

Laaggeletterdheid VSV Ede Gelderse Vallei

Zorgpad laaggeletterdheid opgesteld met medewerking van werkgroep kwetsbare zwangeren:

Ellyze Asbeck, arts assistent gynaecologie
Gerrie Morren, KSV Ede
Judith Makkinga, KSV Ede
Gea v/d Peppel, JGZ
Martine Bril, MMW
Ghislaine de Geus, kinderarts
Lidewij Bartelink, gynaecoloog
Gerjanne Vrielink, 1e lijn verloskundige
Josien de Rijk, 2e lijn verloskundige

1. Inleiding

Dit zorgpad met flowchart dient ter ondersteuning van een eenduidige werkwijze van zorgprofessionals in de begeleiding rondom laaggeletterdheid.

2. Definitie

Geletterdheid is het luisteren, spreken, lezen, schrijven, cijferen en in dat kader het gebruiken van alledaagse technologie om te communiceren en om te gaan met informatie in de moedertaal (of in de gangbare taal van het land). Van laaggeletterdheid is sprake als iemand hiertoe onvoldoende of ontbrekende capaciteiten heeft, vaak door een gebrek aan opleiding of een (niet onderkende) leerstoornis. Volgens landelijk kenniscentrum Pharos wordt iemand analfabeet genoemd die minder dan 5 jaar onderwijs heeft genoten. In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven. Een op de drie Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Dat betekent dat zij moeite hebben met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid. Een deel van deze groep is laaggeletterd. Twee op de drie laaggeletterden is autochtoon Nederlander; een op de drie heeft een niet-westerse achtergrond. Van de 15-jarige leerlingen in Nederland heeft 14% grote moeite met het begrijpen van hun schoolboeken. Deze groep loopt het risico om op latere leeftijd onder de noemer 'laaggeletterd' te vallen. Lees- en schrijfproblemen komen iets vaker voor bij vrouwen dan bij mannen.

3. Doel

Herkennen, informeren, ondersteunen van de laaggeletterde vrouw (+partner) in de fase van kinderwens tot en met de kraambedperiode. Dit zorgpad dient ter ondersteuning van een eenduidige werkwijze van zorgprofessionals in de begeleiding van laaggeletterdheid.

Doelstelling

Het verlagen van risico's rondom zwangerschap, geboorte en kraamperiode en het verhogen van een goede start rondom de ontwikkeling van het kind. Slechte beheersing van taal brengt risico's voor de gezondheid met zich mee. Laaggeletterden hebben vaak lage gezondheidsvaardigheden. Zij hebben vaak minder kennis over (omgang met) ziekte en gezondheid en hebben moeite met het vinden van hun weg in de zorg. Zij maken hierdoor onvoldoende gebruik van de zorg en hebben een moeizamere interactie met zorgverleners. Dit leidt tot een minder goede gezondheid, hogere morbiditeit en hogere sterfte. Het brengt het ook sociale, economische e.a. maatschappelijke risico's met zich mee en belemmert de laaggeletterdheid van de ouder ook een goede start van het kind, bijvoorbeeld in de taalopvoeding (voorlezen), begrijpen van informatie omtrent verzorging, (op)voeding, handelen bij ziekte van het kind etc. Het verbeteren van taalontwikkeling en gezondheidsvaardigheden leidt op de lange termijn tot een betere gezondheid van ouders en hun kinderen.

3.1 Doelgroep

Alle zwangeren, barenden en kraamvrouwen die zich melden voor geboorte- en ouder/kindzorg in de regio Gelderse Vallei, waarbij speciaal gelet moet worden op bevolkingsgroepen die een hoger risico lopen laaggeletterd te zijn;

- Werklozen
- Niet of laag opgeleid
- Asielzoekers
- Lage sociaal-economische status
- Allochtone Nederlanders met taal- en cultuurverschillen

4. Basisprincipes

4.1 Signaleren

Laaggeletterden kunnen hun probleem heel goed verbergen en gebruiken regelmatig excuses om onder het lezen en schrijven uit te komen. Smoesjes zoals 'Ik heb mijn bril niet bij me' of 'Dat formulier vul ik thuis wel in' verleiden de ander om dan maar even te helpen, zodat de laaggeletterde niets hoeft te laten merken. Er is een aantal signalen waaraan je kan zien dat iemand mogelijk moeite heeft met taal.

