



Naar een gezondheidsvaardige eerstelij

lessen en aanbevelingen voor organisaties en beleid

- 04 **Waarom is de ontwikkeling
van gezondheidsvaardige organisaties essentieel?**
- 10 **Acht lessen om te komen tot gezondheidsvaardige organisaties**
- 32 **Slotbeschouwingen**
- 36 **Aanbevelingen voor overheden om het concept
'gezondheidsvaardige organisaties' te versterken**
- 42 **Projectfiches van de 18 gesteunde initiatieven**

Naar een
gezondheidsvaardige
eerstelij

lessen en aanbevelingen voor organisaties en beleid

Inleiding

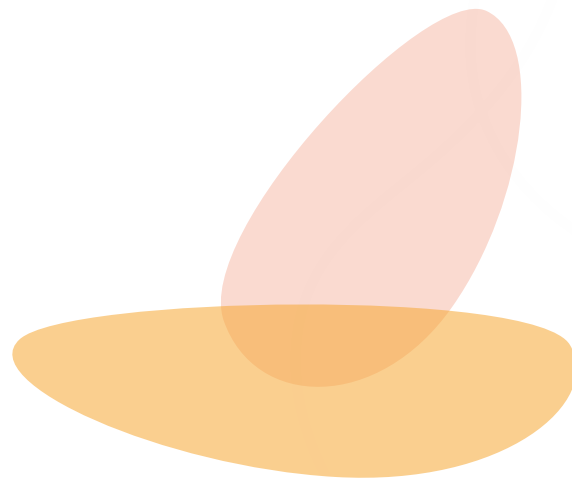
- 2 Reeds van bij de oprichting was het ontwikkelen en versterken van gezondheidsvaardigheden een belangrijk speerpunt in de werking van het Fonds Dr. Daniël De Coninck. In 2018 gaf het Fonds aan shiftN de opdracht om een verkennend onderzoek uit te voeren. Tien vernieuwende buitenlandse initiatieven op vlak van gezondheidsvaardigheden werden in kaart gebracht.¹ De studie reikte het kader aan voor een projectoproep in 2019. Deze richtte tot organisaties uit het middenveld, sociale ondernemers, eerstelijnsprofessionals, patiëntenverenigingen, organisaties van mantelzorgers, eerstelijnszones, kennis- en expertisecentra en overheden. De oproep bood ondersteuning aan vernieuwende initiatieven die de competenties van individuen op het vlak van gezondheidsvaardigheden wilden versterken, met name in de eerste lijn. Er werden vierentwintig projecten gerealiseerd.² Vanuit die verkenning wenste het Fonds vervolgens te focussen op het versterken van gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau. De inzet was het uitwerken van een duidelijke strategie, waarin de aandacht voor gezondheidsvaardigheden geleidelijk aan wordt verbreed van het individu naar een systemische benadering.

¹ *Gezondheidsvaardigheden versterken – Leren van tien innovatieve buitenlandse praktijken*, Fonds Dr. Daniël De Coninck/Koning Boudewijnstichting, 2018.

² *Gezondheidsvaardigheden bevorderen in de eerste lijn. Leren van 24 praktijken in België*, Fonds Dr. Daniël De Coninck/Koning Boudewijnstichting, 2021.

Hiervoor gaf het Fonds in 2021 de opdracht aan shiftN en Cultures&Santé om een aantal belangrijke actoren te bevragen en zo de contouren van wat het kan betekenen om vanuit eerstelijnsorganisaties aan gezondheidsvaardigheden te werken, te kunnen ontwaren. Dit resulteerde in een nieuwe projectoproep, die finaal ondersteuning bood aan achttien eerstelijnsorganisaties, pioniers op het vlak van de aanpak van gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau. De achttien organisaties werkten van medio 2022 tot medio 2024 samen in een lerend netwerk. Doel van déze publicatie is het doorgeven van een reeks lessen en aanbevelingen gedistilleerd uit de ervaring van de betreffende achttien organisaties. In dit document vindt u een korte beschrijving van wat we verstaan onder ‘gezondheidsvaardige organisaties’, een aantal lessen die andere organisaties kunnen inspireren om ook het avontuur aan te gaan, meer structurele aanbevelingen en de projectfiches van de achttien pionierprojecten. Veel leesplezier!

Fonds Dr. Daniël De Coninck
Koning Boudewijnstichting



**Waarom is
een organisatie-
benadering
van gezondheids-
vaardigheden
essentieel?**



Gezondheidsvaardige organisaties: het resultaat van een paradigmawissel

5

Het versterken van de gezondheidsvaardigheden van de brede bevolking is cruciaal voor het verbeteren van de globale gezondheid van een samenleving.

Tot nu toe waren de inspanningen op dit vlak er vooral op gericht om individuen in staat te stellen hun weg te vinden in het systeem van de gezondheidszorg, hen in staat te stellen de informatie van gezondheidswerkers te begrijpen en deze kennis toe te passen.

De toenemende complexiteit van ons zorgsysteem is niet altijd bevorderlijk voor haar toegankelijk. Heel wat mensen verliezen zich bovendien tussen snelle technologische (r)evoluties en de vaak ongefilterde stroom van gezondheidsinformatie. Daarom is het ook essentieel dat we meer de nadruk gaan leggen op de link tussen het systeem van de zorg en de vaardigheden van individuen. Deze paradigmawissel is belangrijk: **het gaat om een verschuiving van een perspectief dat zich richt op de tekorten in een individueel model naar een perspectief dat focust op de relaties en de context in een systemisch model.**

Als complexe zorg betekent dat mensen over meer vaardigheden moeten beschikken om er gebruik van te kunnen maken, dan moeten deze vaardigheden inherent deel zijn van een voortdurend evoluerende relatie tussen het individu, de organisaties en de samenleving. In een systemische visie is het werken aan gezondheidsvaardigheden dan ook een gedeelde verantwoordelijkheid van individuen én organisaties. En zoals verder in deze publicatie aan bod komt: ook van beleidsmakers. Organisatorische gezondheidsvaardigheden zijn dan een uitdaging om de context voor mensen met gezondheidsbehoeften, burgers in het algemeen en professionals fundamenteel te herdenken. Het is een opening naar een meer intensieve co-creatie van gezondheid en welzijn.

Gezondheidsvaardige organisaties: een concept in ontwikkeling

- 6 Een 'gezondheidsvaardige organisatie' is een levend en dynamisch concept. Aangezien de heroriëntering van individuele naar organisatorische gezondheidsvaardigheden nog relatief nieuw en in ontwikkeling is, vereist dit duiding en verduidelijking. Er zijn in de internationale literatuur verschillende definities gangbaar, maar steeds verwijst het concept naar de manier waarop een organisatie, binnen de zorg als systeem, aandacht besteedt aan het niveau van gezondheidsvaardigheden van de gebruikers voor wie zij deze vaardigheden actief dient aan te wenden.

Enkele belangrijke kenmerken van gezondheidsvaardige organisaties zijn:

- een **management** dat van gezondheidsvaardigheden een integraal onderdeel maakt van de missie, structuur en werking van de organisatie, en dat dit ondersteunt door er tijd en middelen voor vrij te maken;
- **medewerkers die opgeleid zijn** in gezondheidsvaardigheden en die zelf over de nodige communicatievaardigheden beschikken;
- een **fysieke omgeving** die de ontwikkeling van gezondheidsvaardigheden stimuleert;
- personeel dat **verstaanbare, vulgariserende en heldere inhoud** ontwikkelt en gebruikt in gedrukte en audiovisuele media en op sociale media;
- medewerkers die **strategieën** gebruiken die rekening houden met gezondheidsvaardigheden in de interpersoonlijke communicatie, en die ook nagaan of de communicatie op alle contactmomenten wordt begrepen;
- een organisatie die rekening houdt met gezondheidsvaardigheden in de manieren waarop zij met andere organisaties **samenwerkt**;
- een organisatie die zich systematisch evalueert en haar **werkervaringen** op het vlak van gezondheidsvaardigheden deelt;
- **gebruikers die betrokken zijn** bij de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van gezondheids- en aanverwante informatie;
- een organisatie die tegemoetkomt aan de **behoeften van doelgroepen** met uiteenlopende competenties op het vlak van gezondheidsvaardigheden, zonder te stigmatiseren.

Deze opsomming is niet exhaustief. Ze geeft een aantal kenmerken aan van gezondheidsvaardige organisaties die momenteel in de internationale literatuur aan de orde zijn.

Het concept 'gezondheidsvaardige organisatie' gaat breder dan organisaties die actief zijn in de gezondheids- en welzijnszorg. In principe zou het concept bovenaan op de agenda van elke organisatie moeten staan.¹ Het is duidelijk dat de eerstelijnsorganisaties op dit vlak een voortrekkersrol moeten spelen. Ze zijn zich daar overigens goed van bewust.



¹ Onder 'eerste lijn' verstaan we zorg die rechtstreeks toegankelijk is, ambulante en generalistisch, en ook de ondersteunende diensten in de gezondheidszorg en het maatschappelijk werk. Het gaat met andere woorden om de organisaties en diensten die het dichtst bij de gebruikers staan.

De vijf uitdagingen voor gezondheidsvaardige organisaties

Het Fonds Dr. Daniël De Coninck heeft vijf cruciale uitdagingen opgesteld voor de ontwikkeling van gezondheidsvaardige organisaties in de eerstelijnszorg. Ze stonden centraal in de achttien projecten in België die op dit vlak pionieren.

1

Duurzaam inbedden
van gezondheidsvaardigheden in
de missie, structuur en werking
van de organisatie.

2

Opbouwen van gezondheidsvaardige
relaties tussen gezondheids- en
welzijnswerkers en gebruikers

3

Ontwikkelen van gezondheidsvaardige
taal, actie en beleving

4

Co-creëren met gebruikers door
het hele zorgtraject heen.

5

Samen leren en evalueren
over de grenzen
van organisaties heen.

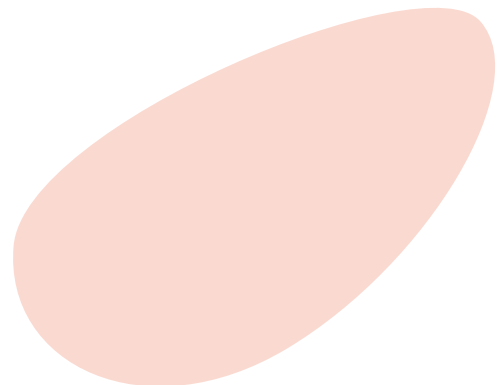
Gezondheidsvaardige organisaties: een politieke prioriteit

Van de actoren die betrokken zijn bij de ontwikkeling en implementatie van een systemische visie op gezondheidsvaardige organisaties, vormen beleidsmakers het derde punt van de driehoek, naast individuen en organisaties. Het is essentieel dat ook zij betrokken worden bij het verbeteren van gezondheidsvaardigheden.

Beleidsmakers moeten de verankering van gezondheidsvaardigheden ondersteunen, waardoor dit een duurzaam en structureel onderdeel van het zorgbeleid wordt. In de Shanghai-Verklaring over gezondheidsbevordering uit 2016 heeft de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) landen over de hele wereld de opdracht gegeven om gezondheidsvaardigheden op de politieke agenda te zetten. Dat gebeurde via een oproep om dit te beschouwen als een van de drie belangrijkste pijlers om te komen tot duurzame ontwikkeling en tot gelijkheid op het vlak van gezondheid.

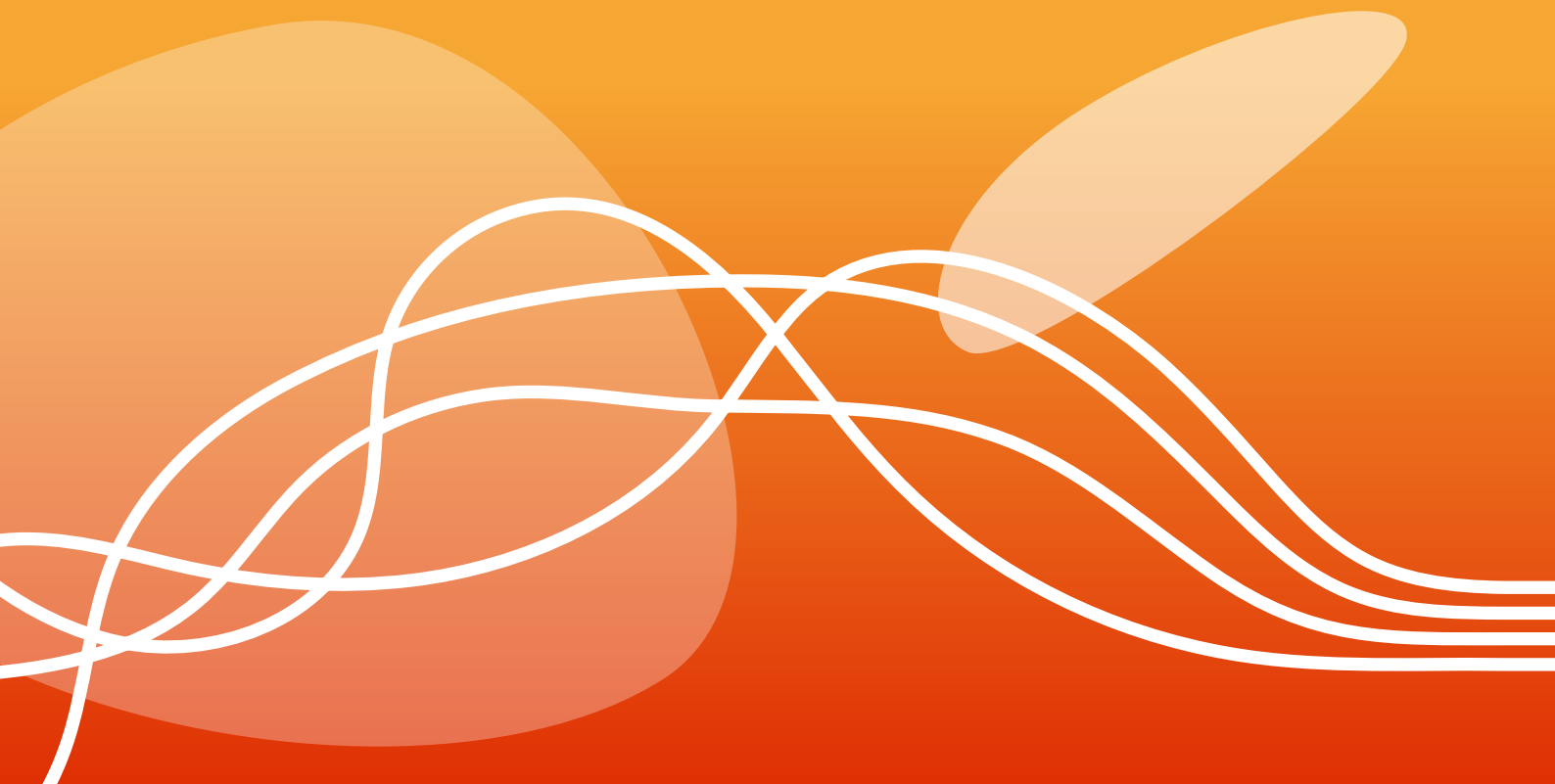
Wereldwijd – ook steeds meer in Europa – raken beleidsmakers er van overtuigd dat het ontwikkelen van een aangepast beleid cruciaal is om ervoor te zorgen dat gezondheidsvaardigheden de juiste prioriteit krijgen en dat ze worden gefinancierd, geïmplementeerd en gemonitord.

De ervaringen en reflecties van de achttien ondersteunde organisaties bevestigen de noodzaak aan beleidskaders die de randvoorwaarden creëren voor duurzame gezondheidsvaardige organisaties. Daarom bevat deze publicatie ook een hoofdstuk met beleidsaanbevelingen.



Acht lessen om te komen tot gezondheidsvaardige organisaties

Door Cultures&Santé en shiftN



Wat voorafgaat

De achttien organisaties die begeleid en samengebracht werden in een lerend netwerk¹, verschillen sterk wat betreft hun omvang, doelgroep, maatschappelijk doel en de sector waartoe ze behoren. Tijdens de bijeenkomsten werd echter snel duidelijk ze dat ze ook veel gemeen hadden in het ontwikkelingsproces van gezondheidsvaardigheid. In deze publicatie willen we hun ervaringen weergeven als inspiratie voor andere organisaties. We onderstrepen dat de lessen in dit document niet lineair benaderd moeten worden.

11



¹ De achttien organisaties werden begeleid door Cultures&Santé (aan Franstalige kant) en shiftN (aan Nederlandstalige kant), en dat twee jaar lang (midden 2022-midden 2024) tijdens ontmoetingsmomenten (vier intervisies en twee dagen waarop ervaringen werden uitgewisseld). De ontmoetingen droegen ertoe bij dat er een lerend netwerk werd gevormd rond het concept 'gezondheidsvaardige organisatie'.

- 12 **Voor we de lessen ophijsten, schetsen we eerst een aantal voorwaarden waaraan het implementatieproces moet voldoen om te garanderen dat een organisatie zich kan aanpassen aan de gezondheidsvaardigheden van haar publiek:**

Het proces mag niet gericht zijn op verandering om de verandering.

Werken aan gezondheidsvaardigheden op organisatie-niveau is geen doel op zich maar moet rekening houden met de feitelijke situatie van de organisatie. Het proces dat wordt opgezet is ook een factor in de valorisatie van wat binnen organisaties sowieso al wordt gedaan, wat al is verworven en waarop kan worden voortgebouwd om verder te kunnen gaan.

Dit proces kost tijd en vergt materiële en financiële middelen.

Hoewel het tempo kan verschillen, blijkt dat het motiveren van de betrokkenen, de implementatie van het concept 'gezondheidsvaardige organisatie' en het mobiliseren van het team, verschillende fasen zijn die een lange termijn aanpak vereisen. Zoals bij elke organisatorische verandering kost dit tijd en krijg je te maken met een reeks obstakels, zoals een gebrek aan middelen, weerstand binnen de organisatie, een moeizame consensus over de waarden die met het project verbonden zijn, en andere... Dit alles betekent dat de voortgang richting doelstellingen in kleine stapjes en op een discontinue manier gebeurt. En zelfs als alles goed werd gepland, zullen onderweg aanpassingen nodig zijn. De sleutel om een organisatie beter af te stemmen op de gezondheidsvaardigheden van mensen is: zich aanpassen, luisteren, vertrekken van de aanwezige behoeften en middelen, en co-creëren.



