

23 januari 2019

Robbert van Bokhoven, Thea Duijnhoven en Dicky
Gingnagel

In uw praktijk naar eHealth voor iedereen!

Gezondheidsvaardigheden

De mate waarin je informatie over gezondheid en zorg kunt

- vinden
- begrijpen
- toepassen

**Geletterdheid is daarbij belangrijk.
Andere factoren:**

- opleidingsniveau
- sociaal-economische status
- participatie
- leeftijd
- taalbarrière



29%

van de Nederlanders heeft
beperkte gezondheidsvaardigheden



2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd

Gezondheidsvaardigheden

Vaardigheden

- hoofd- en bijzaken onderscheiden
- samenvatten
- categoriseren
- plannen
- overzicht houden
- abstract denken
- reflecteren op jezelf

In de praktijk

- zoeken op het internet (digitale vaardigheden)
- folders en, bijsluiters begrijpen
- gesprekken met zorgverleners houden
- uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen
- medicijnen op de juiste manier innemen

Ervaringsverhaal

Dicky Gingnagel

**Taalambassadeur bij
Stichting ABC**



Kwaliteit en zorg voor iedereen

Versterken van organisaties

- Herkennen
- Uitlegvaardigheden
- Persoonsgerichte en integrale benadering
- Eenvoudige materialen (folders, websites en digitale zorgtoepassingen)

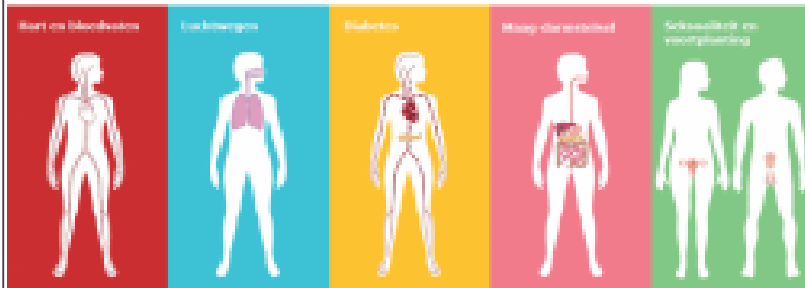
Versterken van vaardigheden

- Taalvaardigheden
- Digitale vaardigheden
- Financiële vaardigheden
- Gezondheidsvaardigheden

Wat doet Pharos

- Kennisuitwisseling en kennisnetwerken
- Trainingen, opleiding en (bij)scholing op maat
- Onderzoeken, inventarisaties en quickscans
- Publicaties, factsheets, voorlichtingsmaterialen en beeldverhalen
- Testen, adviseren en doorontwikkelen van digitale zorgtoepassingen

Begrijp je lichaam



www.begrijpjelichaam.nl

'Handboek 'Ik heb diabetes, wat kan ik doen?'



Eenvoudige uitleg over diabetes

- Wat is diabetes?
- Wat kunt u zelf doen?
- Wie helpt u?

Gratis bestellen via pharos.nl/webshop

YouTube NL Zoeken

HOME VIDEO'S AFSPEELLIJSTEN



اسماعيل يتصرف بطريقة غريبة 1
52 weergaven • 1 jaar geleden



Psychose, wat is het is?
Eenvoudig uitgelegd in het
الأحكام والشروط
1,5K weergaven • 1 jaar geleden

Syriërs Gezond صحتك بهولندا

PHAROS
GGD regio Utrecht
GGD Gelderland-Zuid

صحتك بالدنيا
SYRIËRS GEZOND

Startpagina
Recensies
Foto's
Video's
Berichten
Info
Community
Informatie en advertenties
الأحكام والشروط
YouTube

Vind ik leuk Volgend Delen

Bericht maken
Schrijf een bericht...

Vrienden taggen Inchecken

Aanbevelingen en recensies
Aanbevolen door 4 personen

15 d. personen vinden dit leuk, waaronder Emily Allwood en 18 vrienden
Medisch bedrijf

Beste Thea, bedankt dat u contact met ons hebt opgenomen. U kunt ons al uw vragen sturen.