Signalenlijst Laaggeletterdheid

LEZEN
<ul style="list-style-type: none"> • heeft vaak geen papieren documenten bij zich; • beweegt de ogen niet over de tekst of het formulier; • leest langzaam letter voor letter of woord voor woord zonder te begrijpen wat er staat; • leest hardop of beweegt de lippen bij het lezen; • verwijst nooit naar informatie die hij/zij zou hebben kunnen lezen in een geschreven document; • heeft moeite om een specifieke passage in een tekst of formulier te vinden.
SPREKEN
<ul style="list-style-type: none"> • maakt grammaticale fouten; • spreekt 'krom' Nederlands (bijvoorbeeld mensen met een andere achtergrond of nationaliteit); • spreekt alleen in de tegenwoordige tijd; • spreekt alleen dialect; • spreekt onverstaanbaar; • spreekt woorden verkeerd uit (de persoon heeft geen woordbeeld opgeslagen en moet alles uit het geheugen halen); • beperkte woordenschat, gebruikt omschrijvingen; • woordvindingsproblemen, zegt vaak: "hoe zeg je dat?"; • praat in algemeenheden, praat anderen na.
SCHRIJVEN
<ul style="list-style-type: none"> • heeft nooit een ballpoint of een potlood bij zich; • heeft geen agenda bij zich voor het noteren van afspraken; • schrijft nooit spontaan iets op; • is onhandig met pen en papier; • handschrift ziet er kinderlijk uit en treedt buiten de lijnen; • veel spelfouten/woorden worden gespeld zoals ze uitgesproken worden met veel onvolledige woorden; • letters in verkeerde volgorde (bijvoorbeeld omdraalingen), lussen staan omgekeerd.
LUISTEREN
<ul style="list-style-type: none"> • lijkt geagiteerd en rusteloos; • mist concentratie; • lijkt niet op te letten wanneer er tot hem/haar gesproken wordt; • verstaat woorden niet (kan op gehoorproblemen duiden); • geeft misplaatste antwoorden op vragen en instructies; • verzoekt herhaaldelijk om instructie of vraag te herhalen; • begrijpt vragen, instructies en informatie niet.
REKENEN
<ul style="list-style-type: none"> • kan geen eenvoudige rekenhandelingen uitvoeren zoals optellen en aftrekken; • heeft moeite met recepten (bijvoorbeeld de juiste verhouding van ingrediënten); • heeft moeite met klokkijken; • heeft moeite om de tijd op verschillende manieren te zeggen en te schrijven; • heeft moeite met chronologische volgorde (uren, dagen, maanden, jaren); • kan geen verband leggen tussen leeftijd en geboortedatum; • kan gebeurtenissen niet in een chronologische volgorde zetten; • heeft moeite met tabellen en grafieken (weerkaartje, roosters en dergelijke); • kan geen afstanden schatten; • kan niet schatten hoe lang iets duurt; • moeite met ruimtelijke oriëntatie;

- heeft moeite met het onderscheid van rechts/links, onder/boven, ver/dichtbij, vooraan/achteraan;
- heeft moeite met kaartlezen en het lezen van routebeschrijvingen;
- moeite met omgaan met geld (huishoudbudget);
- verkeerde doseringen van bijvoorbeeld medicijnen.

4.2 Bespreekbaar maken

‘Controleer of het gevoel klopt’. Bij een vermoeden dat iemand mogelijk moeite heeft met lezen en schrijven, is het verstandig dat eerst te checken. Vraag in hoeverre lezen en schrijven lastig is voor iemand: ‘Heeft u wel eens moeite met..’ Andere vragen die u kunt stellen zijn: 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?

4.3 Informeren, verwijzen en ondersteunen

Belangrijk is om het probleem te normaliseren. Veel laaggeletterden schamen zich voor hun probleem. Het is dus heel belangrijk om het probleem bespreekbaar te maken door:

