

# Wat begrijpt de patiënt nu eigenlijk?

Miranda Wildenbeest

13 mei 2011

Interne en Externe Communicatie,  
afdeling Patiëntencommunicatie & Webmedia



Universitair Medisch Centrum  
*Utrecht*



Twee onderwerpen:

- Laaggeletterdheid
- Schrijven in begrijpelijk Nederlands



*‘Niemand heeft ooit  
gemerkt dat ik niet lezen en  
schrijven kon. Bril vergeten,  
zere hand. Je verzint altijd  
wel wat.’*

# Laaggeletterheid



- Wat is laaggeletterdheid?
- Hoe vaak en bij wie komt het voor?
- Hoe herken je het?
- Hoe kun je ermee omgaan?





# Wat is laaggeletterheid (literacy)?

- Laaggeletterheid (literacy): het lezen en schrijven is op een zo laag niveau, dat iemand niet in staat is zich te ontwikkelen of te functioneren in de maatschappij, thuis en op het werk.
- Analfabetisme is de ergste vorm.
- Health literacy: gezondheidsvaardigheden
- Schaamte

‘Door al die formulieren en de computer, is het heel moeilijk om voor je collega’s nog verstoppertje te spelen. Je krijgt er slapeloze nachten van.’





# Hoe vaak en bij wie komt het voor?

- Bij alle lagen van de bevolking.
- Vooral autochtonen en ouderen
- Maar ook: 7% jongeren
  
- Sterke relatie met opleidingsniveau (laag opgeleiden)
- Sterke relatie met sociaal economische status (lage SES)



# Laaggeletterheid



- Minder kennis van eigen gezondheid
- Meer zorggebruik
- Langer verblijf in ziekenhuis
- Verkeerd medicijngebruik
- Vaak slechtere leefstijl

# Hoe herken je het?

Wat veel voorkomt:

- Veel gehoorde 'smoezen'
- Onhandig met pen en papier
- Kinderlijk handschrift
- Beperkte mondelinge vaardigheden
  - *Bijv. alleen dialect, onverstaanbaar, alleen in tegenwoordige tijd, grammaticale fouten, krom Nederlands, woorden verkeerd uitspreken, beperkte woordenschat*

# Smoezen top 10



- ‘Er zat geen bijsluiter bij’
- ‘Die bijsluiters zijn allemaal zo ingewikkeld’
- ‘Ik dacht dat de afspraak morgen was’
- ‘Dat formulier vul ik later wel in’
- ‘Ik ben mijn bril vergeten’
- ‘Ik heb een onleesbaar handschrift’
- ‘Kunt u dat even voor mij invullen?’
- ‘Ik lees nooit, omdat ik daar geen tijd voor heb’
- ‘Ik kijk liever televisie’
- ‘Werken met een computer is niets voor mij’
- ‘Ik laat de kinderen altijd boodschappen doen’

# Hoe herken je het?

Tips van andere zorgverleners:

- Terugvertelprincipe
- Folder op de kop geven (draait hij folder om? Bewegen ogen over de tekst?)
- Vraag of iemand zijn geboortedatum wil opschrijven: pakt iemand een pen verkeerd of onwennig op?
  
- Project in UMC Utrecht: polikliniek Pijnbehandeling



# Hoe kun je ermee omgaan?

- Signalen herkennen
- Bespreekbaar maken
- Bewustwording creëren bij collega's
- Voorlichtingsmateriaal in begrijpelijke taal



# Kritische momenten

- **Verwijzing** briefje huisarts
- **Aanmelden** telefoonnummer, uitnodiging, formulieren
- **Naar ziekenhuis** routebeschrijving, parkeergarage, bewegwijzering
- **Inschrijven** melden balie, formulieren
- **Consult** gesprek arts, voorlichting
- **Behandeling** afspraken, voorbereiding
- **Thuis** bijsluiter, medicijnschema, leefregels, controleafspraak

# Meer weten?



Universitair Medisch Centrum  
Utrecht



Leidraad voor doorverwijzers  
([www.cinop.nl](http://www.cinop.nl))



Herkenningwijzer voor artsen  
([www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl))



Website 'U aan zet'. ([www.uaanzet.nl](http://www.uaanzet.nl))