Alles weergeven
in deze pagina
t leuk
re vrienden vinden
sekt

Checklist Toegankelijke informatie

Voor voorlichtingstoepassingen zoals folders, flyers en films

Voor eHealth-toepassingen zoals websites, apps en patiënten informatie systemen

De eerste drie onderdelen van deze checklist gelden voor alle toepassingen. In het laatste onderdeel is er extra aandacht voor eHealth-toepassingen.



BETREKKEN GEBRUIKERS

Behoeftetepeiling

- ☐ Is er bepaald voor welke gebruikersgroep de toepassing ontwikkeld of aangepast wordt?
- ☐ Is aan gebruikers gevraagd naar de behoefte aan deze informatie?
- ☐ Is aan gebruikers gevraagd welke vorm of toepassing hun voorkeur heeft?

Ontwikkeling

- ☐ Is aan gebruikers gevraagd welke boodschappen zij belangrijk vinden?
- ☐ Is de toepassing ontwikkeld met mogelijke vragen van gebruikers in gedachten?
- ☐ Zijn de gebruikers betrokken in de uitwerking van de vorm?

Testen

- ☐ Is de informatie in conceptversie getest door gebruikers?
- ☐ Is de informatie na ontwikkeling getest door gebruikers?
- ☐ Is duidelijk hoe de toepassing gebruikt moet worden en wat de meerwaarde is?
- ☐ Is het opleidings- en taalniveau van de testgroep bekend?



TEKST

Eenvoudig

- ☐ Wordt er gebruik gemaakt van korte zinnen en eenvoudige woorden?
- ☐ Wordt er gebruik gemaakt van actieve zinnen (zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden', bijvoorbeeld: de fysiotherapeut doet de oefeningen voor i.p.v.: de oefeningen worden voorgedaan door de fysiotherapeut)
- ☐ Worden tangconstructies vermeden? (Bijz. tussen de onderwerp en persoonsvorm)
- ☐ Worden dubbele ontkenningen vermeden?
- ☐ Worden moeilijke, weinig gebruikte woorden vermeden?
- ☐ Worden moeilijke vaktermen en medisch jargon vermeden of waar mogelijk uitgelegd?
- ☐ Is het gekozen lettertype en -grootte duidelijk leesbaar?
- ☐ Zijn er voldoende witregels tussen de zinnen en kopjes opgenomen?
- ☐ Wordt gebruik van percentages, formules etc. vermeden?

Verhaalvorm

- ☐ Is de informatie waar mogelijk verhalend?
- ☐ Is het verhaal 'spannend'? (wekt het nieuwsgierigheid op)
- ☐ Sluit het verhaal aan bij de beleefingswereld van de gebruiker?

Concreetheid

- ☐ Is de informatie concreet en puntsgewijs?
- ☐ Worden beeldspraak, spreekwoorden of gezegden vermeden?

