

## **SAMENVATTING Inventarisatie 'Beperkte Gezondheidsvaardigheden – ziekenhuizen en klinieken'**

Juni 2021

In 2020 is gestart met het [programma Uitkomstgerichte zorg](#) (UZ) dat zich o.a. richt op meer Samen Beslissen tussen zorgverlener en patiënt en op leren en verbeteren door zorgverleners op basis van uitkomstinformatie (klinische en patiënt gerapporteerde uitkomsten)<sup>1</sup>. Onder het programma UZ valt het project 'Verbinding met beperkte gezondheidsvaardigheden' (deelproject van [Lijn 2: Samen Beslissen](#)). Dit deelproject bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder een onderdeel specifiek voor ziekenhuizen en klinieken. Ten behoeve van dit deelproject is een inventarisatievragenlijst uitgezet onder ziekenhuizen en klinieken, en zijn er aanvullende gesprekken geweest met meerdere ziekenhuizen. Deze samenvatting beschrijft de uitkomsten van deze inventarisatie en gesprekken, waarmee nadere invulling wordt gegeven aan het projectplan.

### **Wat bedoelen we met Gezondheidsvaardigheden?**

Dit project gaat over Gezondheidsvaardigheden. Daarmee bedoelen we de vaardigheden om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheid gerelateerde beslissingen. Een deel van de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden is laaggeletterd. Ongeveer 30% van de bevolking heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Juist voor deze groep mensen is het nodig dat informatie begrijpelijk en toegankelijk is, dat zij zich bewust zijn dat zij zich mogen uitspreken en dat dat zelfs onmisbaar is voor Samen Beslissen, en dat zij zorgverleners treffen die de vaardigheden hebben om Samen Beslissen vorm te geven.

### **Inventarisatievragenlijst en aanvullende gesprekken**

*In het projectplan staat beschreven dat wij binnen het project 'verbinding met beperkte gezondheidsvaardigheden' o.a. ziekenhuizen en klinieken een train-de-trainer willen aanbieden t.a.v. gezondheidsvaardigheden bij Samen Beslissen. De train-de-trainer met acteurs wordt in een dagdeel aangeboden aan trainers van ziekenhuizen en klinieken, en beoogde 'aandachtsfunctionarissen gezondheidsvaardigheden'. Die kunnen de vaardigheidstraining vervolgens inzetten bij hun eigen zorgprofessionals. We willen verbinden en versterken wat er al ten aanzien van gezondheidsvaardigheden bekend is en gebeurt in de praktijk.*

Om specifiekere invulling te geven aan het projectplan is een vragenlijst uitgezet. De vragenlijst is tussen 6 oktober en 8 november 2020 ingevuld door 15 verschillende zorginstellingen: 7 leden van NVZ, 4 leden van NFU en 4 leden van ZKN. De hoofdvragen in deze vragenlijst waren:

1. Hoe heeft uw organisatie aandacht voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?
2. Welke wensen heeft uw organisatie t.a.v. de inhoud van de train-de-trainer?

Na afloop van de inventarisatievragenlijst is er aanvullend een brainstorm geweest met verschillende ziekenhuizen binnen de Alliantie Gezondheidsvaardigheden. Hun feedback en die van de werkgroep Leren van Elkaar/Gezondheidsvaardigheden uit het programma Uitkomstgerichte Zorg is ook meegenomen om het projectplan verder invulling te geven.

---

<sup>1</sup> Het [programma Uitkomstgerichte zorg](#) is een samenwerking van het ministerie van VWS en koepelorganisaties in het Hoofdlijnenakkoord Medisch specialistische zorg 2019-2022. De koepels zijn: Federatie Medisch Specialististen (FMS), Verplegenden & Verzorgenden Nederland (V&VN), Patiëntenfederatie Nederland (PFN), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Nederlandse Federatie Universitaire medische centra (NFU), Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN), Zorgverzekeraars Nederland (ZN)

## Bestaande producten/initiatieven

Er zijn in totaal 46 initiatieven genoemd door 14 verschillende ziekenhuizen en klinieken.

