

# Is uw apotheek klaar voor laaggeletterden, WAAR STAAT U OP DE LADDER?



## Stappen kort toegelicht:

### ●○○○○○ **Bewustwording van laaggeletterdheid en de gevolgen voor medicatiegebruik.**

Het begint bij het zich bewust worden van (de omvang van) het probleem laaggeletterdheid en welke gevolgen dit heeft voor het gebruik van medicatie. Weet u wie er tot risicogroepen behoren?

### ●●○○○○ **Laaggeletterden worden herkend door het apotheketeam.**

Na de bewustwording volgt het herkennen van laaggeletterde patiënten. Hiervoor kunnen de handvatten uit de toolkit laaggeletterdheid gebruikt worden.

### ●●●○○○ **Het apotheketeam is bekend met mogelijke communicatie strategieën en/of hulpmiddelen.**

Is het team op de hoogte van de hulpmiddelen die gebruikt kunnen worden om de medicatie begeleiding te verbeteren? Wist u bijvoorbeeld dat er een observatie checklist bestaat om te beoordelen of uw apotheek toegankelijk is voor laaggeletterden? En dat u met uw medewerkers een training kunt volgen over communicatie met laaggeletterden?

### ●●●●○○ **Apotheketeam stemt communicatie af op laaggeletterden en gebruikt desgewenst hulpmiddelen.**

De volgende stap is het gebruiken en inzetten van de beschikbare middelen passend in uw apotheek. Denk hierbij aan het aanpassen van uw communicatie op het niveau van de patiënt, het toepassen van de terugvraag-methode en het ondersteunen van uw uitleg met beeldmateriaal.

### ●●●●●○ **Er is samenwerking met andere zorgverleners in de begeleiding van laaggeletterden.**

Samenwerking tussen apotheek, huisarts en thuiszorg kan bestaan uit het signaleren van problemen en het uitwisselen van informatie (met toestemming van patiënt), maar ook het op dezelfde wijze communiceren. Heeft u afspraken gemaakt met andere zorgverleners?

### ●●●●●● **Het thema en de aanpak zijn geborgd in dagelijkse praktijk.**

Tot slot is het van belang aandacht voor het thema laaggeletterdheid en de aanpak binnen uw apotheek te waarborgen in de dagelijkse praktijk en beleid. Dit kunt u bijvoorbeeld doen door een inwerkprotocol te hanteren op dit thema voor nieuwe medewerkers, en het te laten terugkomen in de deskundigheidsbevordering. Regelmatig evalueren van de eigen werkwijze en op basis daarvan weer verbeteringen doorvoeren maken ook deel uit van een goede borging in de praktijk.