# Schrijven in begrijpelijk Nederlands



Universitair Medisch Centrum  
*Utrecht*

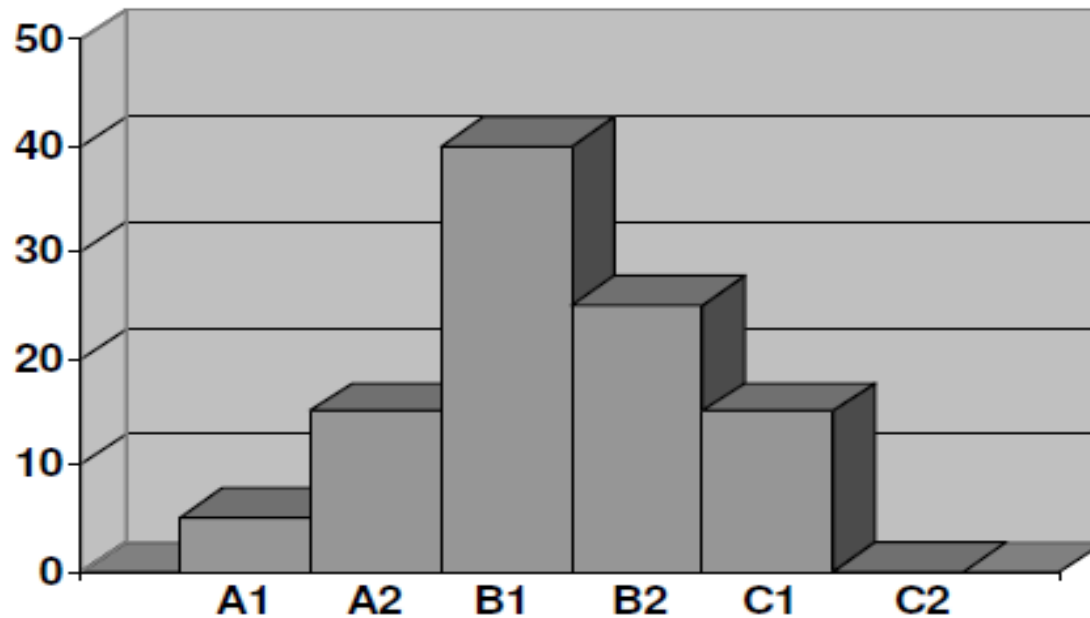
Eenvoudig taalgebruik (niet kinderachtig)

Afstemmen op doelgroep

- Er bestaan vaak misverstanden over bijsluiters bij medicijnen.
- Het taalniveau van veel brochures en voorlichtingsteksten is voor veel mensen te moeilijk!

# Taalniveau Nederlandse bevolking

Figuur 1 Taalniveau Nederlandse bevolking (%)

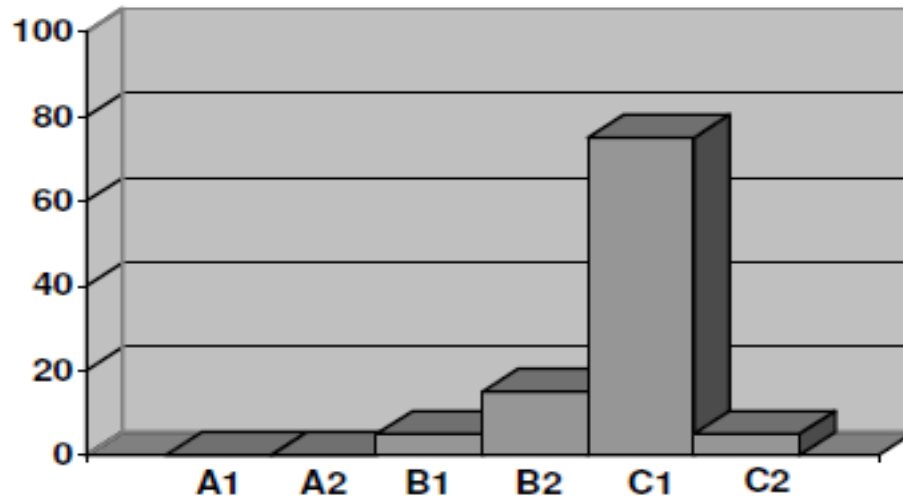


Bron: Literacy in the Information Age. Final Report of the International Adult Literacy Survey. OECD 2002.

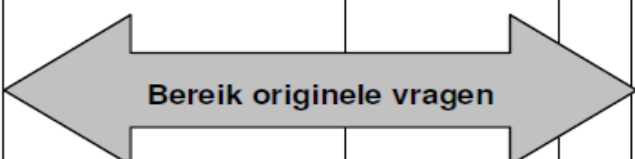
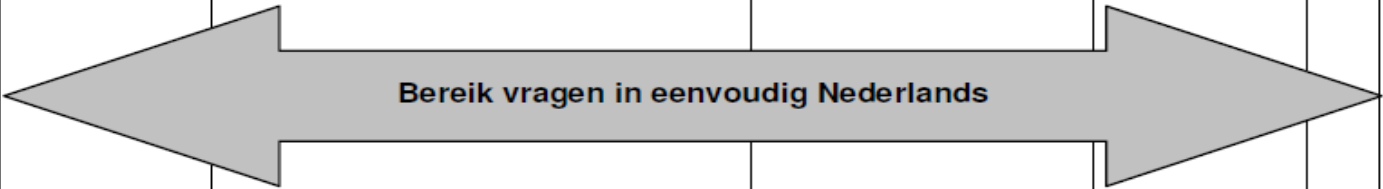
# Taalniveau van overheid en organisaties



Figuur 2 Taalniveau communicatie overheid, bedrijven en instellingen (%)



Bron: Ashra Sugito. Teksten op een goudschaal. Een studie naar het vereiste NT2-niveau voor het lezen van overheidsbrochures. BureauTaal 2004.

