

Laaggeletterdheid & de apotheek

Presentatie voor
werkoverleg
of FTO



Inhoud

1. Laaggeletterdheid: definitie en cijfers
2. Gevolgen voor goed medicatiegebruik
3. Laaggeletterdheid herkennen
4. Communiceren met laaggeletterden

Laaggeletterdheid: definitie en cijfers

Laaggeletterdheid: zo veel moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen dat je niet goed kunt functioneren in het dagelijks leven.

Laaggeletterden hebben bijv. moeite met:

- Het begrijpen van folders en websites
- Het lezen van bijsluiters en etiketten van medicijnen
- Het invullen van formulieren
- Instructie van de thuiszorg
- Het nummerapparaat in de apotheek

Laaggeletterdheid: definitie en cijfers

Naast laaggeletterdheid wordt ook de term **gezondheidsvaardigheden** gebruikt.

Gezondheidsvaardigheden zijn vaardigheden die iemand nodig heeft om informatie over gezondheid

- te verkrijgen, bijv. lees- en schrijfvaardigheden;
- te begrijpen, bijv. hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden;
- op waarde te schatten, te beoordelen;
- toe te passen, bijv. vooruitdenken.

Laaggeletterdheid: definitie en cijfers

Gezondheidsvaardig zijn is méér dan kunnen lezen.

Voorbeeld:

2 x daags 2 tabletten:	70% leest het correct
	35% past het correct toe

Uit onderzoek in de apotheek bleek dat minder dan 50% van de apotheekbezoekers adequate gezondheidsvaardigheden had (Upper, 2015).



*“Ik slik zo weinig mogelijk. Maar wat moet, dat moet.
Ik gebruik tot op heden alleen een cholesterolverlager en
een maagzuurremmer. Die bijsluiters lees ik niet;
Er staat zo veel in, moeilijke woorden en kleine lettertjes.”*

Laaggeletterdheid: definitie en cijfers

Cijfers:

- Ongeveer 3 miljoen volwassen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen!
- 2 op de 3 laaggeletterden zijn autochtoon Nederlands.

Ruim 35% van de Nederlandse bevolking heeft onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden.

Onderzoek (2015) spreekt van beperkte gezondheidsvaardigheden bij meer dan 50% van de apotheekbezoekers!

Gevolgen voor goed medicatiegebruik

Laaggeletterden blijken

- Minder therapietrouw te zijn;
- Vaker chronische ziek te zijn (bijv. diabetes, hart- en vaatziekten, psychische problemen, astma/COPD);
- Slechtere uitkomsten van de zorg te hebben.

Mensen met een lagere opleiding leven gemiddeld 5 jaar korter en 14 jaar in minder goed ervaren gezondheid dan mensen met een hogere opleiding (hbo of wo) (Bron: Pharos 2022)



“Overal had ik er last van. Bij de bibliotheek, het stadhuis, de dokter, de apotheek... Dan zeiden ze: tweemaal daags één tablet. Ik begreep het niet goed en voor ik de deur uit was, was ik het al vergeten.”

Gevolgen voor goed medicatiegebruik

Oorzaken van onjuist gebruik van medicatie zijn bijv.:

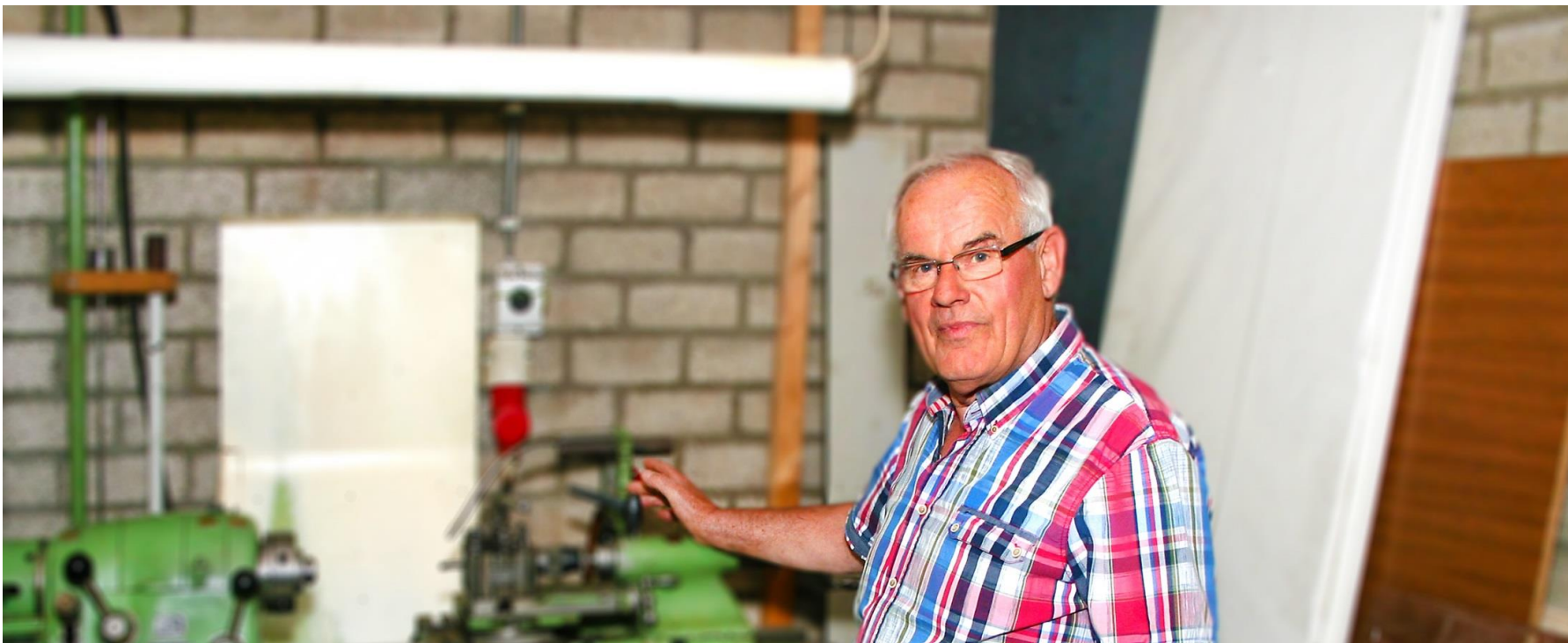
- de informatie van huisarts of apotheek wordt niet begrepen;
- de reden voor het gebruik van een geneesmiddel wordt niet of onvoldoende begrepen;
- patiënt stopt soms onterecht wanneer de klachten verminderen of over zijn;
- patiënt heeft moeite de informatie op het etiket of in de bijsluiter te begrijpen en toe te passen;
- verandering van het uiterlijk van de medicatie of de verpakking leidt tot verwarring.

