

Is uw praktijk ingesteld op laaggeletterden? Om dit na te gaan, is het het beste als u als huisarts, praktijkondersteuner en/of doktersassistent, de praktijk binnenloopt en deze bekijkt vanuit het perspectief van een laaggeletterde. Ook kunt u iemand (bijvoorbeeld een laaggeletterde) vragen om met u mee te lopen door de praktijk.

Stel de volgende vragen om te ontdekken hoe uw praktijk op een laaggeletterde overkomt en reflecteer hierop. Neem het perspectief van een laaggeletterde patiënt en u doet veel ontdekkingen. Zijn er veranderingen nodig om de huisartsenpraktijk beter in te richten voor laaggeletterden? Met het team kunt u de observaties bespreken. Vervolgens kijkt u samen of er aanpassingen nodig zijn om de praktijk beter in te richten op laaggeletterden.

### 1. TELEFONISCHE COMMUNICATIE – BEL DE TELEFOONLIJN VAN DE PRAKTIJK

#### STEL U ZELF DE VRAAG

#### REFLECTIE

Is het keuzemenu helder, zodat de patiënt meteen weet wat hij bij spoed moet doen en hoe hij een afspraak kan maken?

Is het duidelijk wanneer de patiënt kan bellen of langskomen om een afspraak te maken?

### 2. DIGITALE COMMUNICATIE – BEZOEK DE WEBSITE VAN DE PRAKTIJK

#### STEL U ZELF DE VRAAG

#### REFLECTIE

Staat duidelijk op de website wanneer de patiënt kan bellen of langskomen om een afspraak te maken?

Staat het telefoonnummer en adres duidelijk en groot op de website?

Is er een kaart met het adres van de praktijk op de website toegevoegd?

Is de taal op de website eenvoudig of ingewikkeld?

Is het mogelijk om de teksten hardop te laten voorlezen? (read aloud)

Zijn de illustraties ondersteunend bij de tekst?

Is de website opgezet met mogelijke vragen van patiënten in gedachten?

z.o.z.

**3. PRAKTIJKENTREE – VOORDAT U DE PRAKTIJK BINNENGAAT...**

STEL U ZELF DE VRAAG	REFLECTIE
Is de praktijk gemakkelijk te vinden?	
Is de praktijkingang aan de buitenkant duidelijk te herkennen?	
Is er direct bij binnenkomst een persoon aanwezig die informatie kan geven?	
Is de balie waar de patiënt zich moet melden gemakkelijk te vinden?	
Is het duidelijk of de patiënt zich moet melden aan de balie?	
Moet de patiënt als hij voor het eerst komt een formulier invullen?	
Zo ja: wordt er hulp aangeboden bij het invullen?	

**BEKIJK DE ENTREE:**

Hoe is de sfeer als de patiënt binnenkomt?	
Wat valt de patiënt het eerste op?	
Ervaat de patiënt drukte of juist rust?	

**4. PRAKTIJKINRICHTING – BEKIJK DE SCHRIFTELIJKE INFORMATIE (FOLDERS, BORDJES, PRIKBORD, WEGWIJZERS):**

STEL U ZELF DE VRAAG	REFLECTIE
Is er veel schriftelijke informatie in de wachtruimte?	
Wat valt op aan de schriftelijke informatie?	
Worden er medische termen gebruikt?	
Hangen er belangrijke mededelingen op het prikbord, bijvoorbeeld over sluitingstijden of over de grieprik?	
Zijn deze mededelingen duidelijk zichtbaar in de praktijk?	
Zijn de mededelingen goed leesbaar?	

**BEKIJK HET BEELDMATERIAAL (POSTERS, FOLDERS, PLATEN, FOTO'S, PICTOGRAMMEN):**

Is er veel beeldmateriaal in de praktijk? Hoe duidelijk zijn deze?	
Wat valt op aan het beeldmateriaal?	
Voor wie zijn deze pictogrammen, platen en foto's ontworpen?	

**5. PRAKTIJKORGANISATIE**

STEL U ZELF DE VRAAG	REFLECTIE
Is het duidelijk waar de patiënt kan plaatsnemen?	
Hoe weet de patiënt wanneer hij/zij aan de beurt is?	
Is er een intercomsysteem waarmee de patiënt wordt opgeroepen naar de spreekkamer van de huisarts of praktijkondersteuner? Of haalt de dokter de patiënt op?	
Hoe weet de patiënt waar hij/zij heen moet?	
Zijn er assistenten om de weg aan te vragen?	
Zijn de assistenten aanspreekbaar en behulpzaam?	
Maakt u gebruik van een systeem om patiënten te herinneren aan hun afspraak (afsprakenkaartje, e-mail, sms)?	