Dosering

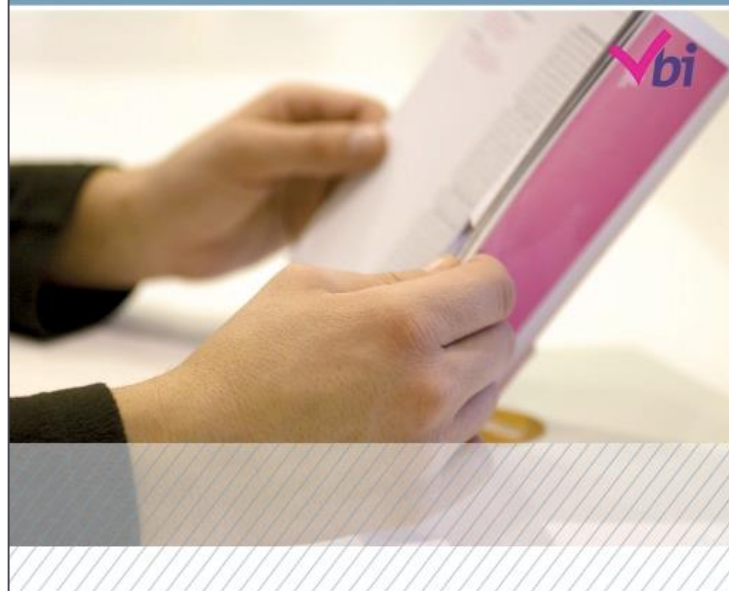
- ☐ Is de boodschap eenduidig?
- ☐ Wordt een beperkt aantal kernboodschappen meegegeven? (max 3 per toepassing)
- ☐ Als er meer boodschappen zijn, worden die dan verspreid over meerdere toepassingen?
- ☐ Is alleen het belangrijkste van de boodschap weergegeven?
- ☐ Wordt de belangrijkste boodschap (vanuit gebruikersperspectief) in het begin gemeld en herhaald?

Structuur

- ☐ Is de informatie stapsgewijs en chronologisch opgebouwd?
- ☐ Maakt het verhaal geen uitstapjes?
- ☐ Dekken de titels de lading van de tekst?
- ☐ Wordt elke stukje/kopje afgesloten met een samenvatting?
- ☐ Wordt er in die samenvatting ook puntsgewijs aangegeven wat de gebruiker nu kan doen?

Voorlichtingsmateriaal BeoordelingsInstrument (VBI)

Handleiding voor het beoordelen van de begrijpelijkheid
en toepasbaarheid van printbaar en audiovisueel
gezondheidsvoorlichtingsmateriaal voor de patiënt



Publicatie van Pharos, Expertisecentrum Gezondheidsverschillen
Hester van Bommel (Pharos) en Marjolijn van Leeuwen (Pharos)
juni 2018



De zeven meest voorkomende onduidelijkheden
in voorlichtingsmateriaal

Bloopers



Resultaten bij ziekenhuisportalen



Wensenlijst

- Geen Engelse en medische woorden gebruiken of uitleg ervan
- Voorleesfunctie en inspreekfunctie
- Snelle en gemakkelijke aanpasbaarheid van de lettergrootte
- Alle afspraken op dezelfde dag bij elkaar op eerste pagina
- Foto van de arts waarmee je een afspraak hebt
- Hulp in het ziekenhuis (taalpunt)
- Afbeeldingen en iconen die passen bij de titel
- Telefoonnummer

Belangrijk op elke pagina:

- Wat moet de patiënt weten?
- Wat kan de patiënt hier doen?
- Waar kan de patiënt om hulp vragen?

Opzet testsessie

- Herschrijfronde
- In groep of 1-op-1 testen
- Hardop-denken
- Interpretatie van beelden
- Voordoen
- Voorlezen
- Terugvragen
- Vraag om tips



Testresultaten



Uw Zorg
online
app

Dit is
dokterstaal:
Medicijnen is
beter

Dat het over
jouw zorg gaat.