Werken aan de organisatie heeft de potentie om mensen te verenigen.

Snel werd immers duidelijk dat dit proces voor teams een aanleiding vormde om samen te komen en samen over cruciale aspecten te reflecteren. De samenwerking en samenhang binnen teams werd op die manier versterkt.

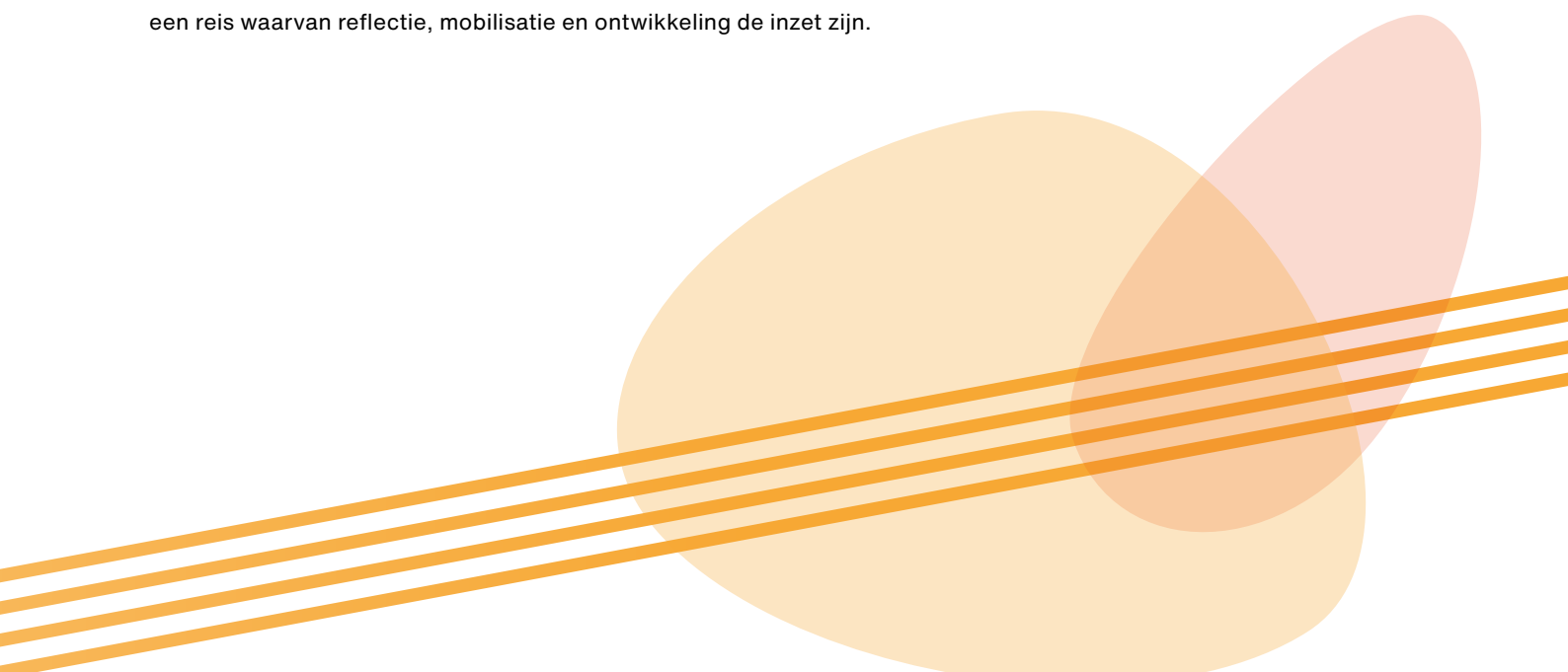
We moeten gezondheidsvaardigheden in al hun dimensies en in hun complexiteit benaderen.

Het versterken van gezondheidsvaardigheden in organisaties gaat dan ook niet alleen over het verbeteren van de institutionele communicatie.

We moeten een reeks referentiepunten en hulpmiddelen aanreiken zodat mensen makkelijker de nodige informatie kunnen terugvinden, deze makkelijker kunnen begrijpen, beoordelen en toepassen.

Werken aan gezondheidsvaardigheden moet er ook toe bijdragen dat men beter gebruik kan maken van de beschikbare diensten én dan mensen maximaal hun rechten kunnen doen gelden.

Wie aan een project 'gezondheidsvaardige organisatie' wil beginnen, moet er zich van bewust zijn dat het geen traject wordt met een vaste bestemming. Dit is eerder een reis waarvan reflectie, mobilisatie en ontwikkeling de inzet zijn.



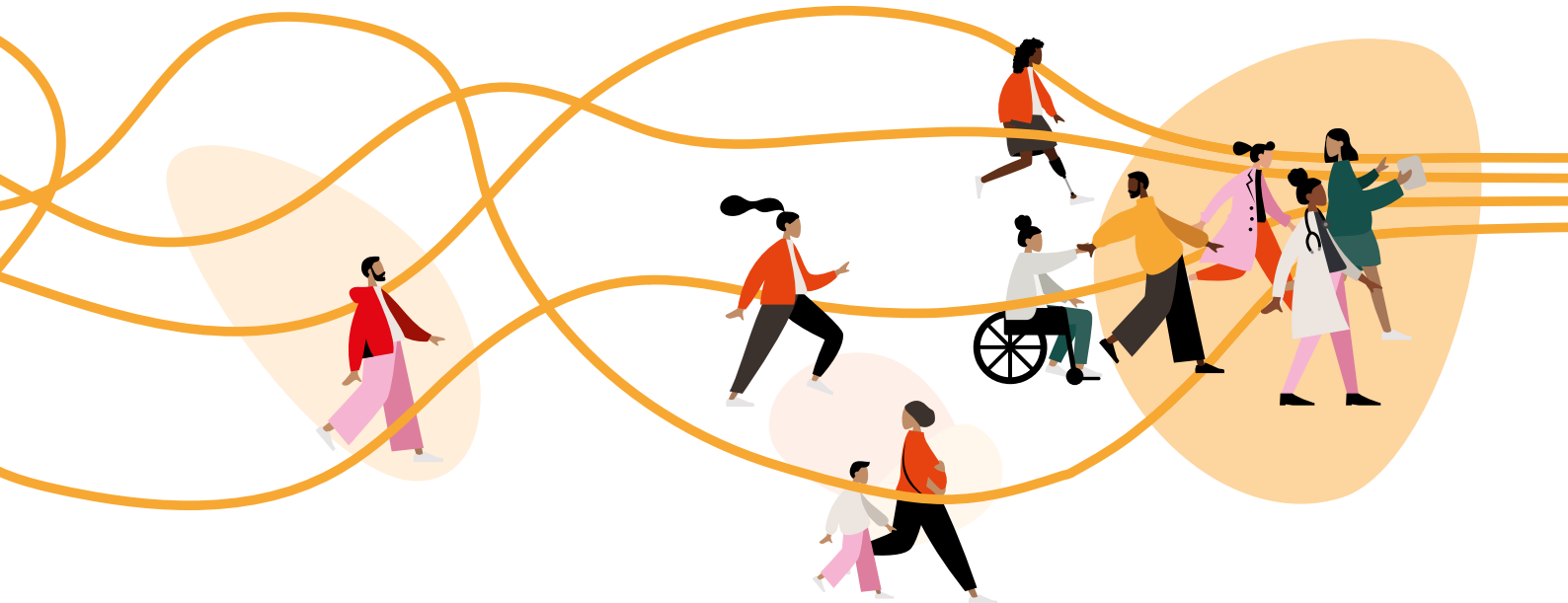
Stel een kerngroep van trekkers samen en haal stapsgewijs andere teamleden aan boord

14 Het spreekt voor zich dat je organisatorische veranderingen niet in je eentje doorvoert.

Maar het héle team mobiliseren in élke fase van het proces is geen realistische of effectieve strategie. Een werkbare tussenweg kan zijn om een interne werkgroep op te richten die als taak heeft het project te sturen. Deze groep trekkers staat in voor de voortgang van het project, verdeelt het werk en bewaakt de rode draad, delegeert taken, evalueert en stuurt bij. Voor deze belangrijke opdrachten moeten voldoende tijd en middelen worden vrijgemaakt.

Van start gaan met een trekkersgroep bevordert ook de duurzaamheid van het proces, want het rust niet op de schouders van één persoon die de organisatie misschien op een moment zal verlaten en dan ook haar/zijn expertise en initiatieven meeneemt. Uiteraard zal de kerngroep nieuwe mensen verwelkomen die gemotiveerd en geïnteresseerd zijn in het veranderproces en die de zin van zo'n onderneming inzien. Als er soms weerstand voelbaar is binnen het bredere team, kan die na verloop van tijd verdwijnen dankzij de inzet van deze kerngroep van trekkers van wie het enthousiasme aanstekelijk kan werken.

De vertegenwoordigers van de pioniersprojecten binnen het lerend netwerk kunnen we beschouwen als 'ambassadeurs'. Ze gaven aan dat ze veel baat hebben gehad bij hun onderlinge ontmoetingen en de gedachtewisselingen over hun respectieve ervaringen en projecten. Dankzij deze momenten kon men zien hoe iedereen evolueerde in een langzaam en soms hobbelig proces. Dit versterkte het vertrouwen in het eigen project en gaf moed om door te zetten, ook in de moeilijkste fasen.





De ervaring van de pioniers

Aanvankelijk stelde men binnen het project van **Huisartsen Midden West-Vlaanderen** (HAMWVL) een grote stuurgroep samen met verschillende partners. De communicatie en samenwerking binnen deze groep verliepen moeizaam. Daarop werd beslist om de groep te reduceren tot de dichtst betrokken partners. Ook de frequentie van de samenkomsten werd aangepast. Dit zorgde voor een duurzaam ritme en voor een gemotiveerde groep.

Ook **Solidaris** werkte met een beperkte groep. Zij konden ervaren hoe belangrijk de bijdrage is van gemotiveerde mensen (uitwisseling, groepswerk). Ze voelden aan dat het aanreiken van een duidelijk kader helpt om mensen mee te krijgen, net zoals het koppelen van concrete acties aan lopende projecten. Dit maakte dat steeds meer mensen enthousiast werden over het project.

Binnen het project van **ELZ Mechelen-Katelijne** leerden de betrokken professionals dat het veel effectiever en fijner werken is om te starten met enkele enthousiastelingen. Op een bepaald moment refereerde men naar de 'coalition of the Willy' (een verwijzing naar 'the coalition of the willing', maar dan met een verwijzing naar de naam van een van de trekkers). Vanuit deze positieve sfeer sloten er naderhand anderen mee aan bij de 'coalitie'.

Tips en advies

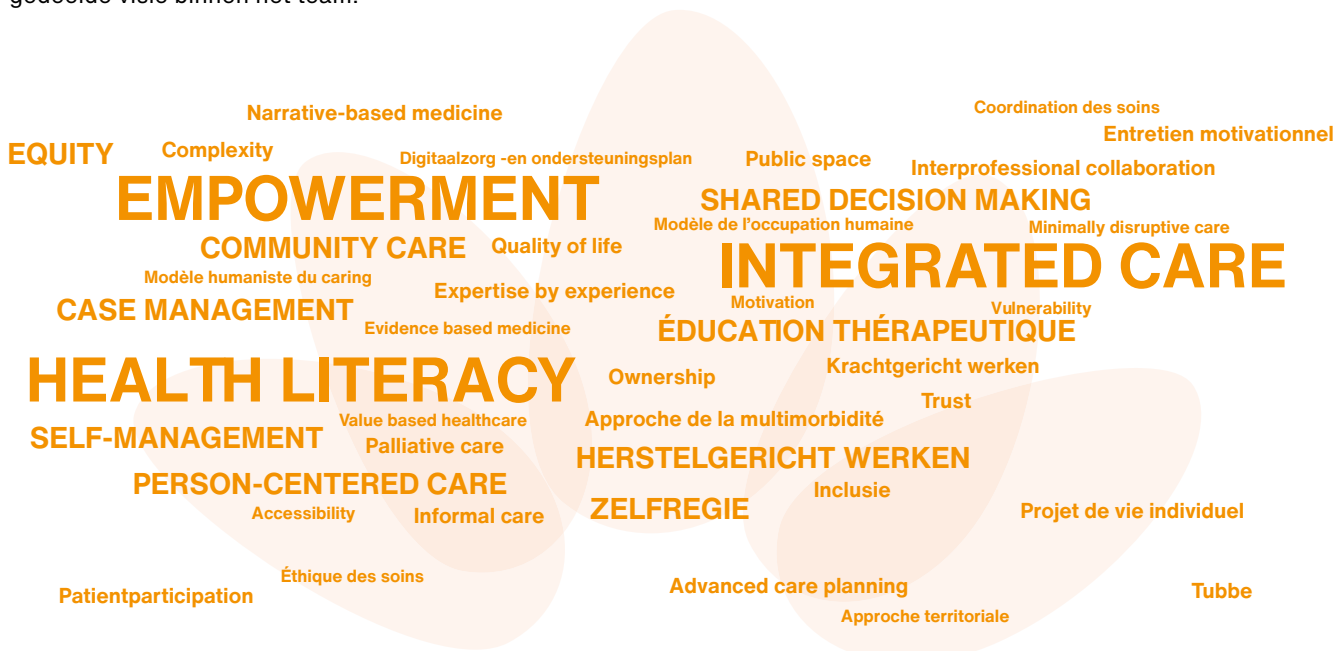
- 1 Neem niet in je eentje de verantwoordelijkheid op om te komen tot een gezondheidsvaardige organisatie.
- 2 Begin te werken met degenen die gemotiveerd zijn.
- 3 Verspil niet te veel energie om sceptici te overtuigen en aan boord te krijgen.
- 4 Vorm een groep en wissel ideeën uit met andere actoren die betrokken zijn bij het proces richting gezondheidsvaardige organisatie.

Neem de tijd om tot een gemeenschappelijke visie te komen

16 Binnen organisaties zijn vele actoren actief.

Het is uitermate belangrijk dat men mekaar begrijpt.

De term 'gezondheidsvaardigheden', en zeker toegepast op het organisatie-niveau, blijkt niet altijd behulpzaam. Het neologisme kan complex overkomen. Het ontwikkelen en delen van een gemeenschappelijke taal en visie is een hefboom om alle teamleden mee aan boord te krijgen, en dus voor een aanpak op het niveau van de organisatie. Dit helpt om ervoor te zorgen dat acties duurzaam zijn. Er moet ook worden opgemerkt dat de discussies, gedachtewisselingen en activiteiten die worden opgezet en uitgevoerd om de gemeenschappelijke visie op te bouwen, vaak ook leiden tot gesprekken over de waarden van de organisatie, en tot het opnemen van gezondheidsvaardigheden in deze waarden (👁️ les 7). Het is daarom belangrijk dat je voldoende tijd neemt om het concept 'gezondheidsvaardige organisatie' goed te ontleden en de vele vertakkingen ervan te begrijpen. 'Gezondheidsvaardigheden' kan ook gekoppeld worden aan een reeks andere concepten en benaderingen die al wel bekend zijn binnen de organisatie en die daardoor misschien beter onthaald worden: doelgerichte zorg (*goal oriented care*), empowerment, patiëntenrechten enz. Het loont de moeite om te begrijpen hoe ze mekaar aanvullen om zo te bouwen aan een coherente en gedeelde visie binnen het team.





De ervaring van de pioniers

Bij de meeste proefprojecten kostte het tijd vooraleer de teamleden zich het concept 'gezondheidsvaardigheden' eigen hadden gemaakt. Sommige van de betrokken organisaties behielden lange tijd een focus beperkt tot de communicatieve aspecten.

Maison médicale MediCi bijvoorbeeld gebruikte de term gezondheidsvaardigheden niet en gaf de voorkeur aan 'dialogoog tussen patiënt en zorgverlener'. In dit geval maakte het loslaten van de term 'gezondheidsvaardigheden' het voor het team makkelijker om aansluiting te vinden bij het nodige veranderproces. Pas in een volgende fase onderzocht het team de complexiteit van het concept en de verbanden met andere begrippen.

Maison médicale Walhéroise wijst op de moeilijkheden om te komen tot een gedeelde visie en op de tijd die zoiets kost. Het blijkt bijvoorbeeld dat visies verschillen naargelang van het profiel van collega's of van hun functie binnen de organisatie. Een arts en een onthaalmedewerker hebben bijvoorbeeld niet altijd dezelfde visie op het concept of de aanpak.

ELZ Mechelen-Katelijne nam echt de tijd om het concept 'gezondheidsvaardigheden' te ontrafelen en te kijken wat voor het team de kern was. Zo nam men hier bijvoorbeeld expliciet een brede formulering rond 'kwetsbaarheid' in op, vanuit het idee dat iedereen op een bepaald moment in het leven kwetsbaar is/kan zijn.

Tips en advies

- 1 Onderschat het belang niet van het delen van een gemeenschappelijke visie en de tijd die nodig is om tot op dat punt te komen.
- 2 Ga gefaseerd te werk en ontleed concepten als dat makkelijker lijkt voor het team.



Sensibiliseer het team en leid mensen op

18 Een van de centrale radertjes in de organisatie¹ is het voltallige team van werknemers.

Ook al worden niet alle leden op dezelfde manier en met dezelfde intensiteit gemo-biliseerd (👁️ les 1), iedereen is wel betrokken bij de aanpak binnen de organisatie en bij de veranderingen die daaruit zullen voortvloeien.

Soms komt het initiatief om op gezondheidsvaardigheden in te zetten van één persoon of van een kleine groep mensen die een artikel hebben gelezen of een opleiding over het onderwerp hebben gevolgd; soms komt het van de directie. Maar in de twee gevallen zijn de sensibilisering en opleiding van het hele team noodzakelijke hulpmiddelen om iedereen mee aan boord te krijgen. Het idee is dat elk teamlid in staat moet zijn om de verandering te begrijpen en er zich op een rustige manier aan aan te passen. Een opleiding stelt je in staat om een stap terug te zetten, pas op de plaats te houden en de situatie vanuit een nieuwe invalshoek te bekijken, de kennis en vaardigheden te ontwikkelen of te versterken die je nodig hebt om je aan te passen aan wat komt...