Taalvaardigheid	Laag		Middel		Hoog	
Taalniveau	A1	A2	B1	B2	C1	C2
% van de bevolking	5%	15%	40%	25%	15%	0%
				 Bereik originele vragen		
	 Bereik vragen in eenvoudig Nederlands					

**Figuur 1**

- Buiten de daarvoor gestelde tijden wordt er hier op de afdeling geen koffie geschonken t.b.v. de dagstructuur en omdat een teveel aan koffie en thee o.a. de werking van de medicijnen kan beïnvloeden.
- Op de afdeling drinken we op vaste tijden koffie en thee. Dit gebeurt om twee redenen:
  - Een vaste dagstructuur is belangrijk voor de behandeling.
  - Teveel koffie en thee kan de werking van medicijnen beïnvloeden.

# Voorbeeld tekst



- De medicamenteuze behandeling van de klachten vormt een belangrijk onderdeel van uw behandeling. Eerst wordt gezien welke medicijn voor de behandeling van uw klachten in aanmerking komt.
- De behandeling met medicijnen is een belangrijk onderdeel van uw behandeling. De arts kijkt eerst welke medicijn voor u het meest geschikt is.



# Terug naar de basis

Communicatie-uitingen richting patiënten/cliënten:

- brieven, folders, internetteksten, posters etc.

Voorwaarden:

- doelgroepgericht
- duidelijk
- begrijpelijk
- aantrekkelijk

- Vooral na radiotherapie is een langdurige controle van het kind buitengewoon belangrijk. Indien de hypofyse of hypothalamus in het stralingsveld van de radiotherapie zat, hoeft de daardoor ontstane schade aan de hypofyse of hypothalamus niet onmiddellijk tot uiting te komen. Dat wil zeggen dat we met een eenmalige controle van uw kind nog niet helemaal rond zijn.
- Bij bestraling (radiotherapie) van de hypofyse of hypothalamus zijn eventuele schadelijke gevolgen niet altijd meteen zichtbaar. Daarom is het heel belangrijk dat uw kind regelmatig terugkomt voor controle.

UMC Utrecht veel aandacht voor begrijpelijke schrijven.

We zetten in op:

- training
- coaching
- ontwikkeling en implementatie van een schrijfhulpmiddel op maat (digitale schrijfhulp)

- Taalstrategie: begrijpelijk Nederlands, aandacht voor structuur en verbindingswoorden.
- Ontwikkeling richtlijn 'Begrijpelijk schrijven'.
- Trainingen schrijven in begrijpelijk Nederlands voor UMC medewerkers (twee keer per jaar, 3 dagdelen).
- Ontwikkeling en implementatie automatisch schrijfhulpmiddel: Klinkende taal®. Medewerkers kunnen hiermee hun eigen teksten controleren en verbeteren.

## Voorschrift voor inname van medicijnen thuis ter bestrijding van misselijkheid en overgeven na chemotherapie 5- of meerdaagse kuur met Emend

datum	dag van <u>inname</u>	medicatie	tijden
	eerste dag na laatste cytostatica	Zofran 8 mg Emend 80 mg	08.00 en 20.00 uur 08.00 uur
	tweede dag na laatste cytostatica	Emend 80 mg	08.00 uur

Bij misselijkheidklachten ondanks Zofran of daarna:  
Start met 4 maal daags 1 tablet Primperan 10 mg voor de maaltijden en voor de nacht.  
 Als u de tabletten niet binnenhoudt, gebruikt u 4 maal daags 1 zetpil Primperan 20 mg.  
 Bij onvoldoende effect kan de dosis worden opgehoogd tot 4 maal daags 20 mg (tabletten) of 4 maal daags 40 mg (zetpillen).  
 Primperan mag daarom ook op de dagen dat Zofran is voorgeschreven, worden gebruikt. Primperan kan doorgebruikt worden tot de klachten over zijn.