Als je een
afspraak hebt of
om je
medicijnen in te
nemen

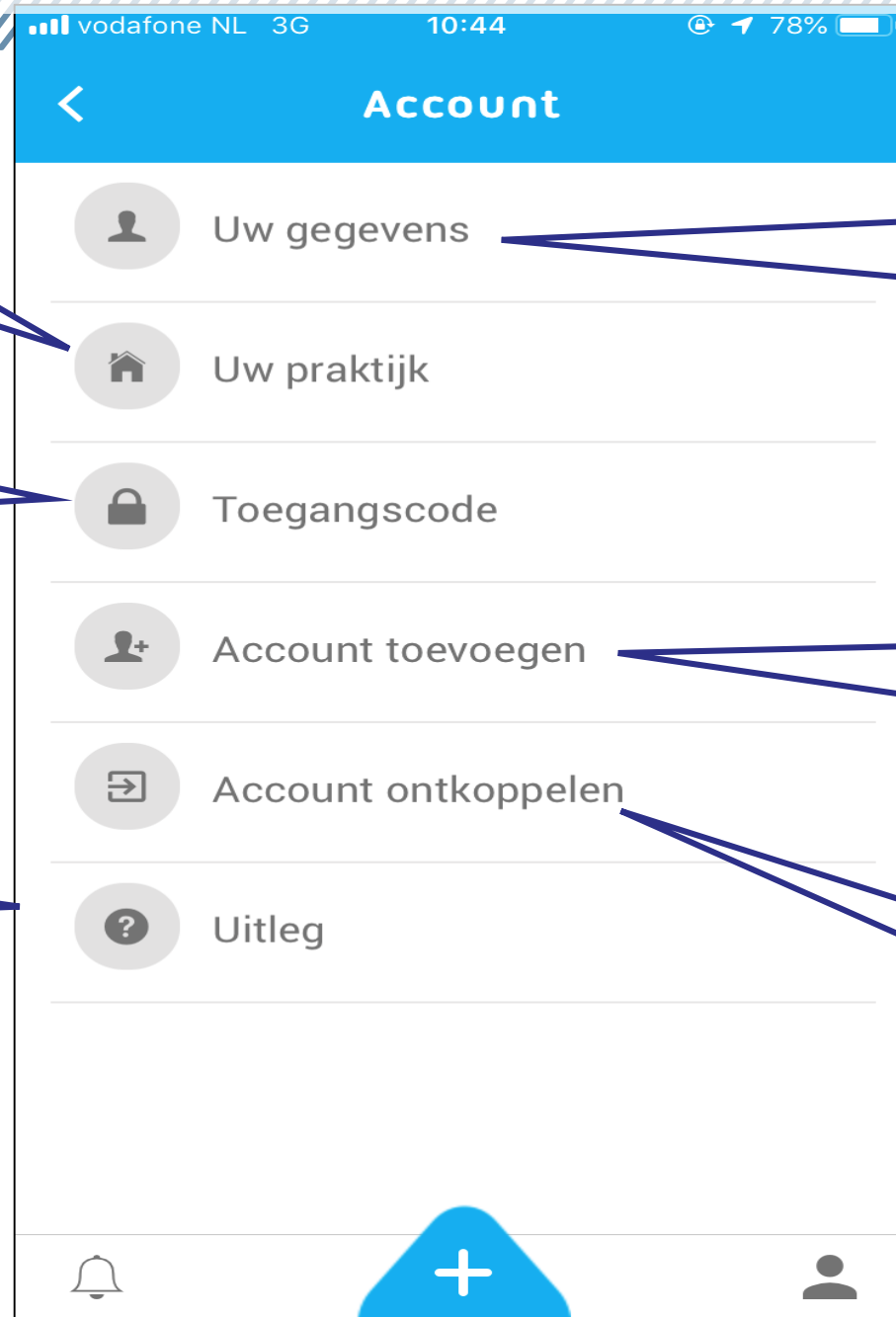
Wat deze twee
icoontjes
betekenen weet
ik niet



Dat je terug
naar het begin
gaat

Zodat niet
iedereen kan
meekijken

Als je iets te
vragen hebt.



Hier zou een
foto van jezelf
bij kunnen.

Dat je andere
dokter kan
toevoegen

Ontkoppelen:
iets weg doen?

Hier moet nog
wel bij dat het
om je huisarts
gaat.

Makkelijk dat je
gelijk kan
bellen.



Hier kan een
foto bij van de
praktijk.

Hun agenda die
dan op je
telefoon staat.

Uitleg



Welkom!

Samen met uw praktijk biedt de Uw Zorg online app u 24 uur per dag toegang tot uw medicatieoverzicht, u kunt eerder voorgeschreven medicijnen bestellen, afspraken maken en een eConsult starten.

