

Programma

Voor lokale, nationale en internationale
uitwisseling en ontwikkeling van kennis en ervaring

Begrijpelijke Ziekenhuiscommunicatie in een Veranderende Maatschappij

*Hoe ziekenhuizen beter kunnen communiceren met patiënten met beperkte
gezondheidsvaardigheden en met diverse culturele achtergronden*

Dinsdag 2 april 2019, Academiegebouw Universiteit Utrecht

Georganiseerd door:



Met ondersteuning van:



Programma

Zaal 1636

12:30 – 13:00 Registratie met ontvangst met koffie, thee en broodjeslunch

B. van Zuylenzaal

13:00 – 13:10 **Yvonne van Rooy**, *Oud-Voorzitter NVZ en voormalig Voorzitter College van Bestuur Universiteit Utrecht:*

Opening en uiteenzetting van de doelstellingen van deze dag

13:10 – 13:15 **Bruno Bruins**, *Minister voor Medische Zorg:*

Videoboodschap voor de deelnemers van dit seminar

13:15 – 13:25 **Patricia Heijdenrijk**, *Directeur Pharos:*

Uitdagingen vanuit de praktijk

13:25 – 13:35 **Ted Sanders**, *Vice-Decaan Faculteit Geesteswetenschappen en Hoogleraar Taal & Communicatie Universiteit Utrecht:*

Communiceren met patiënten: waar en hoe kan het nog beter? Inzichten vanuit onderzoek

13:35 – 13:45 **Bart Andriessen**, *Directeur Volksgezondheid Gemeente Utrecht/Utrecht Health Hub:*

Wat kunnen we leren van gemeentelijke ervaringen in de communicatie met bewoners in de wijken?

13:45 – 13:55 **Margriet Schneider**, *Voorzitter Raad van Bestuur UMC Utrecht:*

Wat kunnen ziekenhuizen zelf doen om verbeteringen aan te brengen?

13:55 – 14:05 **Hans Agten**, *Sr. Manager Innovatie en Advies CZ Verzekeringen:*

Visie van de verzekeraar op deze thematiek

14:05 – 14:25 Ruimte voor Q&A

14:25 – 14:45 Koffiepauze

14:45 – 16:15

Workshops over instrumenten en onderzoeksvragen vanuit binnen- en buitenland

1. Groeiende culturele diversiteit en ziekenhuis-communicatie

2. Communiceren met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden

3. Mondeling, schriftelijk of visueel communiceren: wanneer kies je welk medium?

4. Communicatie tussen ziekenhuizen en de wijk: lessen en ontwikkelingen

5. Vormgeving van een begrijpelijk PGO en begrijpelijke patiëntenportalen

Kernkampkamer

B. van Zuylenzaal

Eijkmankamer

Trans 10, 0.14

Westerdijkkamer

VZ: **Chandra Verstappen**,
Strategisch Adviseur &
Projectleider Pharos

Janneke van der Velden, Huisarts Niet
Praktiserend en
Trainer Professionals
Pharos

Jan ten Thije,
Hoofddocent Afdeling
Interculturele
Communicatie
Universiteit Utrecht

Jos van Campen,
Klinisch Geriater &
Miriam Goudsmit,
Klinisch Psycholoog
Onze Lieve Vrouwe
Gasthuis

VZ: **Jany Rademakers**,
Hoofd Onderzoek Nivel
en Hoogleraar
Maastricht University

Margreet Ausems,
Klinisch Geneticus
UMC Utrecht &
Jeanine van der Giessen,
Onderzoeker
Genetica UMC Utrecht

Adam de Jong, Senior
Beleidsmedewerker
Stichting Lezen en
Schrijven

José Sanders,
Hoogleraar Narratieve
Communicatie
Radboud Universiteit

VZ: **Ted Sanders**,
Hoogleraar Taal &
Communicatie
Universiteit Utrecht

Tessa van Charldorp,
Onderzoeker
Geesteswetenschappen
Universiteit Utrecht

Atja Apituley,
Wayfinding
Consultant
Mijksenaar

Vertegenwoordiger
Ziekenhuis

VZ: **Annet Hofmeijer**, Adviseur
Gezondheid
Gemeente Utrecht

Colinda Tijssen,
Programmamanager
Gezamenlijke Zorg &
Janneke van Zelst,
Adviseur
Communicatie
Maastad Ziekenhuis

Petra van Wezel,
Manager Stichting
Overvecht Gezond

Mariëlle van Rooij,
Taalconsulente &
Annelies Limpers,
Vrijwilliger
Taalcoaching
Gezonde Taal!

VZ: **Iris Verberk**,
Voorzitter CMIO
Netwerk

Bettine Pluut,
Adviseur en
Onderzoeker Pluut &
Partners &
Pauline Hulter,
Onderzoeker
Erasmus Universiteit

Robbert van Bokhoven,
Programmaleider
eHealth4All Pharos

Marco Boonstra,
Onderzoeker
Gezondheidsvaardigheden UMC
Groningen

16:15 – 16:30

Koffiepauze

B. van Zuylenzaal

16:30 – 16:40

Interview met taalambassadeurs **Sieneke & Ben Loef** door **Chandra Verstappen**,
Strategisch Adviseur & Projectleider Pharos

16:40 – 16:50

Voorstellen voor toekomstig onderzoek vanuit de sessies door de voorzitters

16:50 – 17:30

Agenda's voor beleid en onderzoek vanuit het Panel m.m.v.:

- **Ted Sanders**, Vice-Decaan Geesteswetenschappen en Hoogleraar Taal & Communicatie Universiteit Utrecht
- **Jany Rademakers**, Hoofd Onderzoeksafdeling Nivel en Hoogleraar Maastricht University
- **Brigitte Zonneveld**, Plv. Directeur Patient & Zorgordening VWS
- **Hannah Dijkhuis**, Programmacoördinator ZonMw
- **Margriet Schneider**, Voorzitter Raad van Bestuur UMC Utrecht

onder voorzitterschap van **Yvonne van Rooy**, Oud-Voorzitter NVZ en voormalig Voorzitter
College van Bestuur Universiteit Utrecht

17:30

Afsluiting seminar met borrel en hapjes

Congresnotitie

Aanleiding en organisatoren

Dit project is het resultaat van een samenwerking tussen het Centre for the Humanities (Faculteit Geesteswetenschappen, UU), het UMC Utrecht en de intermediair ScienceWorks. In overleg met de Adviesraad¹ is het onderwerp nader aangescherpt. De aanleiding is de vaststelling dat de Taal- en Communicatiewetenschappen nog veel effectiever kunnen worden ingezet binnen de zorg, met name als het gaat om patiënten met lage taal- en gezondheidsvaardigheden en patiënten met diverse culturele achtergronden. De interdisciplinaire thema's "Health Humanities" en "Medical Humanities" zijn vooral in de Angelsaksische cultuur de laatste jaren sterk tot ontwikkeling gekomen en verdienen een bredere toepassing in Nederland dan nu het geval is. Hoewel het thema een veel bredere strekking heeft, is voor dit seminar besloten ons primair te richten op de mogelijkheden binnen ziekenhuizen.

Doelstelling van het seminar

Deze bijeenkomst zal zich grotendeels richten op communicatieprofessionals vanuit ziekenhuizen en de wetenschap. Het uiteindelijke doel is om in kaart te brengen welk onderzoeken, interventies en instrumenten het beste bijdragen aan een verbetering in de communicatie met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden en met patiënten met diverse culturele achtergronden. De bijeenkomst wil inzicht verschaffen in de ervaringen en oplossingsrichtingen binnen Nederlandse ziekenhuizen op de gebieden van:

- Culturele diversiteit
- Gezondheidsvaardigheden
- Communicatie-instrumenten
- De mogelijke rol van de wijken
- E-health en het PGO

Kennis en onderzoek

Uit vooronderzoek vanuit het Centre for the Humanities (Dr. Tessa van Charldorp)² is gebleken dat er rondom deze thematiek behoefte is naar onderzoek en *evidence-based* adviezen om doel(groep)gerichte mondelinge, schriftelijke, visuele en digitale communicatie in en door ziekenhuizen te verbeteren. Daarnaast heeft het Nivel een rapport uitgebracht in het najaar van 2018 waarin de uitdagingen van zorgverleners met deze groepen patiënten in kaart zijn gebracht en suggesties worden gedaan hoe de bestaande kennis beter kan worden toegepast. Dit seminar wil dit proces verder brengen op de volgende wijzen:

- Er zal een vooronderzoekje plaatsvinden onder de deelnemers waarin hen gevraagd wordt welke kennis naar hun mening het meest nodig is binnen Nederlandse Ziekenhuizen;
- De voorzitters van de vijf werkgroepen zullen –na discussie binnen de werkgroepen– één aanbeveling doen voor toekomstig, praktijkgericht onderzoek;
- In het eindpanel wordt besproken op welke wijze de prioriteiten vanuit beleid en praktijk het meest gediend zijn met bestaand en nieuw onderzoek.

Internationaal vervolgcongres

Om de kennis en ambities die uit dit seminar voortkomen ook tot meer resultaten te brengen, is een internationaal consortium geformeerd, dat door middel van een internationaal congres (oktober 2020, Utrecht) het perspectief van "Health Literate Hospitals" helpt realiseren. De doelstellingen hiervan formuleren wij als volgt:

- Ontwikkeling en toepassing van communicatie-instrumenten (m.m.v. het Centre for the Humanities, Pharos).
- Toepassing van een strategie voor meer *Health Literate Patients* (m.m.v. Richard Osborne);
- Ontwikkeling van procedures en een raamwerk voor *Health Literate Hospitals* (m.m.v. Jurgen Pelikan, Cindy Brach).

¹ De adviesraad voor dit project bestaat uit Mr. Yvonne van Rooy (Oud-Voorzitter NVZ en College van Bestuur Universiteit Utrecht), Dr. Iris Verberk-Jonkers (Voorzitter CMIO Network), Prof. Dr. Margriet Schneider (Voorzitter Raad van Bestuur Universitair Medisch Centrum Utrecht), Hans Agten (Manager Kwaliteit CZ), Prof. Dr. Ted Sanders (Vice-Decaan Faculteit Geesteswetenschappen en Hoogleraar Taal & Communicatie Universiteit Utrecht), Patricia Heijdenrijk-Can (Directeur Pharos), Prof. Dr. Jany Rademakers (Hoofd Onderzoeksafdeling NIVEL en Hoogleraar Maastricht University) en Bart Andriessen (Directeur Volksgezondheid Gemeente Utrecht).

² Van Charldorp, T.C. (2018). *Ziekenhuiscommunicatie in de 21e eeuw: Hoe ziekenhuizen kunnen communiceren met patiënten met lage gezondheidsvaardigheden en met andere culturele achtergronden*. Onderzoeksrapport voor het Centre for the Humanities (unpublished).