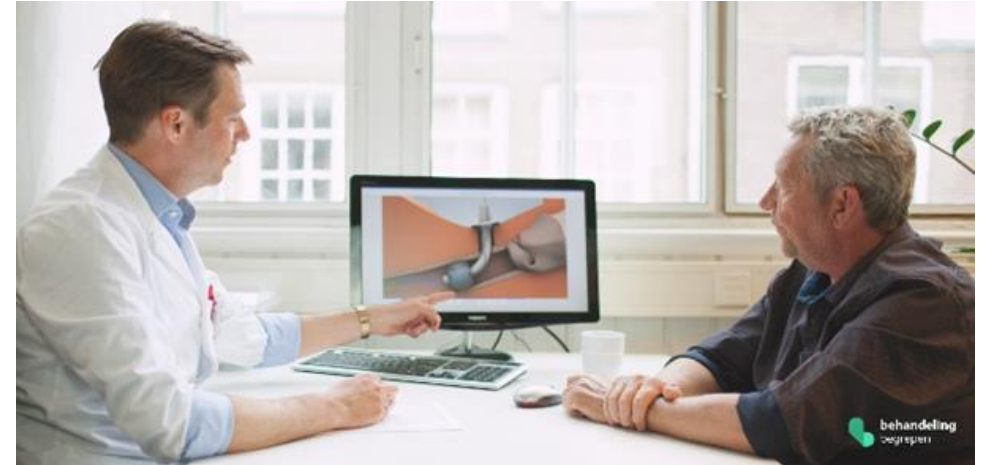
**1 miljoen
digibeten**

De feiten



eHealth voor iedereen, hoe doe je dat?

- Co-creatie – samen met de doelgroep
- Inclusief ontwerp – geschikt voor iedereen
- Blended care – online én face-to-face



'Test eHealth met ons! Wij moeten het gaan gebruiken'

Vera Moet- Taalambassadeur

4 stappen naar eHealth4All

1



eHealth is begrijpelijk
voor iedereen

2



eHealth is gemakkelijk
te vinden en te
gebruiken

3



Professionals kunnen
patiënten/cliënten
coachen bij gebruik

4



Lokale spelers in preventie
en zorg maken
afspraken over de
inzet van
eHealth

Casus patiëntportalen ziekenhuizen



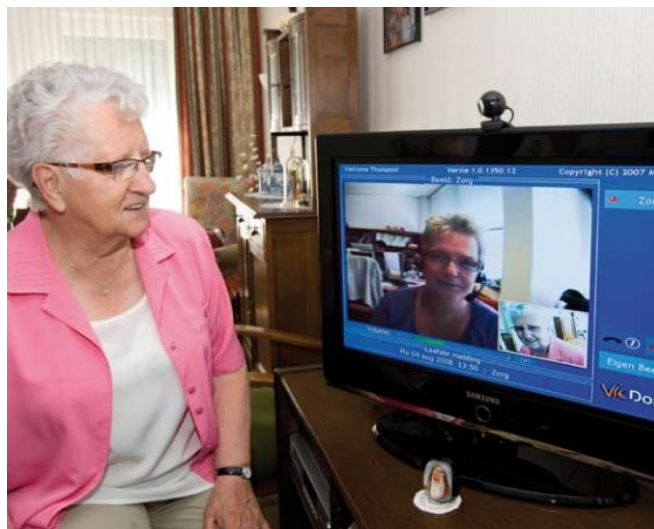
Vormgeving - Navigatie - Tekst



De rol van de zorgverlener



De rol van de zorgverlener



[Home](#) /

Kennisbank

Materialen waarmee u in uw eigen dagelijkse praktijk aan de slag kunt. De meeste materialen zijn direct gratis te downloaden en hebben een gedegen wetenschappelijke basis.

 Zoek op trefwoord binnen publicaties

TOON FILTERS

ZOEK >

Nu actief: [Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#) x

59 publicaties



[Bloopers – de zeven meest voorkomende onduidelijkheden in voorlichtingsmateriaal](#)

Dit zijn de zeven meest voorkomende onduidelijkheden in voorlichtingsmateriaal.



[WO Casuïstiek voor interventie](#)

Intervisie op basis van de 5 stappen methode is een goede methode om complexe casuïstiek omtrent laaggeletterdheid te bespreken.



[Checklist Communicatie op maat – gesprekken voeren](#)

Hoe communiceer ik effectief met een laaggeletterde patiënt of cliënt? Een aantal adviezen op een rij, inclusief de 'terugvraag' methode.