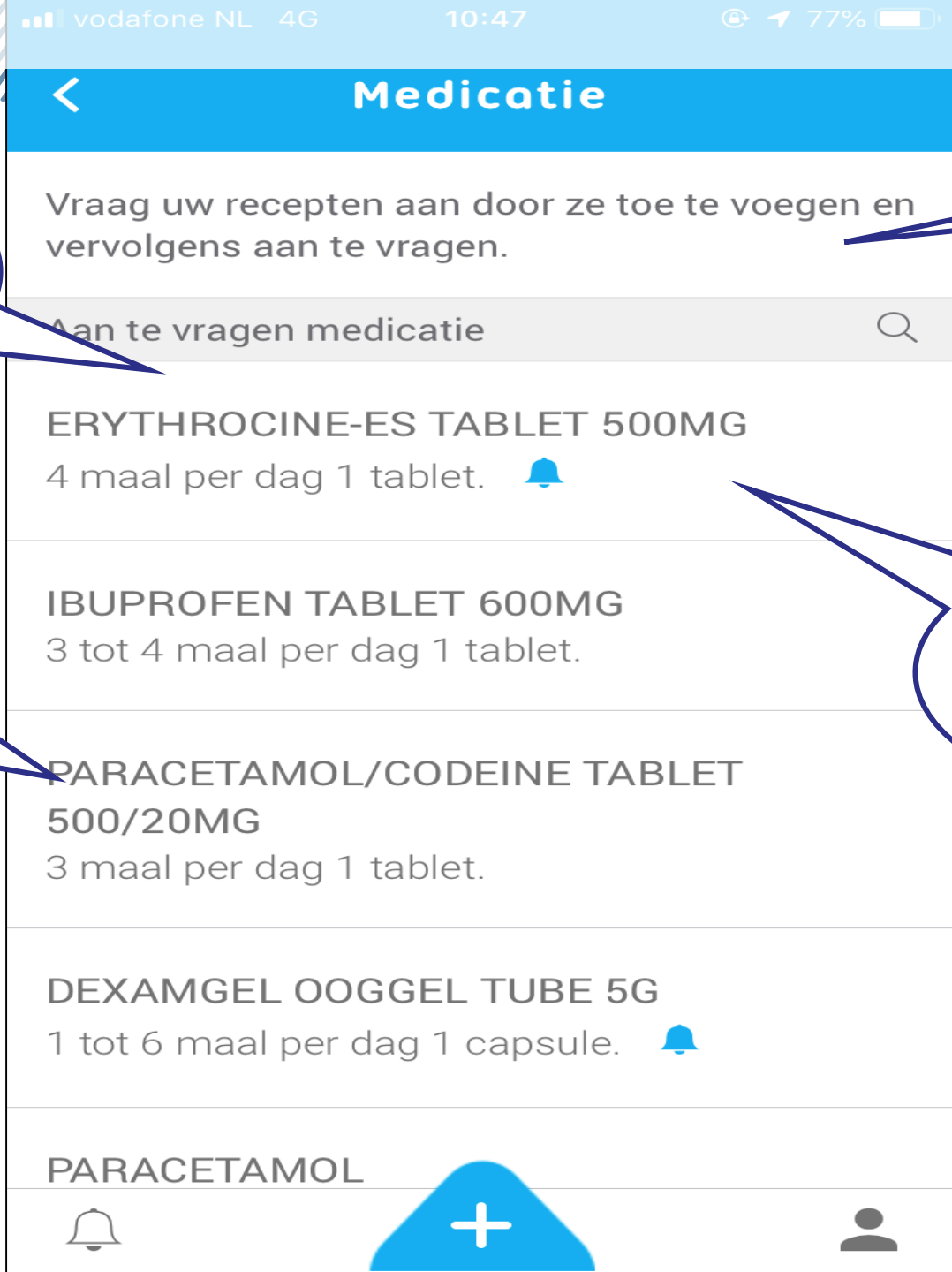


Volgende >

Hier zie ik twee vleugels of hartjes in.

