

Lestival 25 november 2019 – Kontakt der Kontinenten

Laaggeletterdheid in de zorg

Chandra Verstappen - Pharos



DIGIVAARDIG IN DE ZORG

Digitalisering & digitale inclusie



Voor wie is 'digitaal' ingewikkeld?



2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



22%

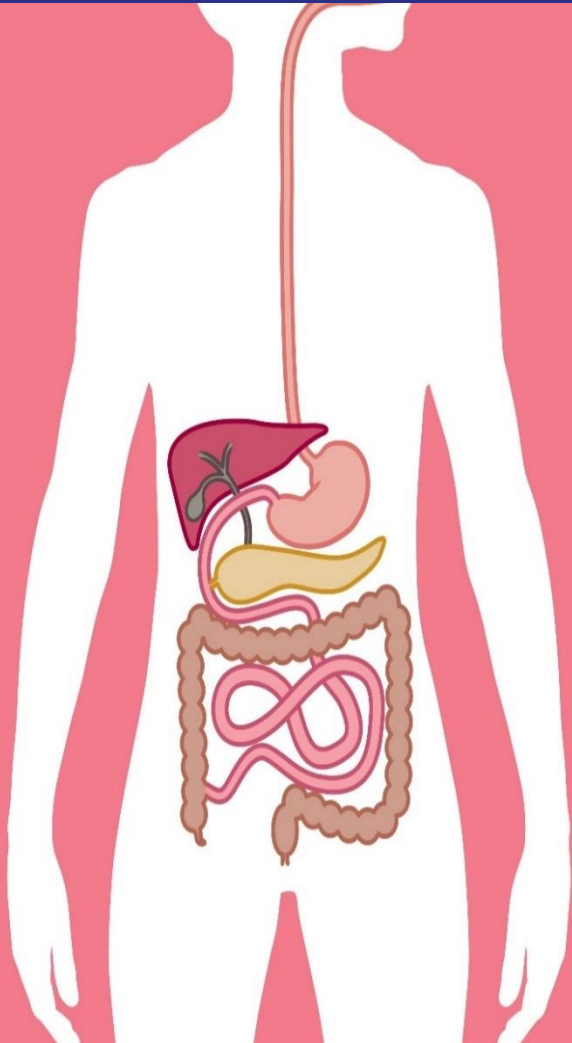
van de Nederlanders is digistarter



36%

van de Nederlanders heeft
beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden

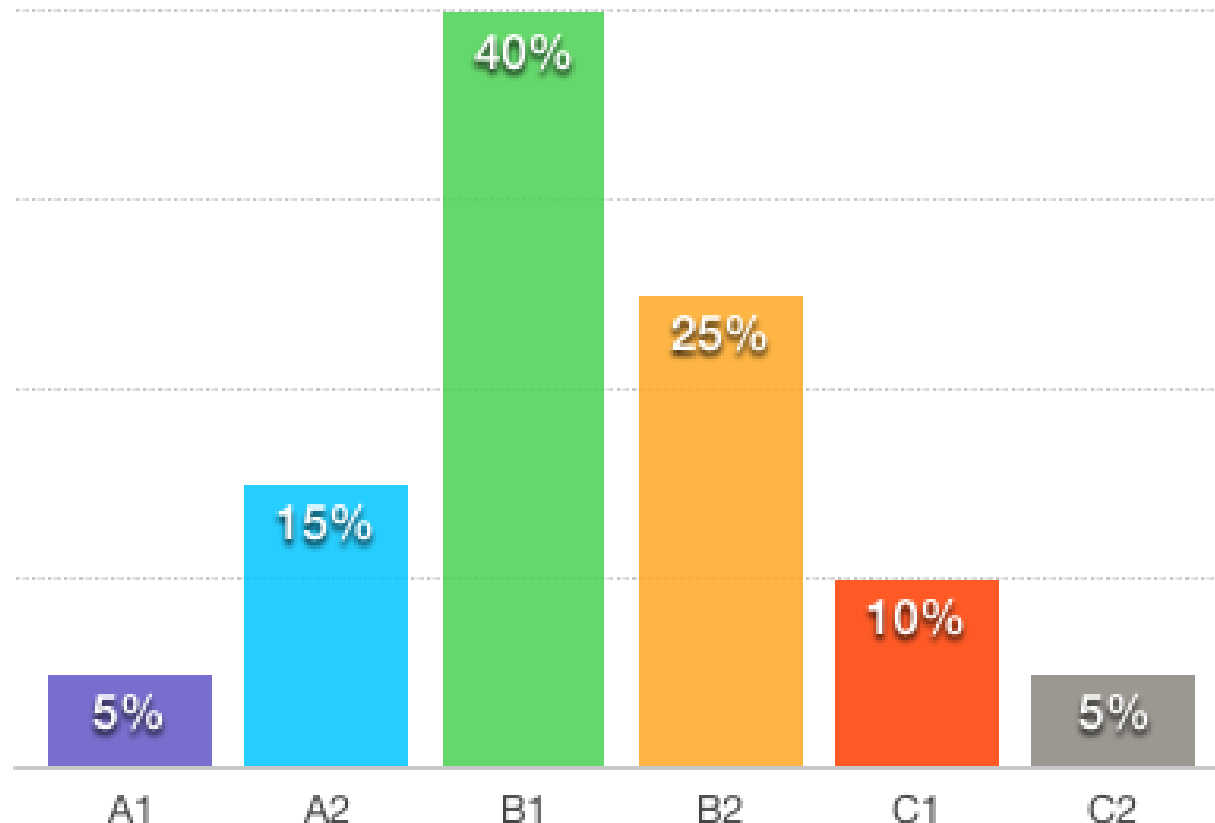


Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van mensen om informatie over zorg & gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen** en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.

Begrijpelijkheid en toepasbaarheid

- Informatiematerialen zijn *begrijpelijk* als mensen met verschillende achtergronden en niveaus van vaardigheden de belangrijkste boodschappen kunnen begrijpen en uitleggen.
- *toepasbaar* wanneer mensen met verschillende achtergronden en niveaus kunnen bepalen welke acties ze zouden kunnen ondernemen.

Het taalniveau van de Nederlandse bevolking



Even een testje tussendoor

<https://www.pharos.nl/nieuws/de-grote-onbegrijpelijke-ehealth-quiz-begrijp-jij-al-deze-woorden/>

Laaggeletterdheid

In deze staat informatie. Dit betekent dat naar uw gekeken moet worden of u voor een of . Wilt u meer weten over de en uit de , dan kunt u contact met de gemeente.

Laaggeletterdheid

In deze **brochure** staat **algemene** informatie. Dit betekent dat naar uw **persoonlijke situatie** gekeken moet worden of u **in aanmerking komt** voor een **voorziening** of **regeling**. Wilt u meer weten over de **voorzieningen** en **regelingen** uit de **brochure**, dan kunt u contact **opnemen** met de gemeente.

In groepjes aan de slag

Bespreek hoe je onderstaande uitleg over de cliëntagenda eenvoudig en duidelijk zou uitleggen aan een collega die moeite heeft met lezen en schrijven. Wat zou je anders doen? En hoe dan?

In de cliëntagenda noteer je de specifieke afspraken met een toelichting waarin je beschrijft hoe deze specifieke actie bij deze cliënt uitgevoerd wordt. Je noteert dus:

- de wijze waarop de actie uitgevoerd wordt
- de tijdstippen en frequentie van de acties
- wie de actie uitvoert (verzorgende, cliënt zelf, mantelzorger, vrijwilliger, andere professional)
- de plaats van handeling (waar aan het lichaam, of op welke plek in huis)
- de ingezette middelen en de wijze waarop
- welke richtlijnen en protocollen gevolgd dienen te worden

De cliëntagenda is een verfijning van de al beschreven interventies in het zorgplan. De cliënt hoeft bij aanpassingen of wijzigingen in de cliëntagenda geen toestemming te geven door middel van een handtekening.

Hoe ontwikkel je geschikt werkmateriaal? (ontwerpeisen, toetsen, testen)

PHAROS

Checklist Toegankelijke informatie

Deze checklist gebruik je voor:

Voorlichtingsmaterialen zoals:

- folders, flyers, beeldverhalen en films

eHealth-toepassingen zoals:

- websites, apps en patiëntportalen en PGO's

Start

Online tool

Voorlichtingsmateriaal BeoordelingsInstrument (VBI)

Online tool voor het beoordelen van de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van printbaar en audiovisueel gezondheidsvoorlichtingsmateriaal voor de patiënt.