De opleiding van het team kan verschillende domeinen bestrijken, afhankelijk van de rol van de medewerkers binnen de organisatie, hun achtergrond, behoeften van team en organisatie en de reeds gezette stappen

3



¹ *Theory of change*: het team moet gesensibiliseerd worden, de nodige tools krijgen en er de zin van inzien om mee te doen.



De ervaring van de pioniers

Bijna alle organisaties die werden begeleid, hebben een opleiding gekregen of hebben hun teams gesensibiliseerd voor het concept gezondheidsvaardigheden. Dat nam verschillende vormen aan wat betreft betrokken personen, duur, aanpak (collectief of individueel, fysiek of online) enz.

De opleidings sessies hebben geholpen om de dialoog op gang te brengen en deden geleidelijk aan een gemeenschappelijke visie ontstaan (👁️ les 2). Enkele specifieke voorbeelden:

Om zich aan te passen aan de gevangenisomgeving waarbinnen **I.Care** actief is (moeilijk om buitenstaanders binnen te halen en het team 'buiten' samen te brengen) begeleidde de projectverantwoordelijke zelf een sensibiliseringsmoment om het concept 'gezondheidsvaardigheden' onder de aandacht te brengen van het begeleidingscomité, dat bestond uit de gevangenisdirectie, professionals en externe organisaties.

Het project **La croisée de l'AIGS** organiseerde een opleiding voor alle betrokkenen bij het project: werknemers, directie en gebruikers. Deze gemengde groep brengt twee belangrijke elementen aan het licht in de aanpak op organisatieniveau: de steun van de directie en de betrokkenheid van de gebruikers.

In **Maison médicale Cap Santé** kreeg het hele team een online-opleiding in gezondheidsvaardigheden en actiestrategieën. Er werd een teambijeenkomst georganiseerd met een externe partner om de context te schetsen, vóór de professionals individueel de verschillende modules volgden die online beschikbaar waren. De zomer bleek hiervoor een geschikt moment te zijn, omdat professionals dan meer beschikbaar waren. Aan het eind van de zomer werd een tweede teambijeenkomst gehouden om ieders ideeën en ervaringen te bundelen.

Behalve op het concept zelf kan de opleiding van het team ook betrekking hebben op andere domeinen die verband houden met gezondheidsvaardigheden. De onderwerpen kunnen variëren naargelang van de behoeften: patiëntgerichte aanpak, betrokkenheid van de gebruiker, zorgzame houding, schrijven in eenvoudige taal, de *teach-back* methode² enz. Een mobilisatie ten gunste van een organisatie die zich inzet voor gezondheidsvaardigheden betekent vaak het herzien van rollen, een verandering van houding, de aanpassing van projecten of diensten enz. En zo ontstaan er ook nieuwe behoeften op vlak van vaardigheden of kennis binnen het team.

² *Teach back* is een communicatiemethode waarbij aan de gebruiker wordt gevraagd om informatie die zij/hij net kreeg te herformuleren om zo na te gaan of de informatie begrepen werd.

Sensibiliseer het team en leid mensen op

20

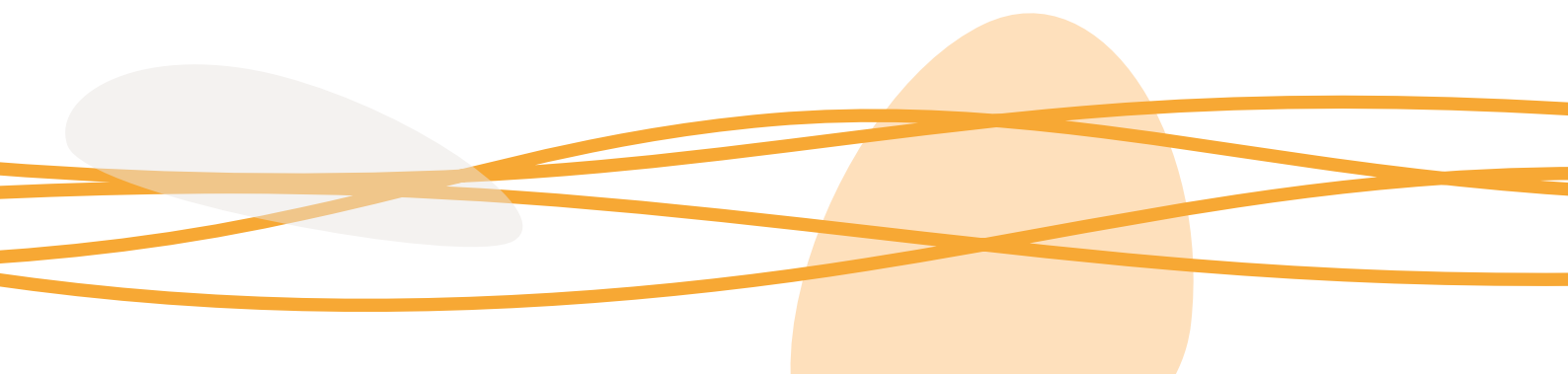


De ervaring van de pioniers

Na een bewustmakingssessie van één dag over het concept 'gezondheidsvaardigheden' voelde het team van **Bras Dessus Bras Dessous** de behoefte om het woord 'gezondheid' in vraag te stellen tijdens een tweede trainingssessie voor het team. Men besloot om 'gezondheid' in de breedste betekenis van het woord op te vatten, zodat het ook meer maatschappelijke kwesties en begeleiding kon omvatten.

Vzw **De Ridderbuurt** organiseerde voor de professionals van drie wijkgezondheidscentra opleidingen rond 'Positieve Gezondheid' en communicatietechnieken. Omdat het niet voor iedereen eenvoudig is om deze technieken direct toe te passen in het contact met patiënten, organiseerden ze ook terugkeermomenten. Die werden gebruikt om verder te oefenen maar ook om limieten waar men op stoot én successen te delen met elkaar.

Nieuwe aanwervingen, de uitbreiding van teams en het personeelsverloop zijn belangrijke thema's in de organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden. Als organisatie is het belangrijk dat je nadenkt over hoe nieuwe werknemers onthaald en gesensibiliseerd zullen worden: opleiding, synthesesdocumenten, een gids met goede praktijken, onlinetrainingsmodule enz. En niet onbelangrijk: nieuwe werknemers zijn vaak sneller mee in nieuwe kaders dan hun collega's die het gewoon zijn op een bepaalde wijze te werken. Beschouw hen als bondgenoten.





De ervaring van de pioniers

Het team van **Maison médicale MediCi** heeft als groep een 'handboek' opgesteld van goede praktijken inzake gezondheidsvaardigheden. Dit handboek zal gebruikt worden als een overdrachts- en opleidingsinstrument voor nieuwe zorgverleners. Het is de bedoeling om het ook aan patiënten voor te stellen, zodat zij het kunnen aanvullen.

Om de kennis en belangstelling op peil te houden legt **Maison Médicale Le Noyer** als onderdeel van haar permanente opleiding een *padlet* (online bibliotheek) aan met artikels en tools met betrekking tot gezondheidsvaardigheden. Deze is beschikbaar voor het hele team.

Binnen het project van **Logo Midden West-Vlaanderen** werd een train-de-trainer-pakket ontwikkeld dat bestaat uit vier modules: een belevingsmodule, een basismodule, een verdiepingsmodule voor ouderen en eentje voor ouders, en een beleidsmodule.

ELZ Mechelen-Katelijne en stad Gent gooiden het over een andere boeg. Zij stelden een menukaart samen met een oplistijng van het aanbod waaruit organisaties zelf hun opleidingspakket konden samenstellen.

Tips en advies

- 1 Trek tijd en middelen uit om het team op te leiden.
- 2 Blijf open staan voor opleidingen over aanvullende onderwerpen.
- 3 Denk eraan nieuwe medewerkers op te leiden.



Betrek er de gebruikers bij

22 Gebruikers van de organisatie zijn primordiale actoren bij het opzet van een gezondheidsvaardige organisatie.

Het lijkt voor de hand te liggen dat zij mee in dialoog kunnen gaan én dat zij het best geplaatst zijn om het te hebben over de obstakels waar ze op stoten bij het waarmaken van hun gezondheidsvaardigheden. Hen erbij betrekken vormt echter een grote uitdaging voor organisaties die weinig ervaring hebben met gebruikersparticipatie. De betrokkenheid van de eindgebruiker kan op verschillende manieren worden gerealiseerd, met uiteenlopende gradaties van intensiteit en participatie. Het verzamelen van getuigenissen, het inwinnen van advies, het testen van informatiedragers enz. zijn de meest gebruikte methoden, omdat ze ook het meest toegankelijk zijn. Maar deze voorbeelden blijven vrijblijvend en garanderen geen actieve participatie aan het proces richting gezondheidsvaardige organisaties. 'De gebruikers betrekken' betekent allereerst dat je hen vraagt wat ze nodig hebben om ook betrokken te raken en een bijdrage te leveren, op een effectieve en serene wijze. Hoe meer gebruikers vertrouwd zijn met participatie, hoe makkelijker het zal zijn om hen erbij te betrekken.

'Mensen laten participeren' mag niet worden gezien als een hokje dat moet worden aangevinkt op de checklist 'gezondheidsvaardige organisatie', maar eerder als een basisprincipe, structureel ingebed in een werkcultuur. Bijvoorbeeld door de gebruikers uit te nodigen om deel te nemen aan de besluitvormingsorganen van de organisatie (algemene vergadering, raad van bestuur enz.), door samen met hen de informatiedragers en benaderingen te co-creëren die hen aangaan, door hen te betrekken bij de screening van de organisatie (👁️ punt 5) of bij de evaluatie van activiteiten enz.

Zoals Cindy Brach opmerkt in haar [Engelstalige] artikel: "*Patiëntencomités trekken meestal deelnemers aan die over voldoende gezondheidsvaardigheden beschikken en vloeiend Engels spreken. Aangezien organisaties die zich inzetten voor gezondheidsvaardigheden voor de uitdaging staan om de meest achtergestelde bevolkingsgroepen erbij te betrekken*", loont het de moeite je af te vragen hoe representatief de mensen zijn die bij het proces betrokken zijn.¹



¹ Brach C., *The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement*, Stud Health Technol Inform, 2017, p. 15.



De ervaring van de pioniers

Gebruikersparticipatie speelde een belangrijke rol in het project **De Katrol**. In het bijzonder speelden gebruikers een actieve rol in het actieonderzoek (keuze van de thema's, eindproducten, vorm van het evenement, verstrekte informatie enz.), en in de gemeenschappelijke consultaties. Dit werd mogelijk gemaakt door de inspanningen die werden gedaan om tolken in te zetten en door de ervaring/expertise van de begeleiders in het werken met mensen met een migratieachtergrond.

Patiënten zijn aanvankelijk heel enthousiast, geeft **Oscare vzw** aan. De organisatie leerde echter al doende dat er meer nodig is. Steeds dezelfde mensen aanspreken betekent dat je op grenzen stoot. Zo zijn deze mensen al snel 'overbevraagd' en neemt hun betrokkenheid af. De kunst bestaat erin dat je blijft zoeken naar nieuwe gemotiveerde mensen, dat je samen nagaat voor welke problematieken zij interesse hebben en dat je kijkt wat de beste manier is om hen te betrekken (een panel, een debatgroep, een interview enz.).

Voor **La Croisée de l'AIGS** maakt gebruikersparticipatie deel uit van hun DNA en is het al ouder dan het huidige proces richting 'gezondheidsvaardige organisatie'. Toen La Croisée werd opgericht als een gastvrije ruimte, werd besloten om 'Le conseil de La Croisée' op te richten. Daarin komen gebruikers, vrijwilligers en professionals samen om de werking van de ruimte te verbeteren. Het feit dat er een dergelijk orgaan bestaat, samen met de gewoonte om rekening te houden met de mening van het publiek en tot een gezamenlijke besluitvorming te komen, maakte het veel gemakkelijker om gebruikers te betrekken bij het proces dat richting gezondheidsvaardige organisatie gaat.

Tips en advies

- 1 Laat je trainen in participatief werken door een referentieorganisatie.
- 2 Ontwikkel geleidelijk een cultuur van medebeslissing of gedeelde besluitvorming.
- 3 Wees je bewust van de machtsdynamiek die kan bestaan tussen gebruikers en professionals. Het is voor de eerste groep soms moeilijk om kritiek te leveren op de voorstellen van de tweede groep, in elk geval in hun aanwezigheid. Zorg voor een informeel kader dat vertrouwen wekt en leg uit wat er met hun inbreng gedaan zal worden.
- 4 Vraag je af wat de gebruikers eraan hebben om betrokken te zijn en hun mening te geven.
- 5 Bied waar mogelijk een onkostenvergoeding of een andere vorm van compensatie aan.

Analyseer je eigen structuur

24 Het uitvoeren van een evaluatie of screening van de organisatie wat aandacht voor gezondheidsvaardigheden betreft is een belangrijke stap in de aanpak op organisatieniveau.

Hierdoor kun je valoriseren wat er al gebeurt, terwijl er tegelijk verbeterpistes zichtbaar worden en zaken in beweging worden gezet. Doordat zo'n screening alle facetten van gezondheidsvaardigheden in de organisatie omvat, reikt ze bovendien een holistische visie aan over de aanpak. Zo kun je ieder die een rol kan spelen in het veranderproces, sensibiliseren om in te zetten op die domeinen waar kansen tot verbetering liggen. Het proces dat wordt aangegaan is bijna net zo belangrijk, zo niet belangrijker, als het resultaat. Screening gaat om een moment van collectieve reflectie waarin je een stap terugzet, zodat het team, op basis van een huidige stand van zaken, een globale visie kan ontwikkelen, kan discussiëren en zich kan verenigen.

De academische wereld heeft veel vragenlijsten en screeningstools ontwikkeld, maar geen van alle zijn ze perfect. Ze worden vaak bekritiseerd omdat ze te medisch georiënteerd zijn en te weinig geschikt voor Belgische eerstelijnsorganisaties (op het vlak van maatschappelijk werk/welzijn en gezondheid).

5





De ervaring van de pioniers

Heel wat organisaties binnen het leernetwerk hebben ingezet op screening. Er werd veel creativiteit aan de dag gelegd bij de uitvoering ervan, zowel op vlak van de gebruikte tools als de aanpassing ervan, de dynamiek van het gebruik, de mensen die erbij betrokken werden enz.

Maison médicale Le Noyer heeft in samenwerking met groepen buurtbewoners een analyse gemaakt van de looprichtingen binnen het gebouw. Het team gebruikte hiervoor een techniek die vergelijkbaar is met een wandeldiagnose. Dat maakte het mogelijk om een zeer pragmatische, externe blik te werpen op de circulatie binnen de dienst.

Maison médicale Waltheroise gebruikte een vragenlijst voor screening voor een gezondheidsvaardige organisatie¹ en nam als team de tijd om elk van de domeinen en indicatoren te onderzoeken. Om dit belangrijke werk uit te voeren onderzochten ze één domein per maand tijdens de teamvergaderingen. Het proces duurde bijna negen maanden.

Specifiek voor de screening die werd getrokken door **de stad Gent**, is dat het niet één structuur maar een breed netwerk betreft. Aan de acht deelnemende eerstelijnsorganisaties werd gevraagd om een startfoto (diagnosefase) te nemen aan de hand van de Pharostest.² Deze momentopname stelde de deelnemers in staat om meer inzicht te krijgen in hoe gezondheidsvaardig hun organisatie al was en wat verbeterpunten waren.

Ook **ELZ Dender** werkte met de Pharostest. ELZ Dender kon zo opvolgen hoe de twaalf deelnemende organisaties binnen hun zone scoorden en op welke aspecten er ingezet moest worden. Aanvullend zorgde ELZ Dender voor een document waarbij er per stelling werd verwezen naar diensten waar organisaties terecht kunnen voor informatie, ondersteuning en materiaal rond gezondheidsvaardigheden. Zo konden de deelnemende organisaties meteen praktisch aan de slag om hun Pharosscore te verbeteren.

Tips en advies

- 1 Trek tijd uit voor screening. Daarbij is het reflectieproces belangrijk.
- 2 Vertrek van bestaande hulpmiddelen zoals vragenlijsten. Ze vormen een goede basis maar aarzel niet ze aan te passen wanneer daar nood aan is.
- 3 Maak nota's over de discussies en reflecties die ontstaan bij het gebruik van tools en vragenlijsten in functie van screening.

¹ « V-HLO-fr self-assessment tool » Un outil d'auto-évaluation des institutions de soin en matière de la littérature en santé, Université de Liège, 2016. Online beschikbaar op orbi.uliege.be/bitstream/2268/229841/1/V-HLO-fr_FINAL.pdf

² Link naar de test: pharos.nl/kennisbank/test-hoe-begrijpelijk-is-mijn-gezondheidsorganisatie-voor-iedereen

Zet kleine stapjes en vier de kleine verwezenlijkingen

26 **Een organisatie mobiliseren om in te zetten op gezondheidsvaardigheden betekent niet dat de blikken gericht moeten worden op een onbereikbaar lijkend punt ergens aan een verre horizon.**

Het gaat er niet om een ideaal na te streven. Wél om samen een pad te bewandelen in de richting van een 'gezondheidsvaardige aanpak' op alle niveaus van de organisatie, in alle diensten en projecten (👁️ les 8).

Op het eerste gezicht kan de uitdaging te werken aan een gezondheidsvaardige organisatie immens en weinig concreet lijken. Bovendien kan de nieuwe benadering de waarden en de werkcultuur van de organisatie op losse schroeven zetten (👁️ les 7). Dat kan remmend werken op de betrokkenheid van het team, terwijl die betrokkenheid net essentieel is voor de nodige mobilisatie.