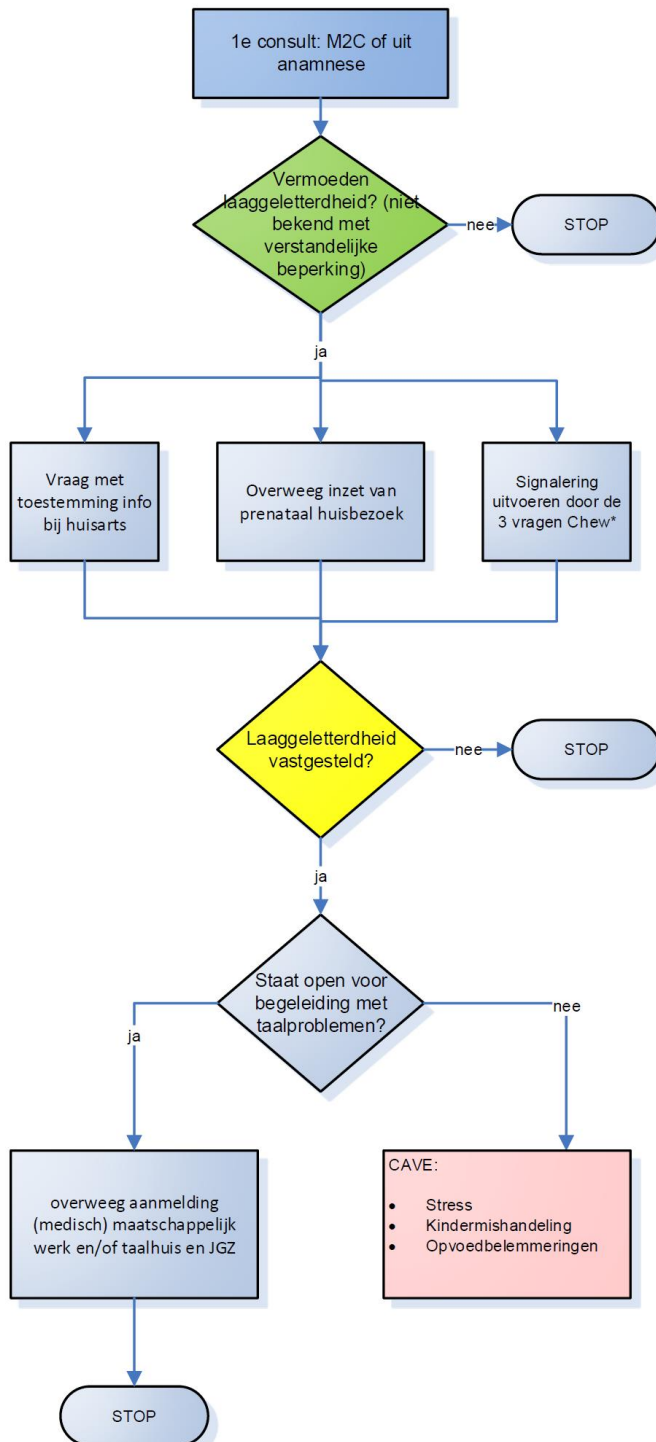
- Het probleem normaliseren: Er zijn meer Nederlanders (1 op de 9) die moeite met lezen en schrijven hebben
- Sluit aan bij de beleving van de ander: ‘Wat moet het lastig zijn om...’.
- Geef informatie over de oplossingen: geef informatie over het gratis telefoonnummer 0800-0234444 (werkdagen 9.00-17.00 uur voor advies en coaching)
- Moedig de ander aan om een cursus lezen en schrijven te volgen. Er zijn speciale cursussen voor volwassenen waar hij één-op- één of in een groepje les kan krijgen. Dit onder begeleiding van professionals en/of vrijwilligers. Meer informatie over cursussen in Nederland vind je via de Taalzoeker www.taalzoeker.nl
- KNOV patiëntveiligheidskaart: <https://www.knov.nl/serve/file/knov.nl/knov>
- Stichting Lezen en schrijven: Voert met partners projecten uit om laaggeletterden te vinden en te scholen. T: 070 302 26 60 E info@lezenenschrijven.nl W: www.lezenenschrijven.nl
- Pharos: Geeft workshops en trainingen over het communiceren met mensen met lage gezondheidsvaardigheden en geeft advies voor het versterken van interculturele competenties van zorgverleners. T: 030 234 98 00 E info@pharos.nl www.pharos.nl
- Algemene toolkits: <http://www.gezondheidsvaardigheden.nl/home/tips-materialen/>

4.4 Aandachtspunten voor de communicatie:

- Geef niet teveel informatie in één keer.
- Moedig cliënt aan om vragen te stellen, help ze daarbij.
- Gebruik het “terugvertelprincipe”: vraag om terug te vertellen wat u hebt uitgelegd.
- Vermijd medische termen.
- Gebruik eenvoudig beeldmateriaal.
- Belangrijke punten 1 of meerdere malen herhalen.
- Stel alle nieuwe patiënten in de sociale anamnese de vraag of zij moeite hebben met het begrijpen van informatie en/of het invullen van medische formulieren.
- Noteer in steekwoorden en met illustraties de instructies die u de cliënt geeft tijdens het consult. Neem dit samen door na afloop van het consult.
- Plan indien nodig één of meer extra co

Zorgpad laaggeletterdheid

Oktober
2020



* Chew inventarisatie vragen

1. Hoe zelfverzekerd bent u om de medische formulieren zelf in te vullen?
2. Hoe vaak helpt iemand u bij het lezen van brieven/folders?
3. Hoe vaak vindt u het moeilijk om te begrijpen hoe uw medische situatie is?

Let op: Dit zijn subjectieve vragen. Uit het gesprek moet blijken of er taalproblemen zijn. Echter, onderzoek heeft bewezen dat 80% van de laaggeletterden met de vragen wordt gevonden.

Bijlage 1 Bronnen en belangrijke telefoonnummers

KNOV praktijkkaart Laaggeletterdheid

https://www.knov.nl/serve/file/knov.nl/knov_downloads/2823/file/170807_Praktijkaart_laaggeletterdheid.pdf

KNOV Handreiking Laaggeletterdheid

https://www.knov.nl/serve/file/knov.nl/knov_downloads/2817/file/HandreikingLGV_laaggeletterdheidDEF.pdf

Stichting Lezen en Schrijven

www.lezenenschrijven.nl

Pharos: Workshops en trainingen over communiceren mbt lage gezondheidsvaardigheden en advies voor het versterken van interculturele competenties van zorgverleners. T: 030 234 98 00 E info@pharos.nl www.pharos.nl

Achtergrondinformatie, praktische hulpmiddelen en instrumenten voor professionals in de zorg
www.gezondheidsvaardigheden.nl