

## Heerlijk Helder in de Zorg

### Laagdrempelige, inclusieve zorgcommunicatie

**Vormingen op donderdag 26 mei (9:30 tot 12:30) donderdag 9 en 16 juni 2016 (telkens van 9:30 tot 16:30)**

Om optimaal van onze gezondheidszorg te kunnen genieten moet je over een aantal basisgezondheidsvaardigheden (*health literacy*) beschikken. Je moet (betrouwbare) gezondheidsinformatie kunnen vinden, ze begrijpen en vervolgens kunnen toepassen op de eigen situatie.

Dat is lang niet zo evident voor iedereen. Gezondheidszorg wordt niet alleen steeds complexer en technischer, er wordt van patiënten ook alsmaar meer verwacht. Zo wordt actief participeren in het zorgproces (*patient empowerment*) hoog in het vaandel gedragen. Maar een patiënt kan maar grip krijgen op zijn eigen situatie en meer zelfredzaam zijn, als de zorg- en gezondheidscommunicatie op hem is afgestemd en vanuit zijn perspectief is georganiseerd. Aandacht voor 'health literacy' wordt ongetwijfeld de komende jaren een kwaliteitsindicator van goede zorgverlening.

In deze vormingenreeks leert u wat gezondheidsvaardigheden zijn en hoe u deze kennis concreet kunt inzetten in de realiteit van uw gezondheidsorganisatie om meer inclusief en laagdrempelig te communiceren met uw patiënten of cliënten.

- Doelgroep** Beleidsmedewerkers, communicatieverantwoordelijken, zorgprofessionals.
- Doel** Sensibiliseren van maatschappelijk belang van aandacht voor gezondheidsvaardigheden (health literacy).  
Inzicht krijgen in gezondheidsvaardigheden, lage gezondheidsvaardigheden herkennen.  
Laagdrempelig leren communiceren met kansengroepen.  
Geïnspireerd raken door bestaande goede praktijken.
- Inhoud** We stimuleren een draagvlak voor inclusief communiceren en onderbouwen het vanuit verschillende standpunten: demografische evoluties, maatschappelijke trends, het sociaal zorgstelsel, de zorgomgeving, de patiënt. U krijgt een grondig inzicht in wat gezondheidsvaardigheden zijn en wat ze betekenen voor de individuele gezondheid. U leert de drempels kennen in uw mondelinge en schriftelijke zorgcommunicatie en hoe u die kunt verlagen. We maken u wegwijs in het aanbod van laagdrempelige informatie en communicatie, geschikt voor zorgcontexten.
- Werkwijze** De vormingsdagen zijn als interactieve doe-dagen opgevat: presentaties met een korte theoretische onderbouw worden afgewisseld met inbreng van de deelnemers en verankerd door praktische oefeningen. Er staat een waaier aan werkvormen op het programma: sensibiliseringsfilmpjes, getuigenissen van zorgvragers, herkenningsswijzers lage gezondheidsvaardigheden, mondelinge oefenmomenten, leren werken met checklists laagdrempelige communicatie, bestaand zorgmateriaal evalueren, herschrijven of bijsturen, verkennen en gebruiken van (online) tools voor helder medisch taalgebruik, demonstratie van goede praktijkvoorbeelden, tips en richtlijnen, verbetertrajecten leren uitstippelen, wandelinterview uitvoeren, ....
- Contact** [leen.haesaert@thomasmore.be](mailto:leen.haesaert@thomasmore.be) of [kathleen.charliers@thomasmore.be](mailto:kathleen.charliers@thomasmore.be) ( 015 369 314)

## OVERZICHT INHOUD VORMINGSDAGEN

### Donderdag 26 mei 2016

- Cijfers laaggeletterdheid & kansengroepen– trend voor 2030.
- Invloed op kosten gezondheidszorg & gezondheidsuitkomsten.
- Eerste impulsen in Vlaanderen: CM-onderzoek, Regeerakkoord 2014, Beleidsadviezen Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België.
- Wat zijn gezondheidsvaardigheden? Definitie en niveaus.
- Oorzaken lage gezondheidsvaardigheden & risicogroepen.
- Impact van geletterdheid op gezondheid.
- Zorgvragers met lage gezondheidsvaardigheden herkennen.

### Donderdag 9 juni 2016

- Sensibilisering: introductie
- Laagdrempelige schriftelijke zorgcommunicatie
  - Zorgmaterialen voorbereiden (o.a. extra aandacht voor geruststellen, motiveren en betrekken van de lezer, timing, dosering en begeleiding bij/van het materiaal).
  - Zorgmaterialen uitwerken (o.a. inhoud afbakenen, toegankelijke taal, laagdrempelige vormgeving: vouwwijze, toegankelijke documentnavigatie, opmaak, kleur, beelden).
  - Screenen van bestaande materialen met checklists.
  - Tools om medisch jargon in heldere taal te verwoorden.
- Het belang van beeldende communicatie
  - Communicatie die speciaal om ondersteuning vraagt: medicatiedosering, menselijk lichaam, cijfers, hoeveelheden, risico's, pijn, behandelprocedure, zorgpaden, ....
  - Aandachtspunten werken met infografieken, filmpjes, beeldverhalen, pictogrammen, foto's.
  - Voorbeelden van goede praktijken ter inspiratie.

### Donderdag 16 juni 2016

- Screenen en herwerken van zorgcommunicatie
  - Zorgmaterialen testen en bijsturen (feedback plannen, feedbackgroepen samenstellen, feedbackmethode kiezen).
  - Screenen van o.a. een onthaalbrochure, formulieren, vragenlijsten, folders, ..
  - Herwerken van zorgmaterialen uit de eigen organisatie.
- Laagdrempelige mondelinge zorgcommunicatie
  - Voorwaarden voor een geslaagd zorggesprek.
  - Laagdrempelige gesprekken aan de telefoon en balie. Tips en oefenmomenten: herkennen en benaderen van laaggeletterden.
  - Laagdrempelige gesprekken in de spreekkamer en onderzoeksruijnte. Tips en oefenmomenten: gespreks sfeer, vraagstelling, terugvertel-methode, ondersteunen met beelden, taalgebruik.
  - Zorgcommunicatie screenen met checklists.
- Stappenplan toegankelijke zorgomgeving
  - Profiel projectleider
  - Samenstelling projectgroep
  - Opstellen projectplan
  - Bewustwording en draagvlak creëren
  - Resultaten verankeren

### Meer info en inschrijven op:

<http://www.memori.be/heerlijk-helder-in-de-zorg.html>