Om binnen het team de nodige motivatie te creëren of te behouden, is het belangrijk dat je kleine stappen zet en belang hecht aan elke kleine verandering of realisatie. Zet ook in op quick wins. Ze helpen om de bal aan het rollen te brengen en een proces dat misschien nog erg abstract is, concreet en objectiveerbaar te maken. Dit helpt om mensen aan boord te krijgen die meer terughoudend zijn.

Om deze 'kleine stappen' te identificeren en te prioriteren zijn verschillende ingrediënten relevant: de betekenis, het belang of het nut van de actie; de energie, motivatie en vaardigheden van de betrokkenen; de beschikbare tijd; de aanwezigheid van een ondersteunende context en materiële middelen die beschikbaar zijn. Acties zijn best ook zeer concreet. Er is nog iets: veel acties, manieren van aanpakken en houdingen die al wel vertrouwd zijn in de organisatie, ondersteunen de praktijk van wat we 'gezondheidsvaardigheden' noemen, maar dan zonder dat ze zo worden genoemd, geïdentificeerd of geformaliseerd. In dit geval is het geen kwestie van 'het wiel opnieuw uitvinden'. Wel kan dan worden gewezen op de opportuniteiten die er al liggen en te zoeken naar hoe deze de nodige beweging mee kunnen ondersteunen en versterken.

6



De ervaring van de pioniers

Bijna alle organisaties in het leernetwerk werkten bij aanvang aan een zeer concreet project. Een voorbeeld is de ontwikkeling van een informatietool. Die tool diende vaak als hefboom om het team aan het werk te zetten en om binnen de organisatie een dynamiek pro gezondheidsvaardigheden op gang te brengen. Zo heeft **Maison médicale Le Noyer** een fiche gemaakt die patiënten uitnodigt om hun consultatie voor te bereiden; **Maison médicale Cap santé** maakte dan weer een brochure waarin de diensten op een heldere manier worden voorgesteld, hoe ze werken en hoe mensen zich kunnen inschrijven; **HAMWVL** heeft folders ontworpen over de meest voorkomende ziekten; **Oscare** heeft een website gemaakt die gewijd is aan de behandeling van littekens, met tutorial-video's enz.

Bij **I.Care** en **Médecins du Monde** vormde de opmaak van informatiedragers de kern van de organisatorische aanpak. Dit beantwoordde aan behoeften die op het terrein waren vastgesteld. Een onderliggend doel was vaak om mensen samen te brengen, de steun van het team te winnen en de organisatie of partnerorganisatie gezondheidsvaardigheden bij te brengen.

Médecins du Monde produceerde bewustmakingsvideo's over de rechten van patiënten met betrekking tot gezondheidsgegevens.

Voor **I.Care** lag de nadruk op de aanmaak van een informatiepakket over de preventie en behandeling van hepatitis C in een gevangeniscontext. Het proces om hiertoe te komen bracht vele belangrijke vragen aan de oppervlakte: Hoe zorgen we voor heldere taal? Kunnen we pictogrammen en ondersteunende illustraties gebruiken? En hoe testen we bij de doelgroep of het pakket toegankelijk en begrijpbaar is? Aan alle organisaties werd ook gevraagd om aan te geven wat er al gedaan werd; dat gebeurde tijdens het diagnostische proces (👁 les 5).

Voor **Bras dessus Bras dessous** was dit een belangrijk proces. Voor dit team uit de sociale sector was het namelijk niet makkelijk om zich de aanpak rond gezondheidsvaardigheden eigen te maken. Door zich bewust te worden van alle acties die ze al deden, kreeg het team een beter zicht op de uitdagingen.

Tips en advies

- 1 Valoriseer optimaal wat er al wordt gedaan op het vlak van gezondheidsvaardigheden, ook als het niet zo wordt genoemd.
- 2 Plan concrete acties met een resultaat dat mensen motiveert.



Maak van gezondheidsvaardigheden een waarde van de organisatie

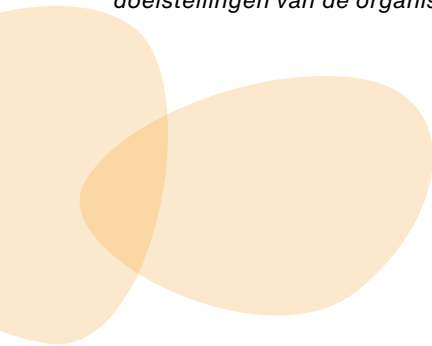
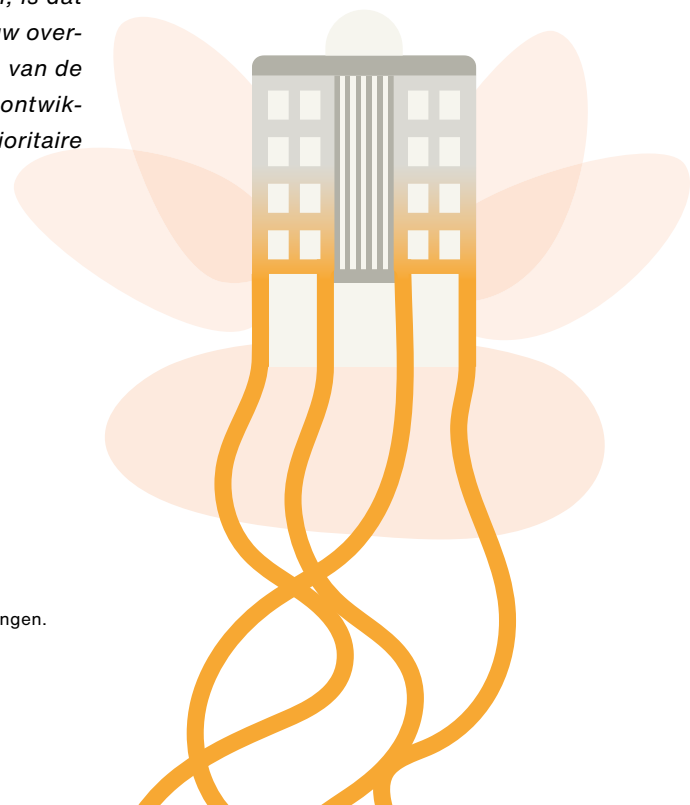
28 Rekening houden met gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau raakt onvermijdelijk aan de cultuur, waarden en identiteit van een organisatie.

Een dergelijk proces zal de waarden van de instelling ter discussie stellen. Als die waarden overeenkomen met de bevordering van gezondheidsvaardigheden, zal dat de duurzame ondersteuning van het project door het team bevorderen. Aan de andere kant is het moeilijker om gezondheidsvaardigheden te verankeren in een omgeving die niet in de eerste plaats gericht is op gezondheid of zorg, zoals een gevangenis in het geval van pionierproject I.Care. De verschillende begeleidde organisaties gaven aan dat de gedachtewisselingen en discussies over de organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden soms gericht waren op hun waarden, zowel die van de organisatie als die van de individuele werknemers. Deze waarden hebben betrekking op de rollen van de organisatie, de plaats van de gebruikers, de houding van professionals en de ideeën die leven m.b.t. gezondheidsgerelateerde kwesties. Het bespreken van deze waarden helpt bij het opbouwen van een gemeenschappelijke cultuur.

Cindy Brach stelt: “*Wanneer C-managers* (in het Engels: Chief Executive Officer, Chief Nursing Officer, Chief Medical Officer, Chief Experience Officer... Zeg maar: de voorzitter van de raad van bestuur, de hoofdverpleegkundige, de medisch directeur...) *zich sterk maken voor gezondheidsvaardigheden, is dat meestal omdat de doelstellingen inzake gezondheidsvaardigheden nauw overeenstemmen met de missie, doelstellingen en zakelijke verplichtingen van de organisatie. Ze streven ernaar om gezondheidsvaardigheden te blijven ontwikkelen omdat ze zien dat dit bijdraagt aan het bereiken van belangrijke prioritaire doelstellingen van de organisatie (...).*”

¹ Cindy Brach verwijst hier naar ziekenhuisorganisaties met commerciële belangen. De organisaties waarop het document zich richt, hebben andere kenmerken en doelstellingen.

² Brach C. *The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement*, Stud Health Technol Inform, 2017, pp13.





De ervaring van de pioniers

Maison médicale MediCi heeft een handboek van goede praktijken op het vlak van organisatorische gezondheidsvaardigheden opgesteld. Dit handboek begint met een lijst van waarden die door het team zijn gedefinieerd en waarvoor dat team ook opkomt: zorgzaamheid, discretie, respect voor patiënten en hun verwachtingen, het delen van kennis. De visie op gezondheidsvaardigheden die het team voorstaat, is dat men de vaardigheden van patiënten wil versterken, zodat zij zelf beslissingen kunnen nemen over hun gezondheid. *“Nadenken over gezondheidsvaardigheden heeft ertoe geleid dat het team een gemeenschappelijk standpunt heeft ingenomen over een project dat algemene steun heeft gekregen. De ondersteuning heeft ertoe geleid dat we onze gedeelde waarden en de identiteit van ons huis opnieuw hebben gedefinieerd.”* (fragment uit het tussentijds verslag).

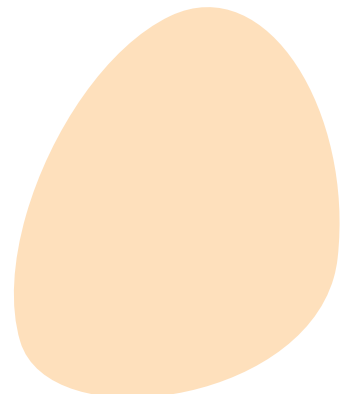
PIOEN, een multidisciplinaire brede eerstelijnspraktijk in Vorselaar, heeft zijn missie en visie geactualiseerd om er gezondheidsvaardigheden in op te nemen. De tekst is goedgekeurd door de stuurgroep van de organisatie en zal worden opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst die de lokale overheid zal sluiten met de professionals die bij PIOEN werken.

Logo Midden West-Vlaanderen heeft het uitdragen van organisatorische gezondheidsvaardigheden opgenomen in haar missie en visie, en blijft zo partners verder ondersteunen en begeleiden. Men leerde dat als je een organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden wil implementeren in een organisatie, je de waarden en de cultuur van die organisatie niet mag veronachtzamen. Het is belangrijk hiervoor tijd te nemen, waarden te expliciteren en op maat van de organisatie te werken.

I.Care ondervond dat het moeilijk is om gezondheidsvaardigheden te verankeren in een gevangenis. De waarden die ten grondslag liggen aan de organisatorische benadering van gezondheidsvaardigheden (empowerment, autonomie, kritisch denken enz.) en de middelen die nodig zijn om dit te bereiken (vaardigheden van het personeel, tijd die beschikbaar is om contact te onderhouden met gebruikers) lijken in een heel andere richting te gaan dan de missie en waarden van gevangenisinstellingen.

Tips en advies

- 1 Neem als team de tijd om de verbanden te verkennen tussen de visie/missie/waarden van de organisatie en de waarden van de organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden (toegankelijkheid, gelijkheid, participatie enz.).
- 2 Neem gezondheidsvaardigheden op als aandachtspunt in de handvesten of waarden van de organisatie.



Ga van een projectlogica naar een structurele verankering

30 De aanpak van gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau heeft minder te maken met de implementatie van andermaal een project dan met een meer globale beweging die gericht is op het verankeren van principes en methoden in het DNA van een organisatie.

Het bevorderen van gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau betekent vaak een paradigmaverschuiving die vereist dat een team denkt in termen van structuur (organisatiebeleid, het creëren van procedures, het systematiseren van praktijken), niet langer in termen van een project.

Deze aanpak bevordert de duurzaamheid en consolidatie van de doorgevoerde veranderingen. Het betekent ook dat de verantwoordelijkheid om rekening te houden met gezondheidsvaardigheden niet b(alleen) ij de individuele professionals ligt, maar bij de organisatie. Zo wordt het mogelijk om na te denken over gezondheidsvaardigheden en ze te integreren op alle niveaus van de organisatie, in al haar radertjes.

Volgens Cindy Brach *“onderscheiden de organisaties die begonnen zijn aan de reis richting ‘gezondheidsvaardige organisatie’ zich door het feit dat ze een beleid hebben aangenomen en structuren hebben opgezet om de processen op alle gebieden te standaardiseren”*.¹

8



¹ Brach C., *The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement*, Stud Health Technol Inform, 2017, p. 10.



De ervaring van de pioniers

Het verankeren van dit paradigma was niet gemakkelijk voor de organisaties binnen het leernetwerk. Hun ideeën over acties om gezondheidsvaardigheden te bevorderen waren geworteld in een projectmatige logica. Ook hun kandidaatstelling bij het Fonds Dr. Daniël De Coninck Fonds nam die vorm aan. Het ontwerpen van informatieveideo's of postercampagnes, het organiseren van gemeenschappelijke informatiesessies...: de organisaties hadden zeer concrete projecten voor ogen die erop gericht waren om rekening te houden met gezondheidsvaardigheden of die te versterken. Ook al zijn hun projecten niet geheel gebaseerd op een organisatorische logica, toch zijn ze een concrete hefboom geweest om teams samen te brengen en het concept 'gezondheidsvaardigheden' in de organisatie te introduceren (👁 les 6).

Tijdens een intervisie/coachingsessie werden de organisaties aangemoedigd om de verandering duurzaam door te voeren en als reflex aan te nemen. Het voorbeeld van **Maison médicale Walhéroise** spreekt boekdelen. Als beginnend medisch huis had men aanvankelijk de bedoeling om preventiecampagnes op te zetten en daarover in de wachtruimte te communiceren. Geleidelijk aan omarmde de organisatie de paradigmaverschuiving en ontwikkelde ze uiteindelijk een interne procedure voor het ontwerpen van een campagne in fasen: de keuze van het thema, de rol van alle betrokkenen, de beoordeling door patiënten, het gebruik van een checklist 'heldere taal' enz.

Ook tijdens de derde intervisie van het Nederlandstalige leernetwerk kwam dit item mooi naar voren. De metafoor van een 'bouwwerf in de stad' werd gebruikt in een reflectie-oefening. Initieel dachten de deelnemers bij een bouwwerf aan problemen en stress. Het zorgt voor ongemak en voor een krachtig verlangen om de werf zo snel mogelijk af te werken. Totdat de deelnemers aanvoelden dat bouwerven inherent verbonden zijn aan ontwikkeling, dat er in de stad altijd wel ergens een werf is en dat dit niet per se ongemakkelijk hoeft te zijn. Het biedt kansen, zorgt voor nieuwsgierigheid en voor beweging. Deze natuurlijke ritmiek leren omarmen zorgt voor meer lichtheid en ontspanning op de werf (en in de stad).

Tips en advies

- 1 Probeer concrete projecten en initiatieven in te bedden in interne procedures of beleid (permanent en onafhankelijk van tijdelijke financiering of projectoproepen). Ter inspiratie volgen hier enkele voorbeelden van institutionele procedures/beleidslijnen:
 - één keer per maand presenteert een teamlid een competentie, hulpmiddel of tool met betrekking tot gezondheidsvaardigheden;
 - de beoordeling van alle informatiedragers door een gebruikerscomité;
 - het opnemen van de aandacht voor gezondheidsvaardigheden in de functiebeschrijvingen van nieuwe werknemers;
 - een agendapunt 'gezondheidsvaardigheden' op elke teamvergadering;
 - het herschrijven van de intake-procedure die wordt gebruikt tijdens een eerste ontmoeting met een gebruiker, opdat deze pro-gezondheidsvaardigheden is;
 - het ontwikkelen van tools om activiteiten te evalueren op vlak van gezondheidsvaardigheden.

Slotbeschouwingen

Door shiftN



Vorbij organisaties die competent zijn op het vlak van gezondheid...

Aandachtige lezers merkten zeker al op dat de verschillende lessen ook van toepassing zijn op vele andere nieuwe zorg- en welzijnsconcepten. Zoals aangehaald bij les 2 – de tijd nemen om een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen – zijn er vele concepten die verband houden met gezondheidsvaardigheden of gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties. Hoewel alle bovenstaande lessen écht van toepassing zijn op gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties, zijn ze in zekere mate ook generiek en perfect in te passen bij begrippen als buurtgerichte zorg, doelgerichte zorg, geïntegreerde zorg enz.

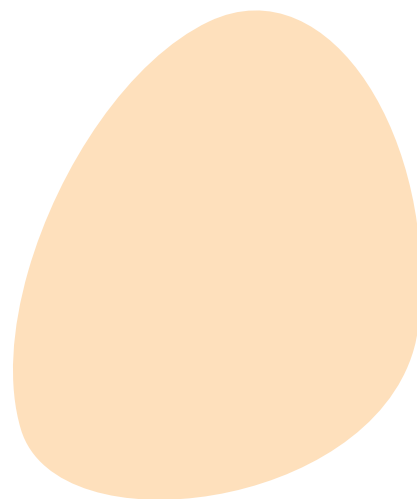
De snelle groei van zo veel verschillende concepten leert ons dat we ons in een transitie bevinden. De zoektocht van velen, de talrijke mooie pioniersprojecten, ... gaan allen in de richting van een warmer en humaner zorgsysteem dat bruggen bouwt tussen burgers en professionals; dat professies en sectoren verbindt en dat vertrekt vanuit de noden en doelen van de eindgebruiker.

In 2022 gaf het Fonds Dr. Daniël de Coninck de opdracht aan shiftN om het verband tussen deze verschillende concepten te onderzoeken en na te gaan wat we hieruit konden leren.¹ De conclusie was dat er twee sterke stromingen aan het werk zijn die een transitie vormgeven. Een eerste beweging die zoekend is om van een puur individuele, ik-gerichte benadering te evolueren naar een geïntegreerde benadering. Een benadering waarbij we ons bewust zijn van ons eigen (aan)deel in het grotere geheel. Het is een beweging richting 'samen', richting de integratie van verschillende contexten. De tweede beweging toont zich in het zoeken naar een holistische, generatieve aanpak.

¹ Referentie: [youtube.com/watch?v=9mAX1mdd4o](https://www.youtube.com/watch?v=9mAX1mdd4o)

34 Een dergelijke transitie vraagt een nieuwe aanpak en dat veronderstelt ruimte om te verkennen en te leren: vanuit de praktijk, van de eindgebruiker, van mekaar. Het vraagt overtuiging en moed om nieuwe paden te verkennen. Maar we zijn met velen en we zijn allemaal een essentiële schakel.

