

# (H)erkenningwijzer lage gezondheidsvaardigheden

## Feiten en cijfers

**1 op de 7 volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd.** Dat is ruim 500.000 Vlamingen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Dagelijkse dingen worden hierdoor lastig.

Ook voor de eigen gezondheid zorgen kan dan een hele klus zijn. Gezondheidsvaardig zijn betekent immers nog veel meer dan kunnen lezen, schrijven en rekenen.

De kans is groot dat u regelmatig met zorgvragers te maken hebt die een laag niveau van gezondheidsvaardigheden hebben.

Afspraken noteren, onthaalbrochures begrijpen, formulieren invullen of de weg vinden in het ziekenhuis is lastig voor hen. Ook zorggesprekken voeren is moeilijk.

De meeste kwetsbare zorgvragers voor lage gezondheidsvaardigheden zijn laaggeschoolden, ouderen, mensen met een mentale beperking en mensen die het Nederlands als tweede taal spreken.

## Herken de signalen

**Laaggeletterdheid is voor velen een taboe.** Wie niet goed kan lezen of schrijven zal dat proberen te omzeilen of de problemen met heel wat 'trucs' proberen te verbergen.

- Papieren tot klein formaat vouwen en in de zak van jas of broek steken.
- Onvast handschrift dat niet binnen de voorgeschreven ruimte blijft.
- Gebrek aan concentratie: zich bewust laten afleiden.
- Veel omschrijvingen en irrelevante details gebruiken.
- Op een theatrale manier over klachten spreken.
- Moeite hebben om een klacht chronologisch te vertellen.

### Smoesjes

- Dat formulier vul ik thuis wel in.
- Oei, ik ben mijn bril vergeten.
- Ik heb een lelijk handschrift. Kunt u dat voor mij invullen?
- Ik heb die afspraak verkeerd in mijn agenda geschreven.

**Wanneer je bovenstaande dingen ervaart, kan het zijn dat deze zorgvrager laaggeletterd is.**

## Check of het klopt

- Vraag naam en adres op te schrijven of een formulier zelf in te vullen.
- Geef een folder zonder illustraties op zijn kop en kijk of die omgedraaid wordt.
- Vraag discreet naar de jaren scholing.
- Vraag discreet of schrijven en lezen lastig is.

## Pas uw communicatie aan

- Neem voldoende tijd voor het gesprek.
- Gebruik eenvoudige, klare taal.
- Gebruik ondersteunend beeldmateriaal.
- Vraag om alles wat u hebt uitgelegd na te vertellen. Vul aan wat ontbreekt, herhaal wat niet duidelijk was.
- Moedig aan om vragen te stellen.

## Verwijs door

- Wijs op cursussen Nederlands of lessen schrijven en lezen in de buurt.
- Geef het kaartje van Basiseducatie mee of stop het in de onthaalbrochure.
- Noteer er het regionale nummer van Basiseducatie op.



**Uit de toolkit: Heerlijk Helder in de Zorg - Laagdrempelige inclusieve communicatie in de zorgsector**