Laaggeletterdheid herkennen

Hoe weet u of er een laaggeletterde patiënt aan de apotheekbalie staat?

Filmpje Stichting Lezen en Schrijven (2014):
Open [HIER](#) de link op Youtube

Veel laaggeletterden zijn onzeker: ze schamen zich en proberen hun lees- en schrijfproblemen te verbergen.



*“Een soort schaamte.
Als je bijvoorbeeld bij de apotheek
staat, dan ben je vaak wat te terughoudend. Veel
mensen menen toch dat wij een beetje dom zijn.”*

Laaggeletterdheid herkennen

Enkele tips om laaggeletterden te herkennen

- Patiënt vermijdt lees- en schrijfsituaties
- Patiënt komt te laat of te vroeg in vergelijking met afspraak (bijv. voor herhaalmedicatie)
- Patiënt wordt snel boos (onmacht) als iemand vragen stelt of hem niet meteen begrijpt
- Patiënt stelt nooit vragen of vaak dezelfde vragen

Laaggeletterdheid herkennen

Uitvluchten die een patiënt kan geven

- 'Dat formulier vul ik later wel in'
- 'Ik ben mijn bril vergeten/ kwijt'
- 'Kunt u dat invullen? Ik schrijf zo onleesbaar'
- 'Er zat geen informatie bij'

Communiceren met laaggeletterden

Algemeen

- Begroet de patiënt met een open houding
- Vraag wat de arts al heeft verteld
- Neem de tijd voor de uitleg
- Pas uw taalgebruik aan (volgende dia), maar blijf de patiënt als een volwassene aanspreken!

Communiceren met laaggeletterden

Pas **uw taalgebruik** aan, bijv.

- Spreek langzaam en duidelijk (niet hard!)
- Maak korte zinnen
- Gebruik eenvoudige taal en sluit aan bij de woordkeuze van de patiënt
- Beperk de informatie, maximaal 3 boodschappen
- Vermijd beeldspraak
- Herhaal de belangrijkste punten
- Zoek naar voor patiënt herkenbare momenten op de dag.
Niet: '2 x daags', maar bv. 'voor het ontbijt' en 'bij het 8-uur journaal'.
- Stel open vragen: "Welke vragen heeft u nog?"

Communiceren met laaggeletterden

Bied **begrijpelijke tekst**

- Op het etiket ([Artikel Pharmaceutisch Weekblad 2022](#))
- In de medicijninformatie:
 - ☐ [Begrijpelijke medicijninfo voor iedereen \(Apotheek.nl\)](#)
 - ☐ Kijk voor hulpmiddelen om tekst aan te passen in dossier Gezondheidsvaardigheden op KNMP.nl

Communiceren met laaggeletterden

Gebruik eventueel **ondersteunend materiaal**, zoals

- Medicijnuitleg op video
- Instructiefilmpjes, bijv. instructievideo's op Apotheek.nl
- Iconen



Communiceren met laaggeletterden

Ga na of de patiënt uw informatie heeft begrepen!

Maak gebruik van **de terugvraagmethode**:

op een respectvolle manier vragen of de patiënt in zijn eigen woorden kan vertellen hoe hij zijn medicatie gaat gebruiken.

“Het is veel informatie.

Kunt u me vertellen hoe u het medicijn straks gaat gebruiken?

Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd.”

Meer weten?

- ☐ Dossier Gezondheidsvaardigheden op www.KNMP.nl
- ☐ [Website Pharos](#)
- ☐ [Begrijpelijke medicijninfo voor iedereen \(Apotheek.nl\)](#)