Medicatieoverzicht, voorgeschreven en eConsult zijn moeilijke woorden.

Binnen 24 uur heb je antwoord.



Makkelijk dat
hier medicijnen
al staan.

Fijn, als er ook
nog bij staat
waar je ze voor
slikt. De namen
zijn moeilijk.

Aanklikken

Een foto
toevoegen zou
ook helpen.



Afspraken



Hier kan je afspraak maken met je dokter.

Duidelijk dat je hierop moet klikken

U heeft de onderstaande afspraken gemaakt.
Klik op de afspraken voor meer details.

Maak afspraak

Of je vandaag nog afspraken hebt.

Vandaag

Komende

Historie

Oude afspraken is beter.

U heeft geen komende afspraken.

Omdat er staat
Kies Agenda,
dacht ik dat je
hier moest
klikken.

Liever de
Voornaam als
eerste.

vodafone NL 4G 10:48 77%

Afspraak maken

Agenda's Inplannen Afronden

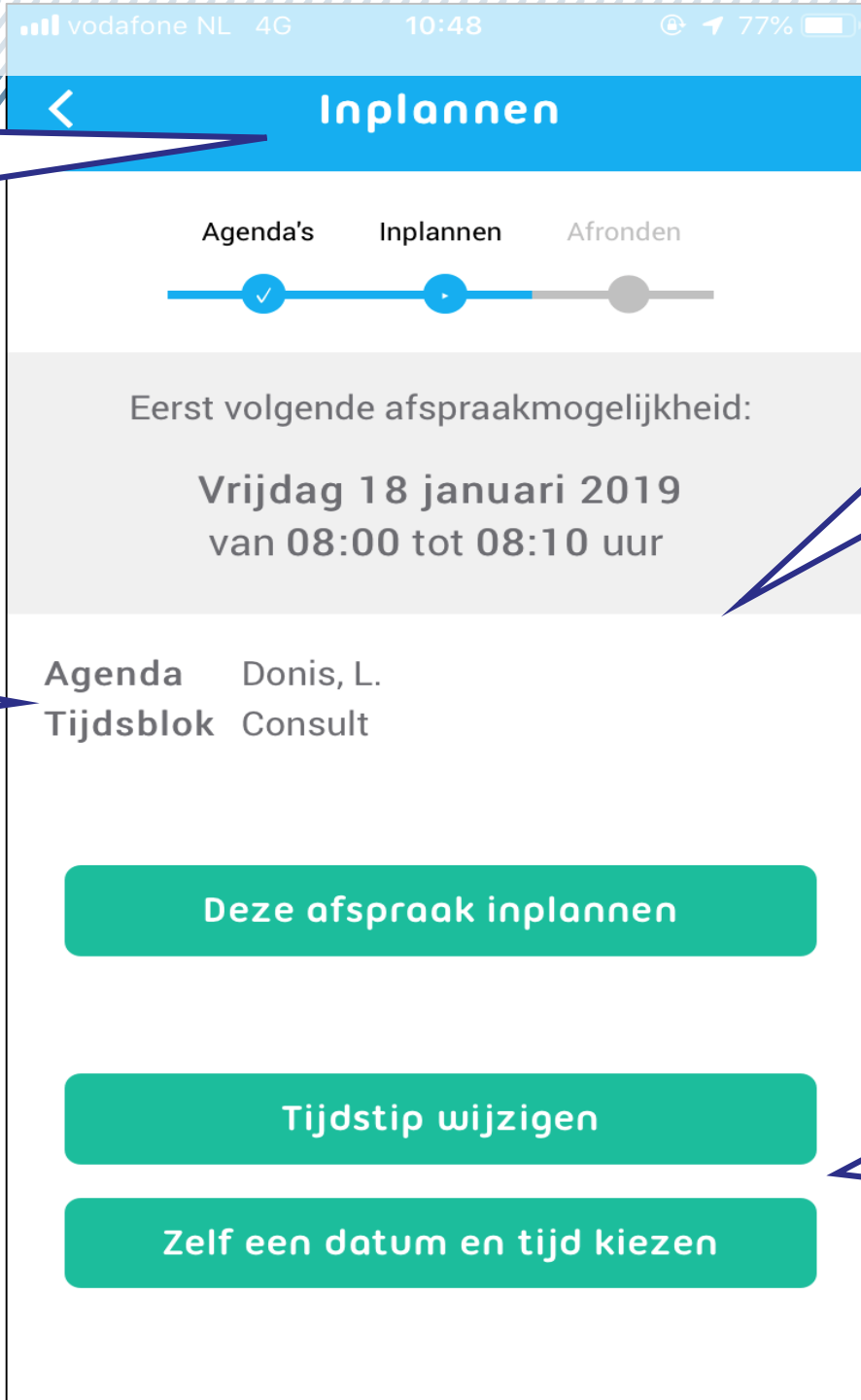
Kies een agenda en week waarin afspraakblokken beschikbaar zijn. Klik vervolgens op een afspraakblok om een tijdstip te kiezen voor uw afspraak.