[Checklist Herkennen laaggeletterdheid](#)



[Folder over de checklist](#)

[Checklist mentaal bemiddelings](#)



[Checklist Observaties in de apotheek](#)

CHECKLIST 'Observaties in de apotheek'

Is uw apotheek ingesteld op laaggeletterden? Kunnen laaggeletterden hun weg vinden naar en binnen de apotheek? Om dit te achterhalen kunt u de apotheek eens bekijken vanuit het perspectief van de laaggeletterde patiënt. Bel zelf naar de apotheek, bezoek de website en beoordeel de entree. Wat zijn uw eerste indrukken? Welke verbeteringen kunt u aanbrengen zodat uw patiënten hun weg in de apotheek beter kunnen vinden? Vraag eens een laaggeletterde patiënt om dit samen met u te bekijken. De onderstaande checklist biedt u enkele vragen die stimuleren uw apotheek kritisch te beoordelen. Het is verstandig de uitkomsten in uw team te bespreken. Probeer laaggeletterde patiënten te betrekken bij aanpassingen om te controleren of het daadwerkelijk tot verbetering leidt.

AANDACHTSPUNTEN	BEOORDELING
1. Telefonische communicatie	
Is het keuzemenu helder?	
Wordt eenvoudige taal gebruikt en met korte zinnen gesproken?	
Is het mogelijk het keuzemenu nogmaals te beluisteren?	
Is het duidelijk hoe een herhaalrecept aangevraagd moet worden?	
2. Digitale communicatie	
Is de website overzichtelijk zonder overbodige informatie?	
Staan het telefoonnummer en adres duidelijk op de homepage?	
Is er bij het adres een kaart (plattegrond) opgenomen?	
Staan de openingstijden per dag beschreven?	
Is duidelijk aangegeven waar men buiten openingstijden terecht kan?	
Is het taalgebruik eenvoudig en zijn de zinnen kort?	
Is duidelijk beschreven hoe herhaalmedicatie kan worden aangevraagd en opgehaald?	
Is het mogelijk teksten te laten voorlezen?	
Zijn illustraties/ symbolen ondersteunend bij de tekst?	
Maakt u gebruik van herinneringsystemen (bijv. e-mail voor herhaalrecepten, sms-reminder (app) voor therapietrouw)?	
3. Entree en inrichting apotheek	
Is de apotheek aan de buitenkant makkelijk te herkennen?	
Zit de apotheek binnen een gezondheidscentrum?	
Zo ja, is de bewegwijzering duidelijk?	
Is de informatie over contact en openingstijden duidelijk zichtbaar?	
Zijn mededelingen duidelijk zichtbaar?	
Is helder wanneer de patiënt aan de beurt is?	
Is het nummerapparaat eenvoudig in gebruik?	
Is de schriftelijke informatie die aan patiënten meegegeven wordt eenvoudig en duidelijk?	
Is de publieksruimte overzichtelijk ingedeeld?	
Zijn er onnodig veel posters en reclames die afleiden?	
Moet er een formulier ingevuld worden (bijv. inschrijving/toestemming LSP)?	
Zo ja, is daar ondersteuning bij?	
Wordt er gebruik gemaakt van een beeldscherm voor informatie?	
Zo ja, is deze goed leesbaar?	
Is het gebruikte beeldmateriaal (op beeldscherm, bij uitleg) duidelijk en is het ondersteunend voor de informatie?	

Bronnen:
The Health Literacy Environment Activity Packet, First Impressions & Walking Interview, Rima E. Rudd, Harvard University
LHV Checklist Observaties in de huisartsenpraktijk

Datum: Augustus 2015

Checklist HERKENNEN laaggeletterdheid

SIGNALEN

De patiënt

- Vermijdt duidelijk lees- en schrijfsituaties.
- Gebruikt of begrijpt het nummerapparaat niet.
- Legt meerdere papieren op de balie, weet niet welke het recept is.
- Kijkt wazig en leest niet mee bij uitleg van het etiket.
- Stelt nooit vragen of stelt inadequate vragen.
- Antwoordt niet adequaat.
- Is ongemakkelijk bij de vraag iets op te schrijven of te lezen.
- Is ongemakkelijk (of reageert boos) als er teveel vragen gesteld worden.
- Neemt medicatie niet goed in.
- Heeft moeite met het vertellen van een chronologisch verhaal.
- Belt (vaak) op met vragen over medicijn.
- Is vaak te laat met herhaalrecept aanvragen.
- Komt te laat of op de verkeerde dag.