Laten we dus naast het operationeel inzetten op deze zorg- en welzijnsconcepten ook aandacht schenken aan die diepere drijfveren. Verspreid deze energie mee in jouw netwerk, binnen je organisatie, binnen de samenleving. Want zeg nu zelf, elke grote transformatie houdt toch ook een persoonlijke transformatie in.



Een vormingsaanbod inzake gezondheidsvaardige organisaties

Door **Cultures&Santé** en **Het Vlaams Instituut Gezond Leven**

Tijdens de begeleiding van de achttien pioniersorganisaties op het vlak van organisatorische gezondheidsvaardigheden werd duidelijk dat er nood was aan een opleiding en begeleiding die is aangepast aan de Belgische context en de organisaties die daarin actief zijn.

De Koning Boudewijnstichting gaf daarom aan Het Vlaams Instituut Gezond Leven en Cultures&Santé de opdracht om een opleidingspakket te ontwikkelen waarmee organisaties kunnen worden ondersteund in het werken aan een gezondheidsvaardige organisatie. Het pakket, dat gebaseerd is op de ervaring tijdens de begeleiding van de achttien pioniersorganisaties, heeft diverse doelstellingen en neemt verschillende complementaire vormen aan:

Dit vormingsaanbod gaat van start begin 2025:

- **Een onlinecursus** over het concept gezondheidsvaardigheden met als doel de leden van eenzelfde team te sensibiliseren voor het belang van een gezondheidsvaardige organisatie, het delen van een gemeenschappelijke taal en het motiveren van het team om in beweging te komen.
- **Een 'screeningsinstrument'**, aangepast aan eerstelijnsorganisaties in welzijn/zorg in de Belgische context. Met inspiratie van bestaande tools ter zake zal aan de teams gevraagd worden om zichzelf te positioneren aan de hand van een reeks criteria en indicatoren, om acties te bepalen die ze nu al uitvoeren en die betrekking hebben op gezondheidsvaardigheden, om acties op te lijsten die ze zouden kunnen ontwikkelen en tot slot om die ook te prioriteren.
- **Workshops voor 'ambassadeurs van gezondheidsvaardige organisaties' om praktijken uit te wisselen** en praktische ondersteuning te bieden aan organisaties op hun reisweg, door middel van uitwisseling met andere organisaties en met de hulp van een opleidingsorganisme (Cultures&Santé/Gezond Leven).



Aanbevelingen voor overheden om het concept 'gezondheidsvaardige organisaties' te versterken

Door Cultures&Santé



Als we een organisatorische aanpak nastreven, als we willen dat diensten en informatie toegankelijker zijn, beter aangepast zijn aan en meer rekening houden met de realiteit van mensen – in het belang van meer sociale gelijkheid – dan bestaat het risico van ‘oververantwoordelijkheid’.

Als de verantwoordelijkheden in verband met gezondheidsvaardigheden en gezondheid niet alleen op de schouders van de individuele ‘burger’ kunnen rusten, die vaak beperkt wordt door zijn of haar levenscontext en mogelijkheden, dan geldt dezelfde redenering voor organisaties en de professionals die er werken. Het vraagt tijd, vaardigheden en financiële middelen om binnen een organisatie gezondheidsvaardigheden in rekening te brengen, de dienstverlening aan te passen en principes pro gezondheidsvaardigheden blijvend in te voeren. Goede bedoelingen en goede wil stuiten vaak op de toets van de realiteit. Op dit moment kampt de eerste lijn in welzijn/zorg met een te grote vraag, met aanwervingsmoeilijkheden en daardoor met een gebrek aan middelen om te voldoen aan de behoeften van de bevolking die deels toenemen en ook complexer worden. Voor het opzetten van een organisatorische aanpak zijn middelen nodig die niet gemakkelijk te vinden zijn. Naast strategieën om individuen en organisaties mondiger en vaardiger te maken, is het daarom ook essentieel dat er bij het verder inzetten op gezondheidsvaardigheden ook politieke en structurele hefboomen worden geactiveerd. Deze kunnen zowel de levensomstandigheden van mensen als het dienstenaanbod van organisaties beïnvloeden.

De volgende aanbevelingen zijn gebaseerd op voorstellen uit het lerend netwerk en op de bestaande nationale en internationale literatuur.

Bronnen:

Rondia K, Adriaenssens J, Van Den Broucke S, Kohn L, *Littérature en santé: quels enseignements tirer des expériences d’autres pays?*, Health Services Research (HSR). Bruxelles. Centre Fédéral d’Expertise des Soins de Santé (KCE), 2019.

Rowlands G, Russell S, O’Donnell A, Kaner E, Trezona A, Rademakers J et al., *What is the evidence on existing policies and linked activities and their effectiveness for improving health literacy at national, regional and organizational levels in the WHO European Region?* Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2018 (Health Evidence Network (HEN) synthesis report 57).

Schlacher A, Nowak P, Straßmayr C et al., *Health literacy policies – how can they be developed and implemented? A guide for policy and decision makers*. International Coordination Center of M-POHL at the Austrian National Public Health Institute, Vienna, 2023.

HealthNest, *Accelerating health literacy. An inspirational guide for organisations and governments*, 2023.

Beschikbaar op: healthnest.be/en/wp-content/uploads/sites/249/2023/12/HealthNest-whitepaper-accelerating-health-literacy-vDec.pdf

38 **Investeer in structurele randvoorwaarden voor gezondheidsvaardige organisaties**

- Implementeer beleid dat vormen van sociale ongelijkheid in huisvesting, werkgelegenheid, inkomen en onderwijs vermindert om zo het mentale en fysieke welzijn van bevolkingsgroepen te ondersteunen, hun gezondheidsbehoeften (zorg en sociale bijstand) te verminderen en ook het beroep dat ze doen op sociale en gezondheidsdiensten te doen dalen. Dat zal de vaardigheden van mensen ondersteunen om informatie te vinden en te verwerken en het zal de integratie van een organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden in het sociale en gezondheidssysteem vergemakkelijken.

Financier de basis- en voortgezette opleiding van professionals

- Veranker het concept gezondheidsvaardigheden in de basisopleiding van professionals in zorg, gezondheid (preventie en gezondheidsbevordering), welzijnswerk en zelfs politieke wetenschappen.
- Financier de permanente vorming van professionals in de gezondheidszorg en het welzijnswerk op vlak van inhoud en competenties die gelieerd zijn aan gezondheidsvaardigheden, zoals inclusieve communicatie, kritisch omgaan met informatie, maatschappelijke en motiverende ondersteuning...
- Voorzie sensibilisering en opleiding inzake (organisatorische) gezondheidsvaardigheden voor administratief personeel en politici op federaal, gewest- en gemeenschapsniveau.
- Investeer in sensibilisering en opleiding van intermediaire instanties (federaties) om een rol te spelen in de lobbying voor kwesties inzake gezondheidsvaardigheden.

Ondersteun het implementeren van een gezondheidsvaardige aanpak op organisatieniveau in de brede zorg

- Financier werktijd om organisaties in staat te stellen een opleiding te volgen en initiatieven op het vlak van gezondheidsvaardige organisaties op te zetten.
- Moedig binnen gezondheidszorg en welzijn de creatie en het gebruik aan van praktische tools voor de screening en (zelf)evaluatie inzake het concept ‘gezondheidsvaardige organisatie’.

Ondersteun participatieve initiatieven

- Stimuleer gemeenschapsvorming en burgerparticipatie om de relaties tussen welzijn en gezondheid en hun gebruikers te versterken, met name door de financiering van:
 - de oprichting van groepen van patiënten/gebruikers/ervaringsdeskundigen binnen organisaties of publieke instellingen;
 - de samenwerking met patiëntenverenigingen, buurtverenigingen en ziekenfondsen.

Ondersteun het delen van goede praktijken

- Ondersteun de creatie van een functie ‘referentiepersoon voor gezondheidsvaardigheden’ (vergelijkbaar met de participatiecoaches)¹ binnen regio’s of instellingen. Deze deskundigen kunnen organisaties begeleiden en bijvoorbeeld de uitwisseling van praktijken begeleiden.
- Creëer fora voor het delen van ervaringen en gidsen met goede praktijken (via een databank met ervaringen, een gedeelde padlet, een federaal netwerk, conferenties, nieuwsbrieven enz.)

¹ In het kader van het nieuwe beleid inzake geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jongeren, en met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, heeft de FOD Volksgezondheid de creatie van een functie ‘participatiecoach’ ondersteund. De opdracht is onder andere dat er wordt gewaakt over de concrete implementatie van de participatie van kinderen en jongeren en hun omgeving aan de geestelijke gezondheidszorg.

Ontwikkel binnen de overheden een aanpak van gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau

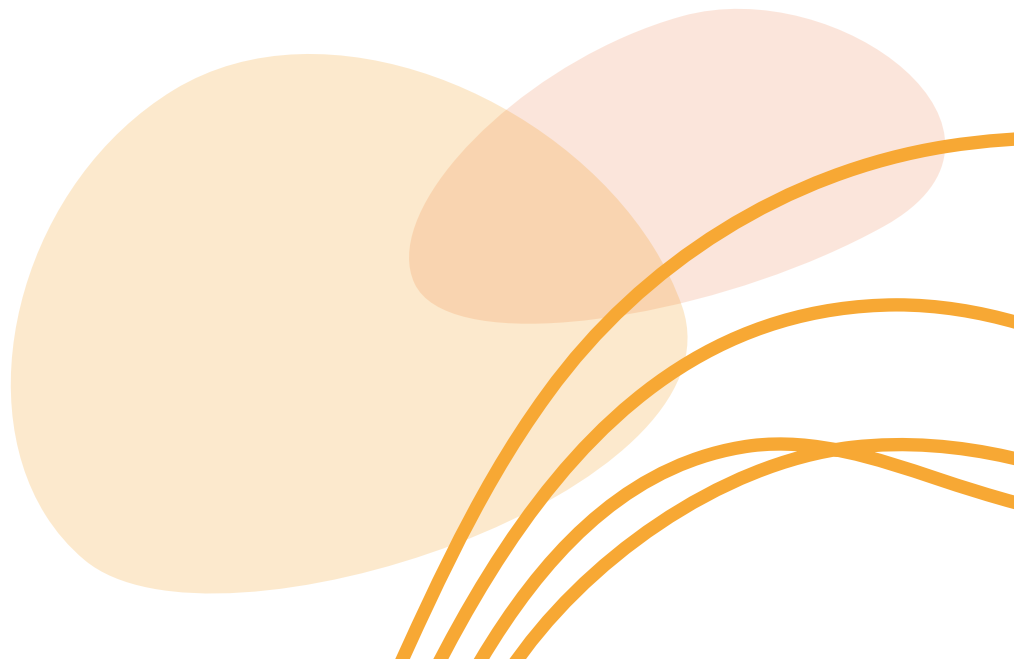
- Zet vaardigheden en expertise op vlak van gezondheidsvaardigheden in binnen overheidsadministraties en de openbare dienstverlening.
- Stel procedures op binnen overheidsdiensten die verwijzen naar de principes van de gezondheidsvaardige organisatie.
- Neem het concept 'gezondheidsvaardige organisatie' op in de wet- en regelgeving voor gezondheidszorg en welzijn.
- Besteed bij het opstellen van beleid aandacht aan kwetsbare groepen of groepen die een groter risico lopen op een laag niveau van gezondheidsvaardigheden.

Zorg voor gezondheidsvaardige communicatie vanuit de overheden en moedig gezondheidsvaardige communicatie vanuit deze overheden aan

- Zet campagnes op rond volksgezondheid die gebaseerd zijn op de principes van gezondheidsbevordering, die rekening houden met het niveau van gezondheidsvaardigheden van de doelgroepen en die tegelijkertijd door organisaties op het terrein kunnen worden aangepast aan hun context.
- Financier een betrouwbaar informatieportaal voor het grote publiek, evenals media-advies inzake de productie van kwalitatief hoogstaande gezondheidsinformatie.
- Ontwikkel tools en richtlijnen om informatie, sensibiliseringscampagnes en volksgezondheidsprojecten aan te passen aan de behoeften van de doelgroep.


Ondersteun het onderzoek inzake gezondheidsvaardige organisaties

- Financier onderzoek naar:
 - de bestaande invullingen van het concept 'gezondheidsvaardige organisatie', en de mogelijkheden van het zorgsysteem en de organisaties om dat ook te implementeren;
 - de mate waarin zorgorganisaties en -systemen in ons land '*Health Literacy friendly*' zijn.
 - de effecten van de aanpak 'gezondheidsvaardige organisatie', binnen organisaties en systemen (gezondheids- en welzijns, maatschappelijke en economische voordelen);
 - initiatieven of beleidsmaatregelen op vlak van gezondheidsvaardige organisaties in andere landen;
 - manieren om gezondheidsvaardige organisaties te screenen of te evalueren (definiëren van goed werkende evaluatie-indicatoren).



Projectfiches van de 18 gesteunde initiatieven

- 44 Begrijp jij je ziekenfonds?
- 45 Gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties in Gent
- 46 Op naar een gezondheidsvaardige ELZ Dender
- 47 Scarlink, de missing link tussen gebruikers en (zorg)actoren in het litteken zorgpad
- 48 Gezondheidsvaardige organisaties in eerstelijnszone Mechelen-Katelijne
- 49 PIOEN, pionier in een gezondheidsvaardige en zorgwijze eerstelijnspraktijk
- 50 Re-connection, samen groeien in een zorgzame en verbonden gemeenschap
- 51 GELO+, gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties
- 52 Samen op weg naar een gezondheidsvaardige huisartsenwachtpost
- 53 WIJ SAMEN, positieve Gezondheid als leidraad om de wijkgezondheidscentra in Leuven en de buurt rondom de patiënt gezondheidsvaardiger te maken
- 54 Meer respect voor patiëntenrechten door de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare patiënten te versterken

- 
- 55 Translation
 - 56 La Croisée
 - 57 J'ai toutes les clés en mains
 - 58 Cap Com
 - 59 Gezondheidsvaardigheden, een sleutelconcept en een innovatieve aanpak ter ondersteuning van de implementatie van omvattende, geïntegreerde, gecoördineerde en toegankelijke zorg voor iedereen in het nieuwe Maison médicale Walhéroise
 - 60 Act literacy
 - 61 Gezondheidsvaardigheden voor zorgverleners en gebruikers
MediCi organiseert zich om goede praktijken in gezondheidsvaardigheden duurzaam te maken

Begrijp jij je ziekenfonds?

44

Projectdoelstellingen

Medewerkers hebben oog voor gezondheidsvaardigheden en passen hun interactie hierop aan. De schriftelijke communicatie voor de leden is leesbaar en begrijpbaar. De loketten zijn toegankelijk voor leden. Leden zijn sneller geholpen en kunnen sneller werken aan hun gezondheid.

Als organisatie zijn we aandachtig om gezondheidsongelijkheid niet onbewust te stimuleren.

Proces en methodologie

- GELO+ voorziet één train de trainer aan 15 coaches en opleiders van Solidaris rond schriftelijke en mondelinge gezondheidsvaardigheden.
- Wablieft ontwikkelt een nieuwe opleiding (e-learning) rond gezondheidsvaardigheden met als doel het versterken van schriftelijke vaardigheden. De nieuwe Schrijfwijzer van Solidaris wordt als basis gebruikt. De e-learning kan gevolgd worden door al de werknemers van Solidaris.
- Het Vlaams Instituut Gezond Leven organiseert 7 workshops voor de loketmedewerkers van Solidaris. Doel is om via gerichte reflectie de toegankelijkheid van de loketten te screenen en kennis over gezondheidsvaardigheden te stimuleren. Het Vlaams Instituut Gezond Leven organiseert één train de trainer om de kennis over gezondheidsvaardigheden te delen met geïnteresseerde loketverantwoordelijken en opleidingsverantwoordelijken zodanig dat ze zelf een workshop kunnen organiseren in de toekomst.
- Wablieft screent drie brieven op heldere taal omtrent het thema kanker.
- Wablieft maakt de basis voor drie infographics die moeilijke processen binnen ons ziekenfonds in kaart brengen.

Resultaten

- Werknemers aanzetten tot nadenken over hun werk en benaderingen, wat kan leiden tot nieuwe inzichten en verbeteringen.
- Werknemers aanzetten tot actie, wat kan leiden tot concrete verbeteringen en veranderingen binnen de organisatie.
- Identificatie van concrete acties die intern kunnen worden uitgevoerd om de toegankelijkheid van de kantoren te verbeteren.



Adviezen

- 1 Een goede kerngroep/werkgroep hebben om terug te koppelen is belangrijk om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- 2 Het betrekken van verschillende diensten is een troef. De nauwe samenwerking met onze communicatiedienst en dienst HR maakte dat dit vlotter kon verlopen.
- 3 In een grote organisatie is het belangrijk om een overzicht te hebben van verschillende lopende projecten. Neem tijd om wat is er reeds speelt binnen een organisatie in kaart te brengen.
- 4 Draagvlak is essentieel. In een transversaal project waar er een actieve rol van verschillende diensten nodig is, moet er veel aandacht en zorg besteed worden aan het creëren van draagvlak. Het helpt om voldoende kadering te geven, en om acties te koppelen aan al lopende projecten, ook om de workload haalbaar te houden.

Solidaris

Sanne Van de Velde

sanne.vandevelde@solidaris.be
solidaris.be

Andere stakeholders

Vlaams Instituut Gezond Leven /
Wablieft / project GELO+

Gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties in Gent

Projectdoelstellingen

Gentse eerstelijnsorganisaties gezondheidsvaardiger maken. Organisaties zetten stappen vooruit om het thema gezondheidsvaardigheden op te nemen in het DNA van hun organisatie. Op Gents niveau worden kennis, ervaring en inspirerende praktijken uitgewisseld over het thema gezondheidsvaardigheden.