De initiatieven zijn onder te verdelen in de categorieën:

- Voorlichtingsmateriaal voor patiënten maken (*bijv. filmpjes en folders in eenvoudig Nederlands*)
- Ondersteuning van patiënten d.m.v. persoonlijke aandacht (*bijv. tolken, extra ondersteuning*)
- Ondersteuning van patiënten d.m.v. materiaal voor Samen Beslissen (*bijv. 3 goede vragen, keuzehulpen*)
- Consulttijd (*bijv. langer consult, extra consult*)
- Training van zorgverleners (*specifiek hoe om te gaan met beperkte gezondheidsvaardigheden*)
- Expertise en klankbordgroep (*bundelen en verspreiden van kennis binnen ziekenhuis*)
- Bewegwijzering (*bijv. simpele bewegwijzering, gastvrouwen en -heren*)
- Toegankelijke website (*eenvoudig taalgebruik, simpele navigatie, voorleesfunctie*)

Aanvullend zijn d initiatieven, die reeds bij Pharos of Patiëntenfederatie Nederland bekend waren, verzameld. Deze passen onder dezelfde categorieën.

## Wensen voor train-de-trainer Gezondheidsvaardigheden

In de inventarisatievragenlijst hebben 7 ziekenhuizen en klinieken wensen aangegeven voor de train-de-trainer. Over de inhoud was de gedeelde wens dat de train-de-trainer uiteindelijk bereikt dat zorgverleners beperkte gezondheidsvaardigheden herkennen, en weten hoe ze daarmee om moeten gaan / op in moeten spelen. Qua vorm werd er gevraagd om praktijkcasussen te bespreken en het laten opdoen van ervaringen.

In de vragenlijst is ook gevraagd of de ziekenhuizen/klinieken verwachten dat de train-de-trainer ook daadwerkelijk binnen hun organisatie gebruikt gaat worden. Tweederde gaf hierbij aan dit nog niet te weten. Naar aanleiding daarvan is besloten om verdere gesprekken met een aantal ziekenhuizen te voeren. Hieruit volgde de conclusie dat een train-de-trainer niet de juiste vorm is omdat de meeste ziekenhuizen daar nog niet aan toe zouden zijn.

## Van train-de-trainer naar inspiratiesessies, terugkomdagen, miniprojecten en een toolkit

Bij de verdere verkenning met een aantal ziekenhuizen werd gevraagd om legitimatie van het probleem vanuit de landelijke koepelpartijen, het creëren van bewustwording en urgentie, en vervolgens het toerusten en faciliteren van de medewerkers van de ziekenhuizen.

Op basis hiervan is er een aangepast projectplan gemaakt bestaande uit 3 onderdelen:

1. Ambassadeur (vanuit de Veranderaanpak Uitkomstgerichte Zorg) komt eenmalig langs in ziekenhuis/kliniek (namens heel UZ) (*niet vereist voor stap 2 en 3*)
2. Een inspiratiesessie met twee terugkomdagen (in 4 rondes aangeboden), met mini-project in eigen ziekenhuis/kliniek, en een beschikbare hulplijn
3. Toolkit met praktische hulpmiddelen (ook los te gebruiken zonder inspiratiebijeenkomst)

De ambassadeurs zullen zich voornamelijk richten op bestuurders, medische en verpleegkundige staf. De inspiratiesessies zijn bedoeld voor medewerkers van ziekenhuizen en klinieken die binnen hun eigen huis het thema gezondheidsvaardigheden op de agenda willen zetten, of verder willen brengen. Dit kunnen zorgverleners zijn, maar ook bijv. kwaliteits-, communicatie- en/of leerhuismedewerkers zijn. Er wordt geadviseerd om met 2 personen per ziekenhuis/kliniek mee te doen zodat zij samen op kunnen trekken en elkaar kunnen versterken (en dit maakt het vervolg ook minder kwetsbaar). De toolkit is voor iedereen te gebruiken.

De toolkit komt in oktober 2021 beschikbaar en is dan te vinden op het [Platform Uitkomstgerichte Zorg](#). De eerste ronde met inspiratiesessie en terugkomdagen zal medio oktober 2021 starten, de laatste ronde start in september 2022.

Pharos en Patiëntenfederatie Nederland zullen samen met een klankbordgroep bestaande uit 3 ziekenhuizen/klinieken de toolkit en het programma rondom de inspiratiesessies gaan ontwikkelen. Meer informatie en de mogelijkheid om in te schrijven voor één van de rondes volgt via het [Platform Uitkomstgerichte Zorg](#).