UITSPRAKEN VAN PATIËNTEN (SMOEZEN)

- 'Er zat geen bijsluiter bij.'
- 'Sorry, ik ben mijn bril vergeten.'
- 'Dat formulier vul ik thuis wel in.'
- 'Kunt u het voor me invullen, ik schrijf zo onleesbaar.'
- 'Ik dacht dat de afspraak morgen was.'
- 'Ik kan niet lezen, omdat ik woordblind ben.'
- 'Nee, ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg.'
- 'Mijn buurvrouw zei dat...'

NAVragen

- Indien U een vermoeden heeft, zorg voor een vertrouwde sfeer, normaliseer en vraag op respectvolle manier;
 - Veel mensen hebben moeite met het lezen van dit soort folders, hoe is dat voor u?
 - Veel mensen hebben moeite met het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?
 - Helpt iemand u wel eens met het invullen van formulieren of het lezen van brieven?
- Vraag naar het aantal jaren school dat iemand heeft gevolgd: minder dan vijf jaar is laaggeletterd.

Bronnen: LHV toolkit laaggeletterdheid; Herkenningswijzer laaggeletterdheid voor artsen van Stichting Lezen en Schrijven; Toolkit Gezonde taal UMC Utrecht; signalen en ervaringen uit de dagelijkse praktijk

Datum: december 2018

Quickscan Digitale vaardigheden

Terugvraagmethode

Waarom?

- Door het herhalen blijft het verhaal beter hangen
- Je kunt aanvullen wat niet overgekomen is
- Geeft jou info: op welk niveau moet je communiceren?

Wanneer?

- Begin consult
- Na uitleg
- Einde consult

Bij wie?

- Iedereen



Werkgroep Zorg 2025 doet oproep aan medische opleidingen

Zorgprofessionals in opleiding willen leren over begeleiding van patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Steeds meer wordt een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en eigen regie van patiënten. De gedeelde besluitvorming krijgt vaker vorm via e-health. Denk aan patiëntportalen waar patiënten hun gegevens over zorg en behandelingen kunnen inzien en digitaal in gesprek kunnen met hun arts.

Op de 3 Nederlanders is beperkt gezondheidsvaardig. Voor hen is het gebruik van e-health een grote drempel. Zorgverleners zijn zich daar niet altijd van bewust en het ontbreekt hen vaak aan de juiste kennis hoe ze deze mensen goed kunnen begeleiden.

Daar moet verandering in komen vindt Werkgroep Zorg 2025, te beginnen bij de medische opleidingen. In de opleidingen is nog veel te weinig aandacht voor e-health en de ondersteuning van patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Zonder de juiste kennis en kunde kunnen zorgverleners niet de optimale ondersteuning bieden die een groot gedeelte van de patiënten die nu in de spreekkamer zit, nodig heeft.

Werkgroep Zorg 2025 doet een oproep aan de medische opleidingen om e-health en de ondersteuning van patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden een vaste plek te geven in het onderwijs.

Iemand met beperkte gezondheidsvaardigheden heeft moeite om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Er is een duidelijke samenhang tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid.

Wie is Werkgroep Zorg 2025

Werkgroep Zorg 2025 vertegenwoordigt een zeer brede achterban van zorgprofessionals in opleiding en inspireert tot het bereiken van kwalitatief hoogstaande en toekomstbestendige zorg die voor iedereen toegankelijk is. Vanuit deze achterban signaleert de werkgroep onder andere de behoefte aan meer kennis en vaardigheden om patiënten met lage gezondheidsvaardigheden te herkennen en te begeleiden.

Onze ambitie

De ambitie van Werkgroep Zorg 2025 is stevig. In 2025 heeft elke jonge zorgverlener geleerd mensen met lage gezondheidsvaardigheden te herkennen en te begeleiden, ook met e-health. Dit bereiken we door kennis en praktische handvatten over dit onderwerp aan te bieden en te verspreiden in zoveel mogelijk medische vervolgoopleidingen, van medisch specialisten, sociaal geneeskundigen tot openbaar apothekers.

 **eHealth4All** Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen ondersteunt
EEN INITIATIEF VAN PHAROS Werkgroep Zorg 2025 in het bereiken van deze ambitie.



Werkgroep Zorg 2025
Volg ons op twitter @vz2025
Of lees meer over ons op onze website
www.wz2025.nl

'Samen op weg naar een kwalitatieve, efficiënte en doelmatige gezondheidszorg in 2025'



Deze versie is begrijpelijk voor iedereen en getest door taalambassadeurs

Werkgroep Zorg 2025 wil medische opleidingen aanpassen

Jonge artsen en apothekers willen leren hoe ze patiënten die moeite hebben met het vinden en begrijpen van informatie over gezondheid goed kunnen helpen.