Proces en methodologie

- Bij acht Gentse eerstelijnsorganisaties werd een startfoto genomen aan de hand van de Pharos test. Zo kregen de organisaties meer inzicht op hoe gezondheidsvaardig de organisatie al was en wat hun groeipunten waren.
- Uit een menukaart konden ze op basis van de werkpunten hun eigen trainingstraject (3 tot 5 trainingen) samenstellen voor de medewerkers van hun organisatie.
- Daarnaast werd een extra workshop ingericht waar er beleidsmatig met deze thema's aan de slag gegaan werd. Het doel van deze workshop was stilstaan bij wat men had geleerd uit de trainingen en hoe men daarmee als organisatie verder aan de slag kon gaan. Gentse eerstelijnsorganisaties kregen de gelegenheid om ervaringen en inspirerende praktijken m.b.t. gezondheidsvaardigheden uit te wisselen met andere eerstelijnsorganisaties. Er gingen 4 inspiratietafels/momenten door.

Resultaten

- Vorderingen op vlak van de pijlers communicatie, navigatie en aandacht voor diversiteit en specifieke groepen. Hier lag de focus voornamelijk op het trainen van individuele vaardigheden van medewerkers.
- Stimuleren van kennisdeling over de pijlers 'leiderschap, beleid en personeel' en 'patiënten participatie en empowerment' via de verschillende inspiratiemomenten.



Adviezen

- 1 De implementatie en het verduurzamen van het thema gezondheidsvaardigheden kost veel tijd en energie. Neem voldoende tijd, ruimte en zet kleine stappen vooruit.
- 2 Investeer in ervaringsdeskundigen om de zorg meer toegankelijk te maken.
- 3 Ook andere organisaties (naast eerstelijnsorganisaties) hebben baat bij meer expertise rond het thema gezondheidsvaardigheden. Verbind met elkaar.

Dienst Regie Gezondheid en Zorg, Stad Gent

Lieve Vanovershelde

regiegezondheidszorg@stad.gent

eerstelijnszone.be/

gezondheidsvaardigheden

Andere stakeholders

8 Gentse eerstelijnsorganisaties (Huisartsenvereniging, CEMOB: mondzorgcentrum Ledeberg, Vrij CLB Gent, De Sloep, Herstelacademie Oost-Vlaanderen, Wijkgezondheidscentrum De Sleep, Wijkgezondheidscentrum Sint-Amansberg en Wijkgezondheidscentrum Watersportbaan) / Verscheidene lesgevers en partners werkten mee rond inhoud en evaluatie (vb. UGent, Ligo vzw, Amal vzw, Wablief vzw, Vlaams Instituut Gezond Leven vzw, DoorElkaar-Hivset, Pharos, DeLink vzw, Plazzo, ervaringsdeskundigen, vzw Patiënt Empowerment)

Op naar een gezondheidsvaardige ELZ Dender

46

Projectdoelstellingen

Patiënten en mantelzorgers in ELZ Dender voelen zich begrepen en worden betrokken bij het zorgtraject. Alle zelfstandige zorgverleners en organisaties hebben een beleid opgesteld gericht op gezondheidsvaardigheden. We verwachten een verankering in het beleid van ELZ Dender zodat een volgende Zorgraadlegislatuur dit streven verder realiseert.

Proces en methodologie

- We hebben acties en stappen ondernomen om de aandacht voor gezondheidsvaardigheden meer ingang te laten vinden bij verschillende actoren (organisaties, professionals en burgers) uit het open organisatienetwerk van de Eerstelijnszone.
- De Pharostest werd gebruikt om drempels en werkpunten binnen organisaties op vlak van gezondheidsvaardigheden te identificeren.
- Er werden zes info- en vormingssessies georganiseerd om in te spelen op deze werkpunten op ELZ-niveau. Binnen elk van de sessies konden deelnemers ervaringen, werkwijzen en materialen m.b.t. het thema uitwisselen met andere organisaties..
- De reeds bestaande klankbordgroep werd gedurende het project ingeschakeld om feedback te geven op de brochure rond dementie, op folders en flyers rond het project 'Medicatie op schema', en op de nieuwe website van AZ Sint-Blasius.

Resultaten

- De kennis en informatie vanuit de sessies wordt toegepast en verder verspreid via de communicatiekanalen van de eerstelijnszone en er werden rond het thema verschillende nieuwe contacten gelegd.
- De verankering van gezondheidsvaardigheden in het ELZ Dender-beleid werd gerealiseerd door het opnemen van doelstellingen en acties in verband met gezondheidsvaardigheden in het beleids- en actieplan 2024-2026.
- De bestaande klankbordgroep wordt nu ook ingeschakeld als feedbackgroep voor communicatie van de eerstelijnszone of van partners die hier gebruik van willen maken.



Adviezen

- 1 De mensen die je bereikt en die interesse hebben voor het thema zijn vaak mensen die het belang ervan reeds inzien. Probeer via hun enthousiasme ook andere medewerkers te betrekken en te enthousiasmeren.
- 2 Communiceren over gezondheidsvaardigheden is niet altijd makkelijk omwille van de breedheid van de term. Soms werkt het beter om de term niet expliciet te gebruiken.
- 3 Om blijvend aandacht te hebben voor gezondheidsvaardigheden is het belangrijk om binnen een organisatie van bij de start de juiste mensen mee te hebben.
- 4 Zet in op het uitbouwen van netwerken met contacten die rond het thema actief zijn.

Eerstelijnszone Dender

Lien Pots

lien.pots@elzdender.be

eerstelijnszone.be/elz-dender

Andere stakeholders

Logo Dender /

AZ Sint-Blasius / lokaal dienstencentrum De Zonnebloem /

Huisartsenkring Vehamed /

Vertegenwoordigers van personen

met een zorg- en ondersteuningsnood, mantelzorgers en vrijwilligers

Scarlink,

de missing link tussen gebruikers en (zorg)actoren in het litteken zorgpad

Projectdoelstellingen

Het duurzaam inbedden van gezondheidsvaardigheden in de werking van de organisatie door het actief betrekken van patiënten bij het bouwen van een informatieve website 'Hoe behandel je littekens'.

Proces en methodologie

- Er werd een verantwoordelijke aangesteld voor gezondheidsvaardigheden binnen de organisatie.
- Afname van de 'Enliven organisational health literacy self-assessment checklist'
- Patiënten, zorgverstrekkers en vrijwilligers werden bevroegd over de 'look and feel' van de website en over de leesbaarheid aan de hand van gezondheidsvaardige taal die gebruikt is.
- Een focusgroep met patiënten werd opgericht. Patiënten werden betrokken bij het uittesten van een nieuw digitaal zorgpad vooraleer het in gebruik werd genomen.
- In onze opleidingen 'littekentherapie' zijn gezondheidsvaardigheden momenteel een vast onderdeel geworden.
- Voor het duurzaam inbedden van gezondheidsvaardigheden werd de voortgang van het project regelmatig besproken in de multidisciplinaire overlegmomenten.
- Communicatiemiddelen worden nu regelmatig getoetst op gezondheidsvaardige taal.

Resultaten

- Uit de focusgroep meetings werden 5 actiepunten gefilterd die dienen om de informatieve website te verbeteren. Deze actiepunten werden geprioriteerd en geïmplementeerd.
- De 'Enliven organisational health literacy self-assessment checklist' werd bij aanvang afgenomen en de organisatie kon toen 37 van de 85 items afvinken. In januari 2024 werd deze checklist een tweede keer afgenomen en toen kon de organisatie 59 van de 85 items afvinken.



Adviezen

- 1 Patiënten moeten van bij de aanvang van een project betrokken worden om hun inzichten te delen.
- 2 Er moet een goed evenwicht zijn tussen hun noden en de missie en visie van de organisatie.
- 3 Bij het versterken van gezondheidsvaardigheden binnen de organisatie moeten alle stakeholders (patiënten, zorgverleners, vrijwilligers, ander personeel) betrokken worden om een beleidsplan hieromtrent op te stellen.
- 4 Maak zoveel mogelijk gebruik van visuele hulpmiddelen in communicatie.

OSCARE vzw

Peter Moortgat

peter.moortgat@oscare.be

oscare.be

Gezondheidsvaardige organisaties in eerstelijnszone Mechelen-Katelijne

48

Projectdoelstellingen

De deelnemende organisaties weten waar het begrip 'Gezondheidsvaardige organisaties' voor staat. In co-creatie wordt een ondersteuningsaanbod (menukaart) ontwikkeld dat gedragen is door de deelnemende organisaties. Aandacht voor gezondheidsvaardigheden wordt duurzaam ingebed in de missie, structuur en werking van de deelnemende organisaties.

Proces en methodologie

- Medewerkers van de ELZ bezochten de organisaties en gingen in gesprek over gezondheidsvaardige organisaties op het niveau van beleid en werking.
- De eigen sterktes en uitdagingen in het kader van gezondheidsvaardigheden werden geëxploreerd. Zo werd duidelijker waar organisaties nog in konden groeien.
- Er werden verhalen verzameld en ervaringen gedeeld die getuigen van de complexiteit van matchmaking tussen de zorgvraag en het zorgaanbod.
- We ontwikkelden een 'menukaart' (een scala aan begeleidingen en initiatieven om verder te groeien).

Resultaten

- De tien deelnemende organisaties kennen het begrip 'gezondheidsvaardige organisaties' en reflecteerden hierover in hun eigen werking.
- In co-creatie hebben we een ondersteuningsaanbod (menukaart) ontwikkeld dat tegemoet komt aan de uiteenlopende noden en behoeften van de deelnemers m.b.t. het thema.



Adviezen

- 1 Het begrip 'Gezondheidsvaardige organisatie' is een moeilijk en abstract begrip om mee aan de slag te gaan. Uiteindelijk erkent elke organisatie of werking het belang ervan maar het vuur dooft snel. De uitdaging zit erin om aanknopingspunten te vinden bij de uitdagingen waar de organisatie sowieso voor staat en daarop in te breken. Als nieuw en losstaand thema werkt het niet.
- 2 Het is belangrijk om een degelijke screeningstool te hebben waarmee organisaties aan de slag kunnen. Volgens ons is een duidelijke en werkbaar scan noodzakelijk om een nulmeting te doen waarmee men aan de slag kan gaan. Wanneer men geen helder zicht heeft op de startsituatie, loopt men het risico om richting- en doelloos te opereren.

ELZ Mechelen-Katelijne

Sven De Bakker

svn.de.bakker@

elzmechelenkatelijne.be

eerstelijnszone.be/

eerstelijnszone-mechelen-katelijne

Andere stakeholders

WGC Wel & Wee / Kind & Gezin /

CAW Boom-Mechelen-Lier /

i-Mens, Zorgbedrijf Rivierenland /

CGG De Pont / AZ Sint-Maarten /

De Keeting / Intermutualistisch

overleg / Huizen van het Kind

PIOEN, pionier in een gezondheidsvaardige en zorgwijze eerstelijnspraktijk

Projectdoelstellingen

Gezondheidsvaardigheden worden structureel ingebed in de missie, visie, structuur en dagelijkse werking. Gezondheidsvaardige skills worden versterkt bij onze zorgprofessionals en communicatiemedewerkers en vormen een sleutelement in onze multidisciplinaire aanpak. We zorgen voor een toegankelijke, laagdrempelige en warme (fysieke en digitale) instroom en onthaal. We hanteren fysieke en digitale communicatiekanalen die inclusief, mensgericht en cultuursensitief zijn en geven eindgebruikers een actieve stem in het communicatiebeleid en in de werking.

Proces en methodologie

- ‘Gezondheidsvaardigheden’ is als thema expliciet opgenomen in de missie en de visie, zodat het in de toekomst steeds een werkdoel blijft.
- Bij opstart van de website werden de teksten nagelezen door Wablieft. Wij hebben bij de verdere uitbouw van de website steeds aandacht voor gebruik van eenvoudige taal.
- Voor de zorgprofessionals binnen de gemeente werden twee avonden georganiseerd rond mondelinge en schriftelijke gezondheidsvaardige communicatie.
- We ontwikkelden een kaartje met 3 eenvoudige vragen die voor een bezoek bij de hulpverlener / zorgverstrekker door de patiënt kunnen worden ingevuld.
- Er wordt steeds gezorgd voor een warm onthaal waarbij bezoekers in eenvoudige taal worden aangesproken. Dat bezoekers zich welkom voelen en laagdrempelig toegang vinden staat centraal. Introductie BIBOPP (een gezondheidsplan op maat).

Resultaten

- Bewustwording van het belang om te werken aan een gezondheidsvaardige organisatie. Voordien werd hier niet bij stil gestaan en was het begrip ongekend. een reflex om aandacht te hebben voor eenvoudige communicatie,
- inbedding in missie en visie.



Adviezen

- 1 Het inbedden van gezondheidsvaardigheden is niet eenvoudig. Niet iedereen, elke zorgverstreker / hulpverlener staat er voor open. Velen denken dat ze al eenvoudig communiceren en dat dat volstaat, en gaan daarom niet mee in het bredere verhaal. Dit bespreekbaar maken, helpt om mensen toch te betrekken.
- 2 Voldoende tijd kunnen maken om het project op te starten en in te bedden. Niet te snel willen gaan.
- 3 Goede methodieken gebruiken om je collega's te overtuigen van het belang van gezondheidsvaardigheden.
- 4 Goede ondersteuning en partners zoeken.

OCMW Vorselaar

Tina Claes

tina.claes@vorselaar.be

pioenvorselaar.be

Andere stakeholders

Thomas More / LiCalab /
VITO / Zorgverstrekkers
Gezondheidshuis PIOEN

Re-connection, samen groeien in een zorgzame en verbonden gemeenschap

50

Projectdoelstellingen

Via een participatief traject hulpverleners versterken in hun cultuur- en traumasensitieve vaardigheden om beter te kunnen inspelen op noden.

Proces en methodologie

- In het actieonderzoek 'Ouders als Onderzoekers' en de community-based consultaties werden ouders met een migratieachtergrond centraal gesteld. Hier konden ze hun noden bespreekbaar maken. Open communicatie was een belangrijke constante doorheen het hele proces. Met hun input zorgden we voor regelmatige intervisie en vorming voor medewerkers, die geleid hebben tot sterkere gezondheidsvaardigheden in de hulpverlening. De samenwerking met de verschillende partners en de eigen expertise waren hierin cruciaal. Door regelmatig kritisch het proces te benaderen, te her-evalueren en aan te passen waar nodig, kwam er een mooi resultaat.

Resultaten

- De medewerkers voelen zich gesterkt in hun cultuur- en traumasensitieve vaardigheden in het werken met gezinnen met een migratie- of vluchtelingenachtergrond. Als organisatie merkten we de nood hieromtrent en zijn we op een gezondheidsvaardige manier aan de slag gegaan om onze organisatie sterker te maken. Gekoppeld aan lerende netwerken die blijven doorlopen, de samenwerking van de verschillende betrokken diensten, blijft het onderwerp in evolutie binnen de organisatie.



Adviezen

- 1 Door te werken met bestaande partnerschappen en good-practices en deze te linken met je eigen organisatie kan je soms sneller en meer gefundeerd te werk gaan dan volledig nieuwe zaken op te bouwen.
- 2 Iemand die het hele proces opvolgt, bijstuurt, en trekt is noodzakelijk om iedereen betrokken te houden.
- 3 De bereidheid op organisatie-niveau is belangrijk om duurzame veranderingen teweeg te kunnen brengen. Ook blijvend evalueren en bijsturen waar nodig is een belangrijke factor om het thema niet te laten verdwijnen op de achtergrond.

vzw De Katrol

Katrien Sabbe

katrien@dekatrol.org

dekatrol.org

Andere stakeholders

Solentra / Inloopteam De Viertorre /

vzw De Katrol / Vormingscentrum

Opvoeding en Kinderopvang

GELO+, gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties

Projectdoelstellingen

**Leidinggevenden overtuigen om gezondheidsvaardigheden structureel in te bedden in de organisatie.
Gezondheids- en welzijnswerkers trainen in gezondheidsvaardige relaties en communicatie.**

Proces en methodologie

- Uitwerken van een train-de-trainerspakket met een belevings-, basis-, verdiepende en beleidsmodule. De belevingsmodule laat je aan de lijve ondervinden hoe het is om lage gezondheidsvaardigheden te hebben. De basismodule leert je wat lage gezondheidsvaardigheden zijn, en hoe ze te herkennen. Deze module reikt ook de basisprincipes en de tools aan om gezondheidsvaardige relaties op te bouwen. Tijdens de verdiepende module ga je aan de slag met deze tools en methodieken. Het oefenmateriaal is toegespitst op twee doelgroepen: ouderen en ouders. De beleidsmodule biedt je de handvaten om gezondheidsvaardigheden duurzaam te verankeren in missie, structuur en procedures van de organisatie. Om organisaties en potentiële trainers warm te maken ontwikkelden we een 'helikopterblik-module', die een overzicht geeft over het hele traject. We leidden trainers op om deze trainingen in organisaties te verzorgen.

Resultaten

- Er werden 26 mensen opgeleid om trainingen in de regio te geven. Een tweede train-de-trainerstraject is gepland. Ondertussen zijn al meer dan 300 personeelsleden binnen organisaties opgeleid, en de teller blijft lopen. Momenteel focussen we op een Vlaamse uitrol, want ook de interesse in train-de-trainerstrajecten vanuit andere regio's dan Midden-West-Vlaanderen is groot.



Adviezen

- 1 Het is belangrijk open te staan voor feedback vanuit het werkveld, om een train-de-trainerspakket zo goed mogelijk af te stemmen op de noden van de deelnemers.
- 2 Krijg eerst een integrale kijk op het thema gezondheidsvaardigheden, van beleving tot beleid. Gebruik het train-de-trainerspakket om je die kijk te geven.
- 3 Breng de situatie binnen je organisatie in kaart (screening). Stel prioriteiten en teken een meerjarenplan uit.
- 4 Vier je successen en geef niet op.

Logo Midden-West-Vlaanderen

Joke Delepierre
info@logomiddenwvl.be
logomiddenwvl.be

Andere stakeholders
Thomas More Hogeschool / ELZ Mid-
den WVL / ELZ Westhoek / ELZ RITS

Samen op weg naar een gezondheidsvaardige huisartsenwachtpost

52

Projectdoelstellingen

Het creëren van een gezondheidsvaardige huisartsenwachtpost als katalysator voor een gezondheidsvaardige patiënt, huisartsenpraktijk en regio.