The screenshot shows the VBI website interface. At the top, there is a navigation bar with the VBI logo (a red checkmark) and PHAROS. The navigation menu includes 'OVER VBI', 'FAQ', 'MATERIAAL BEOORDELEN', 'REGISTREER', and 'INLOGGEN'. The main content area is split into two columns. The left column is titled 'Registreer je voor advies' and contains the text: 'Registreer je eerst om een advies te krijgen op basis van je score. Zonder registratie krijg je dit advies niet.' Below this text is a button that says 'Registreer je hier'. The right column is titled 'Wat is het VBI?' and contains the text: 'Met behulp van het Voorlichtingsmateriaal BeoordelingsInstrument (VBI) kun je - samen met een collega - de begrijpelijkheid en

De zeven meest voorkomende onduidelijkheden
in voorlichtingsmateriaal

Bloopers



PHAROS

Digitale vaardigheden – een paar feiten

In Nederland heeft 22% van de bevolking van 12 jaar en ouder geen of weinig ICT-vaardigheden (CBS, 2016).

1,2 miljoen Nederlanders (12 jaar en ouder) hebben nog nooit internet gebruikt (CBS, 2016).

De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is bij laaggeletterden ongeveer drie keer zo groot als bij niet-laaggeletterden (ecbo, 2015; Algemene Rekenkamer, 2016).

Effectief ICT-gebruik van werknemers is op de arbeidsmarkt van groot belang voor de productiviteit van bedrijven (SCP, 2007).

Veel leerlingen (10 tot 18 jaar) hebben moeite om op internet te zoeken en informatie online op waarde te schatten (Kennisset, 2017).

Professionals in de zorg en laaggeletterdheid

Risico onder mensen met een opleidingsniveau tot en met MBO 2 (vanwege lage taalvaardigheid).

Dus ook in de zorg komt laaggeletterdheid regelmatig voor!

Maar ze zitten toch allemaal op Facebook en Whatsapp?

Onderzoek digitale vaardigheden VVT sector

ONDERZOEK VAN UTRECHTZORG, IN OPDRACHT VAN HET ZILVEREN KRUIS, JULI 2019

- Jonge medewerkers scoren overall hoger dan oudere medewerkers.
- Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe hoger de score.
- Categorie 'basisvaardigheden': 14,6% onder de 5,5 gemiddeld.
- LBO & huishoudelijke hulpen: hoogste aantal digitale starters -> minimaal 1 op de 4.
- Zorgverleners die ouder dan 60 jaar zijn, is 1 op de 5 digitaal starter.

Onderzoek digitale vaardigheden VVT sector

ONDERZOEK VAN UTRECHTZORG, IN OPDRACHT VAN HET ZILVEREN KRUIS, JULI 2019

- Steeds grotere rol van technologie is spannend
- Minder enthousiasme over het werken met technologische innovaties.
- **Onzekerheid**, gevoel van **uitsluiting**, **moeilijk bespreekbaar**.
- **Verwachting**: meer tijdswinst te behalen en minder werkdruk te ervaren.

Wat ervaren de mensen in de zorg?

- Er is angst, schaamte en stress
- Mensen ervaren weinig tijd om vaardigheden te verbeteren
- Ze hebben gekozen om met mensen te werken en niet met technologie
- Ze willen samen met anderen leren, gecoacht worden door iemand met geduld
- Ze denken dat ze sneller kunnen werken als ze hun digitale vaardigheden verbeteren
- Ze snappen dat technologie de toekomst heeft maar vragen geduld om daar te komen

Terugvraagmethode: 'Heb ik het goed uitgelegd?'



In vijf stappen naar vaardige zorg-, welzijn- én overheidsorganisaties



In vijf stappen is je organisatie toegankelijk voor iedereen!

<https://www.pharos.nl/stappenplan-laaggeletterdheid-voor-uw-praktijk/>

Rol medewerkers

- Helpen om werkmaterialen en digitale toepassingen geschikt te maken voor iedereen!
- Helpen cliënten/patiënten te enthousiasmeren voor digitale zorg
- Herkennen van laaggeletterdheid bij collega's en patiënten/cliënten?



Digivaardig? eHealth biedt kansen, juist voor ...

De combinatie
van beeld en geluid
werkt goed

Mogelijkheid
van onbeperkt
herhalen

Gebruik met
hulp van familie
en vrienden

- Persoonsgericht
- Responsief, interactief met directe feedback
- Functionaliteiten
- 'Maakt preventie en zorg iets van jou'
- 'Brengt preventie en zorg letterlijk dichtbij'



In 4 stappen naar eHealth4All