Patiënten moeten zelf steeds meer beslissingen nemen over hun gezondheid. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf een behandeling kiezen. Dit gaat steeds vaker via een website of app (e-health).

Voorbeeld: patiënten kunnen via een website informatie over hun gezondheid zien.

Veel patiënten vinden het moeilijk om informatie over gezondheid te vinden en te begrijpen.

Ze vinden het moeilijk goed te weten wat zij beter kunnen doen. Deze patiënten hebben goede hulp nodig van artsen en apothekers. Artsen en apothekers weten vaak nog niet hoe ze deze patiënten goede hulp kunnen geven.

Wat moet er anders?

Werkgroep Zorg 2025 vindt dat artsen en apothekers moeten leren hoe ze patiënten kunnen helpen die moeite hebben met het vinden en begrijpen van informatie over gezondheid via een app of website. Dit moeten ze leren tijdens hun opleiding, zodat ze het vanaf het begin goed weten. Zo kunnen zij hun patiënten helpen met het nemen van goede beslissingen. De medische opleidingen moeten nu aangepast worden. Over 6 jaar kan dan elke arts en apotheker patiënten helpen die moeite hebben met het vinden en begrijpen van informatie over gezondheid.

Veel patiënten hebben moeite om informatie over gezondheid te vinden en te begrijpen. Ze vinden het moeilijk goed te weten wat zij beter kunnen doen. Deze patiënten hebben vaker problemen met hun gezondheid.

Wie is Werkgroep Zorg 2025

Werkgroep Zorg 2025 is een groep van jonge artsen en apothekers. Deze groep wil dat iedere patiënt de beste zorg en hulp krijgt. Ook patiënten die moeite hebben met het vinden en begrijpen van informatie over hun gezondheid. Of mensen die het moeilijk vinden de juiste beslissingen te nemen over hun gezondheid.

 **eHealth4All** Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen helpt
EEN INITIATIEF VAN PHAROS Werkgroep Zorg 2025 met het halen van dit doel.



Werkgroep Zorg 2025
Volg ons op twitter @vz2025
Of lees meer over ons op onze website
www.wz2025.nl

'Samen op weg naar een kwalitatieve, efficiënte en doelmatige gezondheidszorg in 2025'



Een patiëntportaal is onderdeel van de gehele organisatie



Verandermanagement

- In de spreekkamer – het consult
- Helpdesk
- Gespreksverslag



4 stappen naar eHealth4All

1



eHealth is begrijpelijk
voor iedereen

2



eHealth is gemakkelijk
te vinden en te
gebruiken

3



Professionals kunnen
patiënten/cliënten
coachen bij gebruik

4



Lokale spelers in preventie
en zorg maken
afspraken over de
inzet van
eHealth

De Stopcoach

in kader van lokale aanpak gezondheidsachterstanden



- Bewezen effectief juist bij laagopgeleiden
- Persoonsgericht: 'wat gaat mij helpen?'
- Community benadering, dichtbij huis
- Lancering in eHealthweek
- 2019 Implementatie in 5 gemeenten (pilot), actiegericht
- Leernetwerk

Health Deal

'Stimulering gezondheid door
persoonlijke preventie via eHealth'

Project implementatie bij
achterstandsgroepen

Kansen voor gemeenten met een lokale
integrale aanpak



Kijksluiter: 4 stappen naar eHealth4all!

1. eHealth voor iedereen begrijpelijk
LUISTEREN & TESTEN



2. Makkelijk te vinden en gebruiken
ZORGVERLENER



3. Ondersteuning en coaching bij gebruik
24/7 & **HULPVIDEO'S**



4. Afspraken in lokaal netwerk
ZORGVERLENERS & ZORGVERZEKERAAR



 **KIJKSLUITER**

Genomineerden 2019

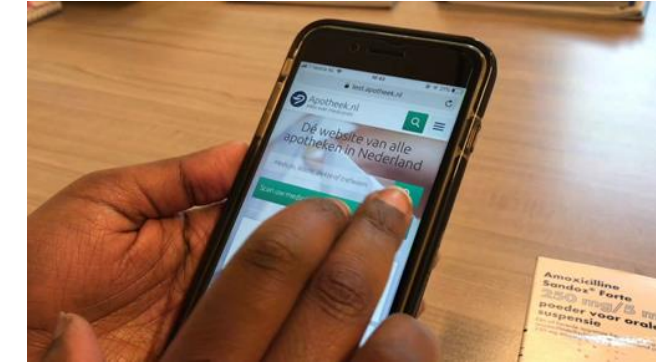


**DE BESTE APP
VOOR IEDEREEN**

Vraagapp



Barcodescanner



Quli