Proces en methodologie

- Bij de bouw en de inrichting van onze nieuwe locatie hebben we nauw samengewerkt met AZ Delta om onze toegankelijkheid en bereikbaarheid te realiseren.
- De bewegwijzering werd uitgebreid en op de website en de flyer kan je een routeplan terugvinden.
- We bieden tal van tools en begrijpelijke materialen aan om patiënten voldoende te informeren over het wachtposttraject. Hiervoor gingen we ten rade bij het Ligo en Logo om onze communicatie op een klare taal uit te schrijven.
- We ontwikkelden opleidingen en tools voor artsen en onthaalmedewerkers. Het Vlaams Instituut Gezond Leven heeft een op maat gemaakte opleiding uitgewerkt die we via een train-de-trainer-traject kunnen verderzetten.

Resultaten

- Onze communicatie werd breed verspreid bij onze partners en bij tal van organisaties binnen de eerstelijnszone.
- We merken na 3 maanden dat de patiënt vlot de huisartsenwachtpost Alfa weet te vinden.
- Onze artsen en medewerkers van HAMWVL focussen op de gezondheidsvaardigheden van de patiënt waardoor hij /zij zijn diagnose of behandelplan begrijpt en weet hoe het verder moet.



Adviezen

- 1 Werk met een bevraging bij patiënten maar ook bij de medewerkers. De resultaten zijn verrassend en vormen een basis bij het uitwerken van de gezondheidsvaardigheden op organisatieniveau.
- 2 Werk samen met andere organisaties, zelfs buiten de sector. Wij werkten bijvoorbeeld samen met 'Arhus', de bibliotheek/kenniscentrum te Roeselare. Zij organiseren tal van activiteiten waarbij wij konden aansluiten en waarbij we een doelgroep bereikten die we anders niet konden bevragen.
- 3 Herhaal het belang van de gezondheidsvaardigheden. Sensibiliseer en zorg ervoor dat de patiënt ook het belang van zijn gezondheidsvaardigheden kent.

Huisartsenwachtpost Alfa

Isabelle Cailliau

project@hamwvl.be

wachtpostalfa.be

Andere stakeholders

Arhus / AZ Delta / T'hope /
Logo / Ligo / Vzw Huisartsen Midden
West-Vlaanderen (HAMWLV) /
Eerstelijnszone Midden
West-Vlaanderen /
Vlaams Instituut Gezond Leven

WIJ SAMEN,

positieve Gezondheid als leidraad om de wijkgezondheidscentra in Leuven en de buurt rondom de patiënt gezondheidsvaardiger te maken.

Projectdoelstellingen

Het versterken van organisatorische gezondheidsvaardigheden in de drie Leuvense wijkgezondheidscentra (De Ridderbuurt, Caleido en De Central), vertrekkend vanuit het kader van Positieve Gezondheid.

Proces en methodologie

- Ontwikkelen van toegankelijke materialen en workshops voor de individuele patiënt, het toepassen van Positieve Gezondheid in de relatie zorgverlener-patiënt (specifieke gesprekstechnieken), en het toepassen van Positieve Gezondheid tijdens multidisciplinair, patiënt-centraal overleg ('MDO+').
- Een brede doelgroep kreeg een opleiding op maat om zo een gemeenschappelijke taal te kunnen spreken (zorgverleners (42), onthaalmedewerkers (22) en buurtwerkers (36)).
- De 'Werkgroep Wij Samen' (wgca, UCCL, buurtwerk) en focusgroepen van zorgverleners en patiënten volgden de acties op en stuurden bij indien nodig.
- Vlaams Instituut Gezond Leven bood ondersteuning (e-learning, workshop, plenaire vorming,..) om 'gezondheidsvaardige organisatie' als thema een duidelijke plek te geven in de meerjarenplanning.

Resultaten

- De taken en verantwoordelijkheden om het thema 'gezondheidsvaardige organisatie' en 'Positieve Gezondheid' levendig en concreet te houden worden binnen functies vastgelegd.
- De impact op de organisatie werd groter door de inzet op verschillende doelgroepen: de individuele patiënt, de relatie zorgverlener-patiënt, het wijkgezondheidscentrum als geheel en 'de buurt'. Door de uitwisseling met lokale zorgpartners ontstonden mooie initiatieven die elkaar versterken.
- Door extra te focussen op verschillende communicatiekanalen (wachtzaal, flyers, website, nieuwsbrief, vormingen, focusgroepen, video's met getuigenissen, workshops..) bereikten we de ruimere patiënten- en medewerkersgroep.



Adviezen

- 1 Creëer duidelijkheid voor de patiënt.
- 2 Belang van toegankelijkheid en verspreiding van informatie.
- 3 Stimuleer eigen regie van de patiënt.

Wijkgezondheidscentrum De Ridderbuurt

Femke Deboutte

femke.deboutte@

wgcriddenbuurt.be

wgcriddenbuurt.be

Andere stakeholders

Wijkgezondheidscentrum Caleido /
Wijkgezondheidscentrum De Central
/ Leuvense basiswerkingen / UCCL
(Expertisecentrum Health Innovation) /
Vlaams Instituut Gezond Leven

Meer respect voor patiëntenrechten door de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare patiënten te versterken

54

Projectdoelstellingen

Meer respect voor patiëntenrechten door de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare patiënten in onze projecten te verbeteren, zodat ze actief kunnen deelnemen aan het beheer van hun gezondheidsgegevens en hun rechten op een geïnformeerde manier kunnen uitoefenen.

Proces en methodologie

- Ontwerpen en verspreiden van audiovisuele tools om de rechten van patiënten met betrekking tot hun gezondheidsgegevens te verduidelijken. De tools zijn ontwikkeld in een iteratieve en co-creatieve benadering, en in directe samenwerking met de patiënten, om zo hun relevantie en doeltreffendheid te garanderen.
- Organiseren van vormingssessies voor vrijwilligers en betaalde werknemers van Médecins du Monde en ook bij onze partners. De sessies waren gericht op de rechten van patiënten met betrekking tot hun gezondheidsgegevens en op het gebruik van de tools die zijn ontwikkeld om de uitoefening van die patiëntenrechten te bevorderen.

Resultaten

- Wij hebben een reeks audiovisuele tools ontwikkeld om patiënten te informeren over hun rechten inzake gezondheidsgegevens. Dit proces werd opgezet in co-creatie met de patiënten en heeft ons in staat gesteld om relevant en toegankelijk materiaal te ontwikkelen dat rechtstreeks beantwoordt aan de behoeften en bekommernissen van kwetsbare patiënten.
- Onze nauwe samenwerking met Samu Social en het Belgische Rode Kruis via dit project heeft onze partnerschappen versterkt.
- Het project heeft belangrijke discussies op gang gebracht over het opzetten van een toegankelijk klachtensysteem dat aangepast is aan de behoeften van patiënten, zowel intern als bij onze partners.
- Het co-creatieproces was een centrale pijler in onze aanpak, waardoor patiënten samen met psycho-medisch-sociale professionals actief werden betrokken bij de creatie van audiovisuele tools en bij de discussies over het klachtensysteem.



Adviezen

- 1 Om gezondheidsvaardigheden efficiënt te integreren is het van cruciaal belang dat de betrokkenheid reikt van bij de directie tot de personeelsleden, en dat er een direct contact is met de patiënten.
- 2 Een focus op patiëntenrechten helpt bij het structuur geven aan een benadering van gezondheidsvaardigheden die de nadruk legt op autonomie en empowerment van de gebruiker.
- 3 De integratie van gezondheidsvaardigheden is een collectieve verantwoordelijkheid die duidelijkheid vergt over ieders rol en verantwoordelijkheid binnen het team.
- 4 Samenwerken met de gebruikers bij het ontwikkelen van tools en strategieën zorgt ervoor dat de tools nuttig en relevant zijn voor degenen die ze het meeste nodig hebben.
- 5 De toegankelijkheid van de tools voor gezondheidsvaardigheden, zowel fysiek als digitaal, moet een prioriteit zijn. Bij het ontwerp ervan moet rekening worden gehouden met de diversiteit van de gebruikers.

Médecins du Monde BE

Fanny Procureur

fanny.procureur@
medecinsdumonde.be
medecinsdumonde.be

Andere stakeholders

Croix-Rouge de Belgique /
Samu Social / VrijwilligersPatiënten

Translation

Projectdoelstellingen

Behoeften op het vlak van de gezondheidsvaardige organisatie binnen Lantin Prison in kaart brengen en met de gevangenis samenwerken om enkele van deze blootgelegde noden aan te pakken.

Proces en methodologie

- Een van de noden waar we op stootten was het verbeteren van de behandeling van hepatitis C (HCV) in de gevangenis. Er werd namelijk vastgesteld dat maar weinig gedetineerden gescreend werden.
- Om aan deze nood tegemoet te komen vertrokken we vanuit een analyse van de bestaande situatie en stelden we pistes voor voor verbetering en opvolging. We vroegen de gevangenen naar hun motieven om de screening te weigeren.
- Samen met de medische dienst van de gevangenis en met andere partners maakten we informatie- en sensibiliseringstools over HCV (met aandacht voor gezondheidsvaardigheden) en de behandeling ervan in de gevangenis (posters, flyers, theoretisch-praktisch boekje), zowel voor gevangenen als voor psycho-medisch-sociale professionals.
- We onderzochten de toegankelijkheid van de screenings, de behandeling en de continuïteit van de zorg aan de hand van bijeenkomsten met het ondersteuningscomité van het project, organiseerden belangenbehartiging en ook ontmoetingen met organisaties buiten de gevangenis.

Resultaten

- Er is een reeks tools rond HCV-bewustzijn ontwikkeld die dagelijks gebruikt kunnen worden door professionals binnen de gevangenissen (maar ook daarbuiten).
- De vertegenwoordigers van het gevangenisbestuur die tijdens het hele project aanwezig waren, zeggen dat ze het concept van gezondheidsvaardigheden hebben overgenomen. Sommigen van hen zeggen dat zij nu een duidelijk idee hebben van wat het gevangeniswezen zou kunnen doen op het vlak van gezondheidsvaardigheden.
- Het project heeft er ook toe bijgedragen dat er een aantal reflecties over bestaande procedures en professionele praktijken op gang zijn gebracht.
- Het Translation-project heeft geleid tot samenwerkingsverbanden die ons in staat zullen stellen om in de toekomst voort te werken rond het thema hepatitis C, niet alleen binnen de gevangenis van Lantin maar ook in andere gevangenissen in Wallonië en Brussel.



Adviezen

- 1 Om de hoop te voeden dat er op een duurzame manier wordt geïnvesteerd in de aanpak van gezondheidsvaardigheden, bevelen we aan dat de eerste acties die in het kader van deze aanpak worden opgezet, zich richten op behoeften die de organisatie als prioritair beschouwt, en niet op secundaire behoeften. Dit vergemakkelijkt en versterkt de legitimiteit van de aanpak en de investeringen die er in de toekomst naar zullen gaan.

I.Care asbl

Rachelle Rousseaux

r.rousseau@i-careasbl.be

i-careasbl.be

Andere stakeholders

Direction Générale
des Établissements Pénitentiaires /
Prison de Lantin (polyclinique et
direction) / Cultures&Santé /
Macadam (Fedito) /
Service Éducation pour
la Santé asbl / The InkLink /
Réseau Hépatite C-Bruxelles asbl

Projectdoelstellingen

Gezondheidsvaardigheden ontwikkelen door middel van collectieve acties met het publiek van La Croisée. Psychosociale hulpverleners sensibiliseren voor het belang van gezondheidsvaardigheden in hun diensten.

Proces en methodologie

- Opleiding in het concept ‘gezondheidsvaardige organisatie’ voor een groep gebruikers met daarin vrijwilligers, professionals, de coördinator en de algemeen secretaris.
- Het behoud van de ‘Raad van La Croisée’, waarin gebruikers, vrijwilligers en beroepskrachten samenkomen om de werking van de ruimte te verbeteren.
- Een samenkomst genaamd ‘Regards Croisés’ organiseren om professionals te sensibiliseren voor gezondheidsvaardigheden en een gedeelde visie op de geest van La Croisée te behouden.
- Opstellen en verspreiden van een vragenlijst over gezondheidsvaardigheden bij alle AIGS-afdelingen.
- Voortzetten van het werk dat begon met de vragenlijst, door middel van een wetenschappelijke studie die werd uitgevoerd door het departement Volksgezondheid van de universiteit van Luik.

Resultaten

- De directie heeft gezondheidsvaardigheden opgenomen in de keuzes en vooruitzichten voor de komende jaren.
- De gezondheidsbevorderingsdiensten werken samen met de cel Vorming om alle nieuwe werknemers te sensibiliseren voor gezondheidsvaardigheden.
- Sommige communicatiedragers (zoals kalenders) werden aangepast om ze begrijpelijker te maken.
- Ontwikkeling van een nieuwe website over gezondheidsvaardigheden (beschikbaar in de loop van 2025).
- Regelmatige evaluatie van de tools en het functioneren door de leden van La Croisée.



Adviezen

- 1 Begrijp dat gezondheidsvaardige organisaties zich geleidelijk aan ontwikkelen, door kleine acties, tot het een ingesteldheid wordt.
- 2 Creëer de functie van ‘referentiepersoon Gezondheidsvaardigheden’ binnen de organisatie, die door ten minste twee mensen kan worden ingevuld. Betrek er het hele publiek bij, niet alleen de doelgroepen.
- 3 Ontwikkel partnerschappen met andere organisaties om zo te kunnen profiteren van hun ondersteuning en een frisse blik binnen te brengen. Houd rekening met de aanbevelingen, opmerkingen en suggesties van partners.
- 4 Zoek, ontwikkel en creëer een discussieruimte om te rapporteren over vooruitgang, obstakels, hefboomen en moeilijkheden bij het implementeren van gezondheidsvaardigheden.
- 5 Blijf gemotiveerd, ondanks de obstakels.

AIGS asbl

Cataldo Anzalone

c.anzalone@aigs.be

aigs.be

Andere stakeholders

Cultures&Santé / Service
Salto - AIGS asbl / Parole d’ainées /
Service d’insertion Steel Coal /
Solidarité Marexhe / SSM Herstal

J'ai toutes les clés en mains

Projectdoelstellingen

Ten eerste: het team opleiden en organiseren om beter rekening te houden met de sociale en gezondheidsbehoeften van sociaal geïsoleerde ouderen. Ten tweede: deze mensen een tool aanreiken waarmee ze hun eigen gezondheid in handen kunnen nemen.

Proces en methodologie

- Binnen het team een stuurgroep Gezondheidsvaardigheden oprichten.
- Een opleiding voor het hele team over gezondheidsvaardigheden, en ook een FALC-opleiding voor de communicatiemedewerker (Facile à Lire et à Comprendre) aanbieden.
- Herdefiniëren van de concrete elementen van het kader (charter, overeenkomst, gespreksschema's en alle vormen van communicatie, zoals nieuwsbrieven, uitnodigingskaarten enz).
- Onze praktijken versterken door de centrale rol van het individu in ons werk te bevestigen (inspanningen om risicoprofielen bij onze doelgroepen te definiëren, mondelinge communicatie-elementen, systematisch doorverwijzen naar competente partners enz.)
- Ervoor zorgen dat gezondheidsvaardigheden een vast onderdeel worden van onze activiteiten en van toekomstige ontwikkelingen (aanwezigheid van het publiek op de algemene vergadering, ontwikkeling van zes principes die specifiek zijn voor onze activiteiten enz.)

Resultaten

- Duidelijkere communicatie en verspreiding van materiaal dat door het hele team werd ontwikkeld .
- Betrokkenheid van ouderen op verschillende niveaus (focusgroepen, co-creatie van een tool die tegemoetkomt aan hun gezondheidsbehoeften en aan hun visuele en motorische vaardigheden, herlezen en validatie van de tool enz.).
- Ontwikkeling en versterking van de aandacht die de teamleden besteden aan communicatie en aan het belang van het uitleggen van het proces. Het verbeteren van het begrip en de autonomie van ouderen op vlak van gezondheid is primordiaal geworden.



Adviezen

- 1 Betrek stakeholders vanaf het begin bij het proces. Zo zorg je voor een gemeenschappelijk begrip van de doelstellingen en verwachtingen.
- 2 Stel de verwachtingen van het publiek boven eigen projecties van hun verwachtingen.
- 3 Zorg voor duidelijke en regelmatige communicatie met alle betrokken actoren om hun betrokkenheid en steun te behouden.

Bras dessus
Bras dessous

Adrien Quittre

info@brasdessusbrasdessous.be

brasdessusbrasdessous.be

Andere stakeholders

Cultures&Santé /

Maison médicale Le Noyer

Projectdoelstellingen

Het Cap Com-project omvat het opzetten van mondelinge en schriftelijke communicatie binnen Cap Santé.

Proces en methodologie

- Opmaak van een stand van zaken van de mate waarin binnen de organisatie rekening wordt gehouden met gezondheidsvaardigheden. Prioritering van acties door het personeel (met behulp van screeningstools).
- Een opleiding voor het hele team in het concept 'gezondheidsvaardigheden' via een onlinecursus van de Fédération des maisons médicales.
- Samen met patiënten co-creatie van een drieluik waarin wordt uitgelegd wat het Maison médicale is.
- Opzetten van een groep patiënten die geïnteresseerd zijn in het project, met als doel het herwerken van het drieluik en het herbekijken van de helderheid van de website.
- Een vertaalpartnerschap opzetten met een vzw uit de streek (Dora Does).
- Aanduiding van referentiepersonen Gezondheidsvaardigheden in het team.
- De website bijwerken om ervoor te zorgen dat de inhoud makkelijk te begrijpen is.
- Bijwerken van de maandelijkse aankondigingen van activiteiten om ze leesbaarder te maken.
- Samen met patiënten een video maken.