*Emend wordt ook wel afgeleverd als aprepitant.  
 Zofran wordt ook wel afgeleverd als ondansetron.  
 Primperan wordt ook wel afgeleverd als metoclopramide.*

### Mogelijke bijwerkingen van medicijnen tegen misselijkheid en overgeven:

middel	mogelijke bijwerking	uitleg / advies
Zofran	obstipatie/verstopping van de darm	<u>Gebruik 3 maal daags 1 - 2 tabletten magnesiumoxide 500 mg of magnesiumhydroxide 724 mg. Begin hiermee zodra uw normale ontlastingspatroon verandert of als u bij voorgaande kuren last van obstipatie heeft gehad.</u> Bouw het gebruik van deze tabletten af of stop het gebruik, als de ontlasting te dun wordt.
	hoofdpijn	Gebruik eventueel 1 - 2 tabletten paracetamol 500 mg (maximaal 4 maal 2 tabletten per dag).
	rood gezicht m.n. op de dag na toediening	De rode verkleuring van het gezicht is onschuldig en gaat vanzelf weer over. Behandeling is niet <u>noodzakelijk</u> .
Emend	in de praktijk weinig tot geen bijwerkingen	
Primperan	onrust en/of stijf gevoel in de tong, de mond of de kaak	<u>Neem contact op met uw behandelend arts als u hier last van heeft. U kunt in dit geval beter Motilium (domperidon) gebruiken in dezelfde doseringen als Primperan.</u>

**Recepten:**  
Bij de eerste kuur ontvangt u recepten voor tabletten Zofran, capsules Emend, tabletten en zetpillen Primperan en tabletten magnesium(hydroxide).  
Vraag uw arts een nieuw recept als uw voorraad aan medicijnen tegen misselijkheid en overgeven en

### Sonaling Panel

klinkende TAAL

There are 49 problems found.

Result level B2  
 Chosen level B1

Check document

Clear markings

Marker type Underline

Language report Ignore list

Found problems

- Alle problemen
- Dure woorden
- Getallen & leestekens
- Hulpwerkwoorden
- Ingewikkelde zinnen
- Onderwerpverandering
- Opsommingen
- Passieve zinnen

<< Previous Next >>

#### Tip

Gebruik zo min mogelijk lange woorden. Dit maakt een tekst moeilijk leesbaar. Probeer lange woorden op te splitsen. Voorbeeld: schrijf in plaats van

#### Alternatives

Geen suggesties

Ignore in the whole document



Result level B2

Total number of words 448

Chosen level B1

Total number of sentences 26

Total number of paragraphs 49

Number of jargons

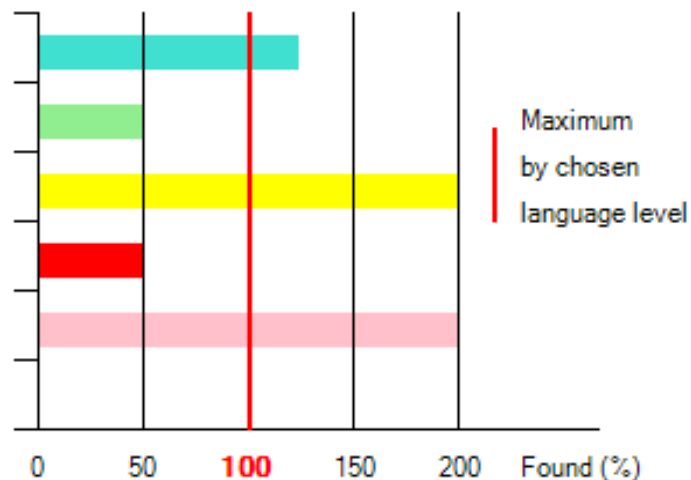
Number of difficult words

Number of passive sentences

Number of complex sentences

Number of too long sentences

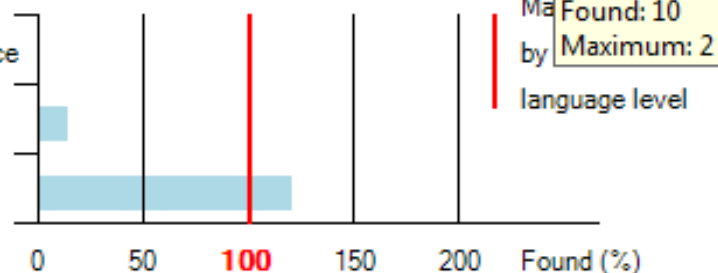
Number of too long paragraphs



Number of subsentences per sentence

Number of words per paragraph

Number of words per sentence



Save

Close

**Hartelijk dank voor jullie aandacht!**

**Contact:**

**Afdeling Patiëntencommunicatie & Webmedia,**

**Tel: 088 75 587 06**

**E-mail: [m.wildenbeest@umcutrecht.nl](mailto:m.wildenbeest@umcutrecht.nl)**



**Universitair Medisch Centrum**  
*Utrecht*