Selecteer een agenda

Donis, L.

Mental health care Raoul

Afspraakblokken
is een moeilijk
woord.



Inplannen klinkt
dat het
misschien niet
door gaat.

Duidelijk dat er
staat hoelang de
afspraak duurt.

Tijdsblok en
consult zeg mij
niets.

Duidelijk
verschil, hier
kan je wel op
die dag, en de
onderste
helemaal niet.



Afronden



Uw afspraak:

dinsdag 22 januari 2019
van 08:10 tot 08:20 uur

Agenda Donis, L.

Reden voor uw afspraak

Nog maximaal 800 karakter(s)

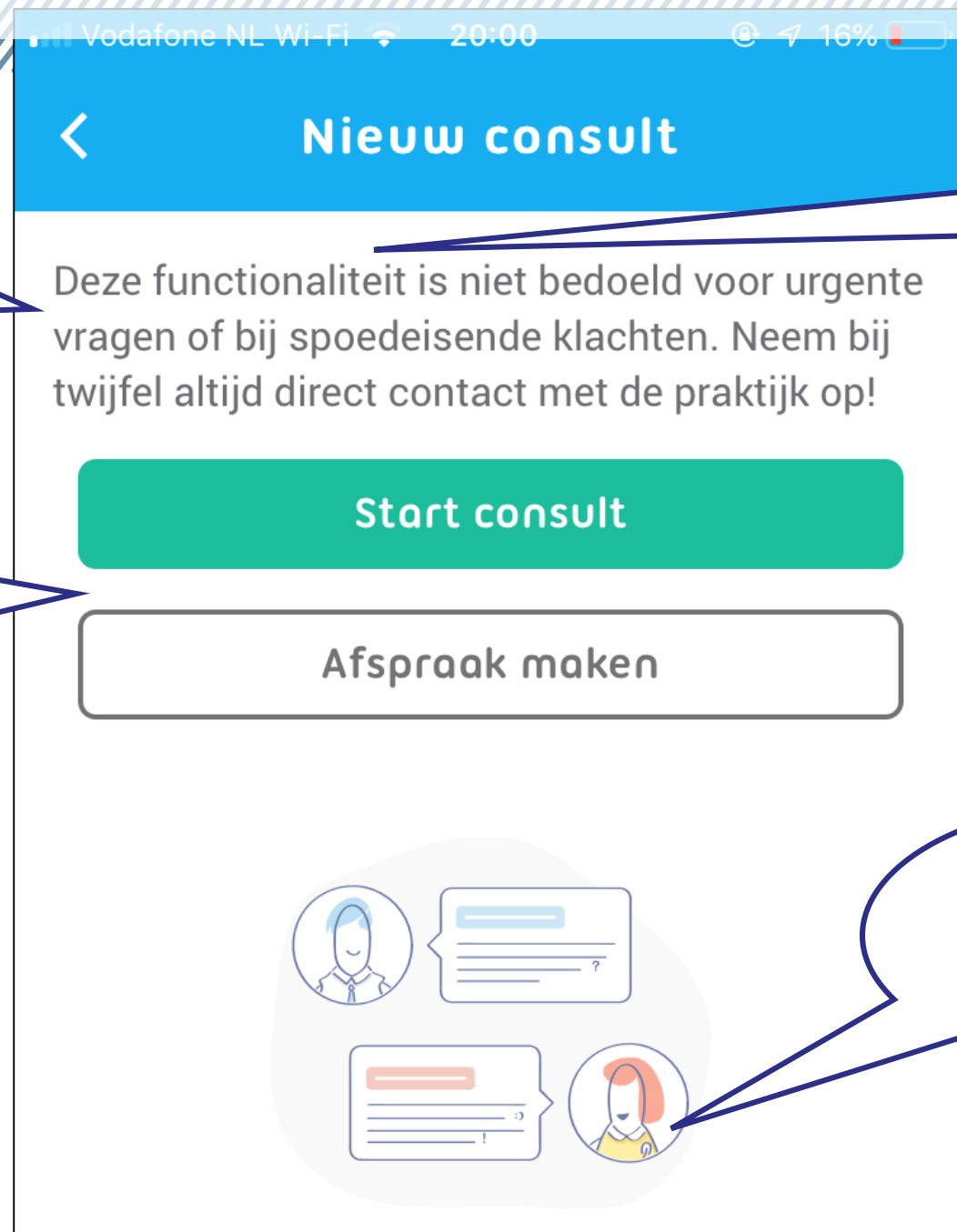
Bevestig afspraak

Handig als het automatisch aanvult. Of een inspreekfunctie.

Hier zou het handig zijn, dat de reden van laatste bezoek erbij staat.

Duidelijke knop!

Hier kunnen ze beter woorden zetten.



Fijn als je dezelfde dag antwoord krijgt.

Functionaliteit is een moeilijk woord.

Het verschil tussen Consult en Afspraak is niet duidelijk.

Duidelijk dat ik met mijn dokter praat.



In uw praktijk naar eHealth voor iedereen!

- Zorg voor bekendheid en doorverwijzing naar het portaal.
- Zorg voor ondersteuning van hulp en ondersteuning:
 1. Voorbeeld van Ziekenhuizen: Taalpunt of Digicoach.
 2. Vraag studenten of de POH-ers om patiënten
