

## Praktijkcheck Laaggeletterdheid door HealthImpact

*Is uw praktijk toegankelijk voor laaggeletterden en mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?*

Met de praktijkcheck laaggeletterdheid wordt gekeken naar de (digitale) toegankelijkheid van de praktijk voor patiënten die laaggeletterd zijn en/of beperkte gezondheidsvaardigheden hebben. Doel van de praktijkcheck is huisartsen inzicht geven op welke punten hun praktijk en/of communicatiemiddelen verbeterd kunnen worden voor laaggeletterde patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

De praktijkcheck wordt uitgevoerd op basis van de checklists, die opgenomen zijn in de LHV Toolkit. Vanwege de beperkingen door de coronacrisis (reisbeperkingen, veiligheid), richt dit aanbod zich zolang de crisis duurt op de onderdelen uit de praktijkcheck die zonder de praktijk daadwerkelijk te bezoeken te checken zijn. Het gaat hier dan om de volgende onderdelen van de praktijkcheck: de telefonische communicatie (telefoonlijn van de praktijk/herhaalreceptenlijn), schriftelijke communicatie (folders etc.), digitale communicatie (website praktijk) en praktijkorganisatie (afsprakenkaartjes, oproepbrieven). Verder kunnen er algemene adviezen worden gegeven over de praktijkentree en de praktijkinrichting. Deze adviezen komen voort uit de vele praktijkchecks, die reeds eerder door HealthImpact zijn uitgevoerd.

### *Voorbespreking*

In de voorbespreking wordt vastgelegd met de praktijkmedewerker wanneer de check plaatsvindt, wat de check inhoudt en welke praktische ondersteuning daarbij nodig is, zoals het toesturen van alle materialen/onderdelen die in de check mee moeten worden genomen. De voorbespreking wordt uitgevoerd in de vorm van een telefonisch overleg.

### *Uitvoering praktijkcheck*

De praktijkcheck wordt uitgevoerd aan de hand van de checklists uit de LHV Toolkit. De organisatie en uitvoering van de praktijkcheck wordt gerealiseerd door Janine Vervoordeldonk (HealthImpact). Voor de uitvoering van de praktijkcheck is namens de praktijk een aanspreekpunt. Dit kan een huisarts, een praktijkmanager en/of een assistente zijn. Resultaten van de praktijkcheck laten zien waar verbeteringen in de telefonische, schriftelijke, digitale communicatie, en de praktijkorganisatie van de praktijk gewenst zijn.

### *Verslaglegging & Verbeterplan*

Na de praktijkcheck wordt door de projectleider een verslag van de uitvoering en uitkomsten van de praktijkcheck gemaakt. Tevens stelt de projectleider op basis van het verslag een verbeterplan op. In dit verbeterplan staat:

- Op welke punten de praktijk verbeteringen kan realiseren in de communicatie voor laaggeletterde patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Advisering op maat op welke manier de verbeteringen uitgevoerd kunnen worden. Deze adviezen worden aangevuld op basis van ervaring en kennis verkregen uit eerder uitgevoerde praktijkchecks.
- Verwijzing naar bestaande formats, hulpmiddelen en links, die gebruikt kunnen worden in aansluiting op de verbeterpunten die in het verbeterplan genoemd worden.

Afhankelijk van de uitkomsten van de praktijkcheck, besluit de praktijk zelf met welke verbeterpunten men aan de slag wil gaan. In het verbeterplan kan door de praktijk worden aangegeven welke verbeterpunten door wie gerealiseerd kunnen worden, zowel op korte als ook op langere termijn. Hierbij kan ook worden gekeken of en op welke wijze verbeterpunten gekoppeld

kunnen worden aan al lopende ontwikkelingen, plannen etc. De praktijkcheck kan gezien worden als een eerste stap naar een gezondheidsvaardige praktijk.

Voor meer informatie:

Janine Vervoordeldonk

HealthImpact

e-mail: [info@healthimpact.nl](mailto:info@healthimpact.nl)

tel:06-49881489