Resultaten

- Communicatie is een bijzonder aandachtspunt geworden. We doen steeds meer dingen digitaal: visuals, de website, affiches. We zijn geleidelijk communicatieprocedures aan het ontwikkelen waarin onder meer vertaling een bijzonder aandachtspunt is.
- We zijn bezig met een totale herziening van de onthaalruimte, waarbij we er vooral op letten dat het een ruimte wordt die het gebruik van gezondheidsvaardigheden bevordert.
- Het is nu duidelijk een vaste praktijk dat we onze producten systematisch testen met diverse groepen patiënten.



Adviezen

- 1 Duid verantwoordelijken aan en leid ze op. Zij moeten op het vlak van communicatie beschikbaar zijn en mensen aantrekken.
- 2 Evalueer de beginsituatie en stel een lijst met prioriteiten op waaraan gewerkt moet worden.
- 3 Voer procedures in die kunnen worden gedeeld met anderen (binnen of buiten het team).

Maison Médicale Cap Santé

Marie-Aude Delmotte

info@capsante.be

capsante.be

Andere stakeholders

Dora Does /

Fédération des maisons médicales

Gezondheidsvaardigheden, een sleutelconcept en een innovatieve aanpak ter ondersteuning van de implementatie van omvattende, geïntegreerde, gecoördineerde en toegankelijke zorg voor iedereen in het nieuwe Maison médicale Walhéroise

Projectdoelstellingen

Gezondheidsvaardigheden ondersteunen als onderdeel van de cultuur van onze organisatie. Gezondheidsvaardigheden opnemen als kerncompetentie in ons nieuw Maison médicale en de ontwikkeling stimuleren van een omgeving die gezondheidsvaardigheden ondersteunt.

Proces en methodologie

- Het sensibiliseren en versterken van de kennis en competenties van zorgprofessionals op het vlak van gezondheidsvaardigheden.
- Opzetten van een werkgroep over gezondheidsvaardigheden, die aan de hand van een vragenlijst een screening van de organisatie opmaakte.
- Het ondersteunen van de nieuwe 'preventie'-functie binnen het huis door het opzetten van preventiecampagnes. Op basis hiervan stelden we een procedure op voor het implementeren van een campagne binnen het Maison médicale.
- Opstellen van een register van diensten met betrekking tot de algemene gezondheid van patiënten in het werkingsgebied van het Maison médicale.

Resultaten

- Werknemers kregen een opleiding in gezondheidsvaardigheden.
- Ontwikkeling van een portfolio voor nieuwe collega's om het aanleren of versterken van competenties op het vlak van gezondheidsvaardigheden te stimuleren.
- Ontwikkeling van ondersteunende tools voor patiënten en zorgverleners, met de steun van een patiënt (tools voor consultatie en voor medicatie).
- Een referentiepersoon aanduiden op het vlak van gezondheidsvaardigheden binnen het huis.
- Gezondheidsvaardigheden opnemen in onze waarden.
- Ontwikkeling van een procedure voor het opzetten van een preventiecampagne in de wachtruimte (gebaseerd op de ervaring van drie eerdere preventiecampagnes in de wachtruimte).

Adviezen

- 1 Een organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden in een jonge organisatie is mogelijk en biedt een kans om een goede start te maken!
- 2 Het invoeren van organisatorische gezondheidsvaardigheden moet gebaseerd zijn op een organisatie-breed engagement.
- 3 De aanpak vergt voldoende personeel en tijd om het concept te begrijpen, kennis en competenties te verwerven, praktijken te heroverwegen, deskundigen te ontmoeten, informatie te delen tussen collega's en om te gaan met weerstand.
- 4 Dit betekent dat de patiënt een essentieel onderdeel van het proces moet zijn.

**Maison médicale
Walhéroise asbl**

Bidouil Aurore

gestion@mmwalheroise.be

maison-medicale-onhaye.be

Andere stakeholders

Cultures&Santé

Act literacy

60

Projectdoelstellingen

Patiënten aanmoedigen om gezondheidsinformatie toe te passen door onze acties te evalueren. Ervaringen delen binnen het netwerk en aanbevelingen ontwikkelen binnen het Maison médicale, om zo een omgeving te creëren die gezondheidsvaardigheden bevordert.

Proces en methodologie

- Om ons Maison médicale als gezondheidsvaardige organisatie te beoordelen – d.w.z. de omgeving (gebouwen, bewegwijzering) en de toegang tot gezondheidsinformatie (affiches, voorstellingsfolder van het MM enz.) – werden focusgroepen met patiënten en gebruikers uit verenigingen van het netwerk georganiseerd.
- Vervolgens werd een stuurgroep met daarin werknemers en patiënten opgericht om de aanpassingen die moesten worden doorgevoerd te co-creëren en er samen over te beslissen.
- Tegelijk wil het huis een evaluatiecultuur ontwikkelen (evaluatievragenlijsten voor de professionele zorgverleners en de patiënten).
- Het huis blijft het hele team opleiden in verschillende communicatiemiddelen, processen en werkwijzen die de gezondheidsvaardigheden bevorderen.
- Het Maison médicale wil de organisatorische aanpak van gezondheidsvaardigheden duurzaam maken door dit concept op te nemen in de missie, door een jaarlijkse bijscholing voor de professionals en door het project verder te ontwikkelen en regelmatig te evalueren.

Resultaten

- Het zich eigen maken van een communicatietool voor gezondheidsvaardigheden per sector, die zes maanden lang is getest en daarna werd geëvalueerd. Creatie van een padlet met de verschillende beschikbare tools (in uitvoering).
- De oprichting van een stuurgroep met werknemers en patiënten: mee beslissen en mee bouwen aan het proces richting meer gezondheidsvaardigheden binnen het huis op het vlak van huisvesting en communicatie (in uitvoering).
- Realiseren en ontwikkelen van een grafisch charter.



Adviezen

- 1 Het is belangrijk om de term ‘gezondheidsvaardigheden’ te demystificeren en de principes ervan regelmatig opnieuw uit te leggen aan het team.
- 2 Stel referentiepersonen aan, maar betrek regelmatig het hele team bij de besluitvorming en de implementatie.
- 3 Betrek er de gebruikers bij, co-creëer en beslis samen met hen. Aarzel niet om te beginnen met eenvoudige en doelgerichte acties, zoals het introduceren en monitoren van een tool.
- 4 Durf te innoveren en je eigen tools te creëren.

Maison médicale Le Noyer asbl

Jamie Lee Fossion

jamielee.fossion@lenoyer.be

lenoyer.be

Andere stakeholders

Cultures&Santé /

Associations du réseau :

Les Ateliers du Soleil,

le groupe Français Langue Étrangère

(FLE) de la Maison de Quartier Dailly /

Vormgever: Tatoudi

Gezondheidsvaardigheden voor zorgverleners en gebruikers

MediCi organiseert zich om goede praktijken in gezondheidsvaardigheden duurzaam te maken

Projectdoelstellingen

Het multidisciplinaire team opleiden in organisatorische gezondheidsvaardigheden en het verbeteren van de gezondheidsvaardigheden van patiënten door middel van activiteiten en themasessies.

Proces en methodologie

- Gezondheidsvaardigheden integreren in de waarden en missie van het Maison médicale: samen opstellen van een handboek van goede praktijken op vlak van gezondheidsvaardigheden. Dit zal dienen als een instrument voor het opleiden van (nieuwe) zorgverleners in gezondheidsvaardigheden. Het zal ook aan patiënten worden voorgelegd, zodat zij het kunnen aanvullen.
- Het thema gezondheidsvaardigheden opnemen in de agenda van elke maandelijkse teamvergadering.
- Per kwartaal een sessie ‘Ma santé en question’ organiseren (thema’s worden bepaald door het team en samen met de patiënten).
- De wachtruimte ‘gezondheidsvaardig’ inrichten: patiënten kunnen er hun mening geven over de voorgestelde gezondheidsthema’s.
- Een permanente evaluatie van verbeteringen in de praktijken rond gezondheidsvaardigheden door medewerkers en gebruikers.
- Opstellen van themafiches (bijvoorbeeld ‘Vorbereiden van je consultatie’) en thematische folders op basis van de sessies ‘Ma santé en question’.

Resultaten

- Een team dat de voordelen ziet van het toepassen van de principes van gezondheidsvaardigheden bij hun patiënten.
- Een wachtruimte die op een ‘pro gezondheidsvaardige’ manier is ingericht, waar bij patiënten worden betrokken en waar hun meningen worden gevaloriseerd.
- Patiënten die zich meer uiten tegenover hun zorgverleners, die proactiever worden in het zelf in handen nemen van hun gezondheid en die participeren aan gemeenschappelijke gezondheidsactiviteiten.
- Een duidelijke valorisatie van de rol van onthaalmedewerkers. Zij vormen het eerste contact met patiënten en zetten meteen de toon die het Maison médicale wil hanteren en die pro gezondheidsvaardigheden is.
- Een grotere zichtbaarheid van activiteiten, met het accent op gezondheidsvaardigheden: via de website, de Facebookpagina en het scherm in de wachtruimte.
- Het concept ‘gezondheidsvaardigheden’ opnemen in de publicaties van het huis.



Adviezen

- 1 Communicatie is de sleutel: tussen collega’s of tussen behandelaars en hun patiënten. Begrijp elkaar, neem de tijd, pas je houding en woordenschat aan aan de persoon met wie je praat: daar gaat het over.
- 2 Om gezondheidsvaardigheden duurzaam in een team te integreren, moet je concreet werk maken van de concepten (bijvoorbeeld door begrippen als ‘toegankelijkheid’, ‘begrijpen’, ‘evalueren’ en ‘toepassen van informatie’ te ontleden: wat betekenen ze echt?). Zet met dat doel ook dynamische en concrete activiteiten op binnen het team. Betrek er de onthaalmedewerkers, de trekkers van gemeenschapsprojecten én de patiënten bij, op een krachtige manier.

Maison médicale MédiCi asbl

Anne-Marie Fierens

micky.fierens@medicicondroz.be

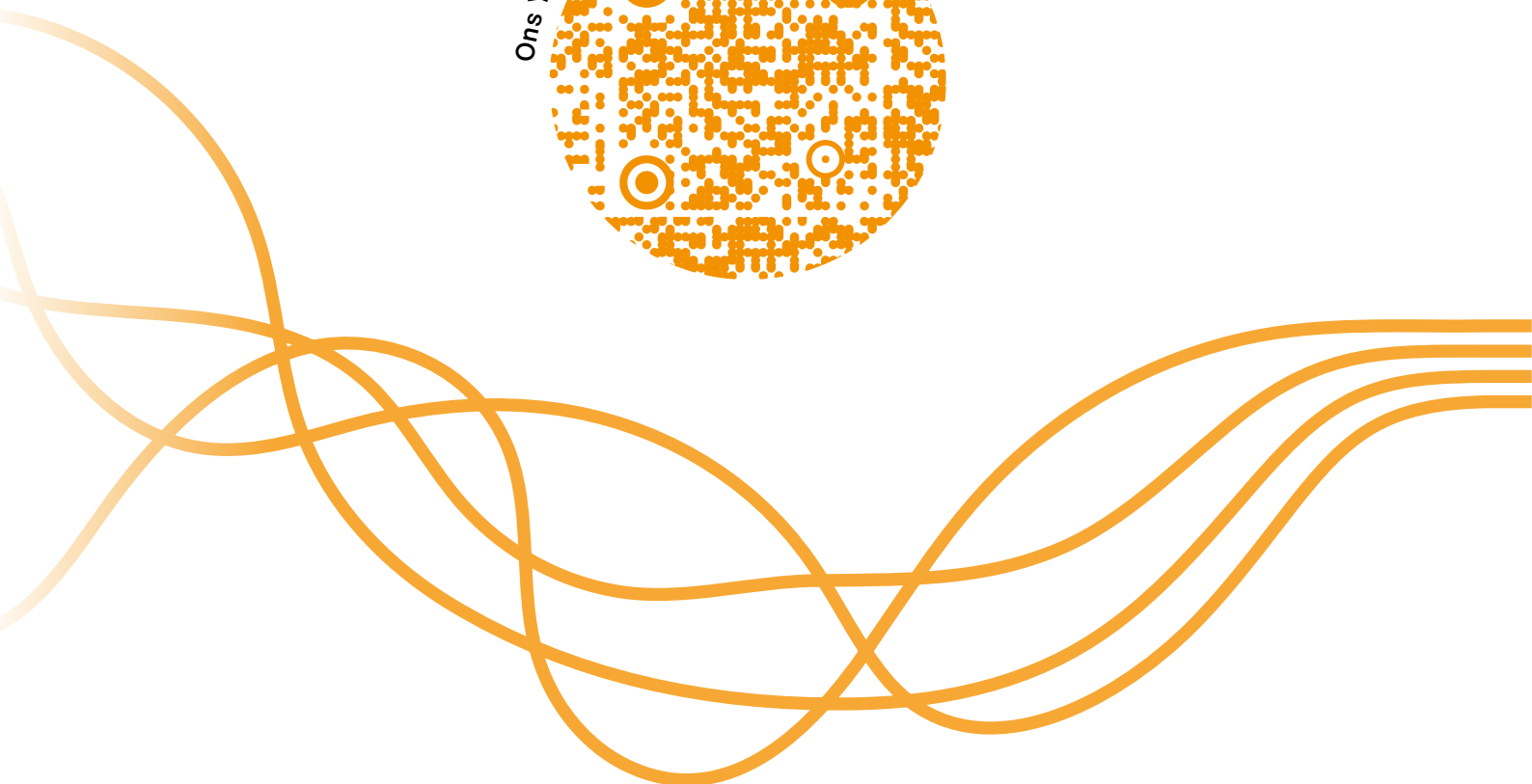
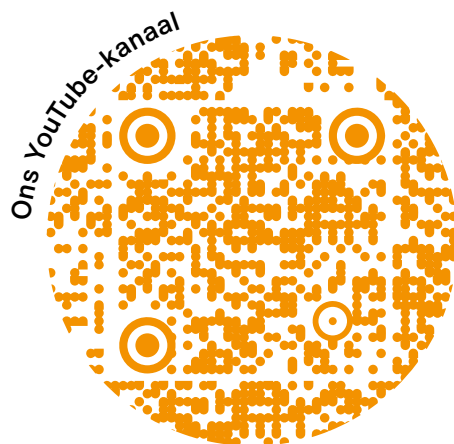
medicicondroz.be

Betrokken partijen

Lokale gezondheidsprofessionals (apotheken, platform voor palliatieve zorg, ADMR, de stad Ciney, Réseau Santé Wallon, LUSS, Régie des sports enz.) / Deskundigen, afhankelijk van het onderwerp (een sofroloog, psycholoog, hypnotherapeut gespecialiseerd in voeding, anesthesist, algoloog enz.)

Bekijk de
8 lessen

om te komen tot **gezondheidsvaardige
organisaties** in korte inspirerende video's



A series of 25 horizontal orange lines spaced evenly down the page, providing a template for handwriting practice.



Naar een gezondheidsvaardige eerstelij

lessen en aanbevelingen voor organisaties en beleid

64 Cette publication est disponible en français sous le titre :
*Littérature en santé organisationnelle dans la première ligne :
les enseignements de 18 organisations pionnières*

Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting

Brederodestraat 21
1000 Brussel

Auteurs

Alexia Brumagne, Jeanne Dupuis,
Delphine Thezée, Denis Mannaerts, Cultures&Santé

In samenwerking met

Susanne Op de Beeck, shiftN

Coördinatie voor de Koning Boudewijnstichting

Gerrit Rauws, directeur

Sofie Bekaert, senior programma coordinator

Ann Clé, senior project coordinator

Yves Dario, senior project coordinator

Pascale Prête, project en knowledge manager

Grafisch concept & vormgeving
signalazer.com

Vertaling

Patrick De Rynck

Deze uitgave kan (gratis) online gedownload worden
van onze website kbs-frb.be

Wettelijk depot D/2893/2024/18

Referentienummer 3975

JUNI 2024



Koning Boudewijnstichting

Samen werken aan een betere samenleving

De Koning Boudewijnstichting heeft als opdracht bij te dragen tot een betere samenleving in België, in Europa en elders in de wereld.

De Stichting is een actor van verandering en innovatie ten dienste van het algemeen belang en van de maatschappelijke cohesie. Ze zet zich in om een maximale impact te realiseren door de competenties van organisaties en personen te versterken. Ze stimuleert doeltreffende filantropie bij personen en ondernemingen.

Integriteit en transparantie, bevorderen van solidariteit, respect voor diversiteit, pluralisme en onafhankelijkheid zijn haar belangrijkste waarden.

Onze visie voor de toekomst:

- in België onze activiteiten op alle niveaus verankeren, van lokaal tot op Belgisch niveau;
- in Europa KBS blijven positioneren op het Europese toneel;
- internationaal een referentiespeler worden in grensoverschrijdende filantropie via Myriad, een alliantie voor grensoverschrijdende schenkingen, opgericht samen met Myriad USA en KBF CANADA, en via ons partnerschap met Give2Asia.

De Koning Boudewijnstichting werd opgericht in 1976, toen Koning Boudewijn 25 jaar koning was.

**Dank aan de Nationale Loterij en haar spelers,
en aan onze vele schenkers voor hun engagement.**

kbs-frb.be

Abonneer u op onze e-news kbs-frb.be
because.eu

Volg ons op     

Koning Boudewijnstichting, stichting van openbaar nut
Brederodestraat 21, 1000 Brussel
info@kbs-frb.be | 02 500 45 55

Giften vanaf 40 euro op onze rekening
IBAN: BE10 0000 0000 0404 – BIC: BPOTBEB1
geven aanleiding tot een belastingvermindering van 45 %
op het werkelijk gestorte bedrag.

Fonds Dr. Daniël De Coninck

Thuis in de eerste lijn

Het Fonds Dr. Daniël De Coninck investeert in een toegankelijke, kwaliteitsvolle en humane eerste lijn.

Zo wil het de gezondheid en de levenskwaliteit van iedereen met een zorg- of ondersteuningsnood in de thuissituatie verbeteren en zorg- en welzijnsprofessionals ondersteunen.

Houd de website in de gaten en volg het LinkedInprofiel van het Fonds om op de hoogte te blijven van projectoproepen, publicaties en events

fondsdanieldeconinck.be

Volg ons op 