 3. Werk samen met computercursussen in het buurtcentrum of bibliotheek.

Het aanmaken van een account, gebruik van digid of beveiliging met sms-controle is vaak lastig.

In uw praktijk naar eHealth voor iedereen!

- Sluit aan bij de digitale vaardigheden en kennis die migranten hebben. Voorbeeld Whatsapp of Youtube.
- Vraag na bij patiënten of ze zelf al opgezocht hebben op internet.
- Start eens met patiënten laten meekijken op de pc naar eenvoudige plaatjes.
- Ga het gesprek aan en vraag welke hulp patiënten willen.

In uw praktijk naar eHealth voor iedereen!

Maak koppelingen met bestaande goede voorbeelden

THUISARTS.NL



Handige links

- <https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/>
- www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/ehealth4all
- www.gezondheidsvaardigheden.nl
- www.pharos.nl/eenvoudigvoorlichtingsmateriaal
- www.begrijpjelichaam.nl

Bedankt voor uw aandacht

Thea Duijnhoven

Senior Adviseur en projectleider Participatie en Eigen Regie, Ehealth4all
t.duijnhoven@pharos.nl

Robbert van Bokhoven

Strategisch Adviseur en programmaleider Ehealth4all
R.vanBokhoven@pharos.nl

Dicky Gingnagel

Taalambassadeur bij Stichting ABC