

Praktijkcheck Laaggeletterdheid

Is uw praktijk ingesteld op laaggeletterden en mensen met lage gezondheidsvaardigheden?

Met de praktijkcheck laaggeletterdheid wordt gekeken naar de toegankelijkheid van de praktijk voor patiënten die laaggeletterd zijn en/of lage gezondheidsvaardigheden hebben. Vanuit het perspectief van een laaggeletterde wordt met behulp van de checklist die opgenomen is in de LHV-toolkit gekeken naar verschillende onderdelen binnen de praktijk, namelijk: telefonische communicatie (telefoonlijn van de praktijk), digitale communicatie (website praktijk), praktijkentree, praktijkinrichting en praktijkorganisatie.

De Praktijkcheck wordt voor u uitgevoerd door de projectleider van HealthImpact Gezondheid & Zorg samen met een testpanel van laaggeletterden (taalambassadeurs). Elke praktijkcheck duurt +/- 2,5 uur, waarin tevens laaggeletterden hun observaties doen. In de 2,5 uur zitten de ontvangst, de observaties en de nabespreking. Resultaten van de praktijkcheck laten zien waar verbeteringen in de telefonische en digitale communicatie, de toegankelijkheid, organisatie en bewegwijzering van de praktijk gewenst zijn.

Na de praktijkcheck wordt door de projectleider een bondig verslag van de uitvoering en uitkomsten van de praktijkcheck gemaakt. Dit verslag wordt aan de desbetreffende praktijk voorgelegd en in een telefonisch overleg gezamenlijk besproken en indien wenselijk aangevuld/aangepast. De projectleider stelt op basis van het verslag en samen met de desbetreffende praktijk een verbeterplan op. In dit verbeterplan komt naar voren:

- op welke punten de praktijk verbeteringen kan aanbrengen in de communicatie voor laaggeletterde patiënten en patiënten met lage gezondheidsvaardigheden.
- adviezen op welke manier de verbeteringen uitgevoerd kunnen worden. Deze adviezen worden aangevuld op basis van ervaring en kennis verkregen uit eerder uitgevoerde praktijkchecks.

Afhankelijk van de uitkomsten van de praktijkcheck, wordt in overleg met de praktijk besloten met welke verbeterpunten de praktijk aan de slag wil gaan. In het verbeterplan wordt aangegeven welke verbeterpunten door wie gerealiseerd kunnen worden, zowel op korte als ook op langere termijn. Hierbij wordt ook gekeken of en op welke wijze verbeterpunten gekoppeld kunnen worden aan al lopende ontwikkelingen en andere mogelijkheden.

De praktijkchecks bieden maatwerk en de praktijk ontvangt concrete verbeteradviezen op basis van de op locatie geconstateerde situatie. Het feit dat laaggeletterden (taalambassadeurs) zelf in de praktijkcheck participeren biedt een extra toegevoegde waarde. De praktijken worden intensief ondersteund in hun wens de praktijk toegankelijker te maken voor patiënten met laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden. De praktijkcheck kan gezien worden als een eerste stap naar een gezondheidsvaardige praktijk.

Janine Vervoordeldonk
HealthImpact Gezondheid & Zorg
info@healthimpact.nl
Tel:06-49881489