

# Hulpverlening bij laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden bij zwangeren

Datum: 28 maart 2018

## Doel

- Bewustwording bij de medewerkers van het probleem van laaggeletterdheid bij de cliënt.
- Het aanreiken van methoden om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken.
- Door verbeterde communicatie ook een verbetering van zorg te verkrijgen.

## Doelgroep

Betrokken professionele hulpverleners bij zwangeren.

## Achtergrondinformatie

### *Algemeen*

- Evenals bij taalverschillen geldt ook bij laaggeletterdheid of bij lage gezondheidsvaardigheden dat de zorgverlener bij diverse wetten verplicht is tot 'informed consent'. Hierbij moet de zorgverlener informatie op maat geven en zich vergewissen van het feit dat de cliënt de informatie heeft begrepen. Daarvoor zal de zorgverlener de beperkte gezondheidsvaardigheden moeten herkennen.

### *Definitie laaggeletterdheid*

- Laaggeletterden hebben zo veel moeite met lezen en schrijven dat ze zich onvoldoende kunnen redden in de samenleving. Ze ervaren problemen thuis, op het werk of met hun gezondheid. In de praktijk betekent dit dat ze moeite hebben met alledaagse zaken als:
  - Het invullen van formulieren
  - Het lezen van een bijsluiters
  - Het begrijpen en opvolgen van adviezen van een zorgverlener

### *Feiten*

- In Nederland is 1 op de 8 mensen van 16 tot 65 jaar laaggeletterd
- In de leeftijdsgroep 16-65 jaar gaat het om 1,3 miljoen Nederlanders
- 2 op de 3 laaggeletterden is autochtoon
- 57% van de laaggeletterden is vrouw
- Ongeveer 240.000 vrouwen in de fertile levensfase is laaggeletterd
- Laaggeletterdheid komt bij asielzoekers relatief vaker voor. Een deel van hen is niet of nauwelijks naar school geweest. Anderen kunnen misschien wel goed lezen en schrijven, maar kunnen dat niet in een westers handschrift, bijvoorbeeld omdat ze alleen het Arabische schrift kennen

### *Relatie taal en laaggeletterden*

- Maken vaker gebruik van de zorg
- Een cliënt komt vaak niet, of te laat op de afspraak
- Verhoogd risico op ziekenhuisopname en depressie
- Voelen zich 4x ongezonder dan geletterden
- Hebben vaker astma, diabetes, kanker, hartinfarcten en psychische problemen;
- Hebben meer moeite met therapietrouw en zelfzorg.

### *Hoe herken je mensen die laaggeletterd zijn*

- Hebben moeite met het formuleren van vragen, het duiden van klachten en het stellen van prioriteiten
- Hebben vragen over informatie die al eerder is uitgereikt
- Bekijkt een uitgereikte folder niet en bewegen hun ogen niet over de tekst
- Noteren geen afspraken
- Komen regelmatig te laat of niet opdagen voor een afspraak

### *Veel gebruikte 'smoezen' bij laaggeletterdheid*

- Sorry, ik ben mijn bril vergeten
- Kunt u dit voor mij invullen? Ik schrijf zo onleesbaar
- Dat formulier vul ik thuis wel in

### **Hoe om te gaan met laaggeletterde zwangeren**

#### *Controleer of je gevoel klopt*

- Vraag in hoeverre lezen en schrijven lastig is voor uw cliënt: 'Heeft u wel eens moeite met..'
- Andere vragen die u kunt stellen zijn:
  - Hoeveel jaar bent u naar school geweest?
  - Hoe gaat het met lezen en schrijven?
  - Veel mensen hebben moeite met het lezen van dit soort folders en het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?
  - Helpt iemand u wel eens met het invullen van formulieren of het lezen van brieven?

#### *Pas uw communicatie aan*

- Stel uw cliënt op zijn gemak met een open en welkome houding
- Gebruik dezelfde woorden die de cliënt gebruikt voor zijn klachten; gebruik verder eenvoudige, alledaagse woorden
- Praat langzaam, rustig en in korte zinnen
- Herhaal de informatie (belangrijke punten)
- Doseer de informatie;
- Maak tekeningen, gebruik illustraties of 3-dimensionale modellen;
- Neem de (eenvoudige) brochures of ander schriftelijk materiaal ook mondeling door
- Moedig cliënt aan om vragen te stellen, help ze daarbij
- Check met de teach-back-methode [laat patiënte herhalen wat je net hebt gezegd]

### *Bespreekbaar maken laaggeletterdheid*

- Door aan te geven dat 1 op 8 Nederlanders moeite heeft met lezen en schrijven maak je de laaggeletterdheid bespreekbaar.
- Sluit ook aan bij de beleving van de patiënt: wat moet het lastig zijn....
- Geef informatie over het gratis telefoonnummer voor advies en coaching [ 0800-0234444]
- Moedig de patiënt aan om een cursus lezen en schrijven te volgen.  
<http://www.lezenenschrijven.nl/aan-de-slag/gezondheid/taal-maakt-gezonder/meld-uw-client-aan>

### **Meer informatie**

<http://www.gezondheidsvaardigheden.nl/home/tips-materialen>

<http://www.taalmaaktgezonder.nl>

<http://www.lezenenschrijven.nl>

<https://www.lhv.nl/service/toolkit-laaggeletterdheid>

<http://www.pharos.nl/documents/doc/factsheet%20laaggeletterdheid.pdf>

<http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/gezondheidsverschillen/eenvoudig-voorlichtingsmateriaal-in-de-zorg>

<http://www.strakswangerworden.nl/strip> (preconceptiezorg, filmpje)

Tevens heeft de stichting pharos ook luisterboeken met voorlichting; ook rondom zwangerschap, en verzorgt de stichting de cursus ' Effectief communiceren met laaggeletterden'.

### **Literatuur**

- Stand van Zaken: Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg. Th.B. Twickler, Evelien Hoogstraaten e.a. NTVG 2009; 153:A250
- Toolkit-laaggeletterdheid van de landelijke huisartsenvereniging.
- Stichting Pharos
- Stichting Lezen & Schrijven (2013). Feiten & cijfers geletterdheid.
- Schmidt-Hertha, B, Gerbrande, J, Friebe, J, (2014). Lifelong learning in Europe: Competencies in later life. Issue 1/2014.
- KNOV, Handreiking beperkte gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid, november 2017.
- Richtlijnen laaggeletterdheid VSV Eindhoven, VSV Veldhoven en VSV Anna