

Sessie 1. Groeiende culturele diversiteit en ziekenhuiscommunicatie

onder voorzitterschap van:

Chandra Verstappen

Strategisch Adviseur & Projectleider Pharos

Aanbeveling:

- *Wat is het effect van institutionele verandering (meer diversiteit onder specialisten), bijvoorbeeld op klantervaringen?*
 - *Kosteneffectiviteit van cultuursensitief werken (business case)*
 - *Keuzehulpen cultuursensitief en begrijpelijk maken en kijken of dat werkt*

 **#ZKH19**

Sessie 2. Communiceren met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden

onder voorzitterschap van:

Jany Rademakers

Hoofd Onderzoek Nivel en Hoogleraar Maastricht University

Aanbeveling:

Er zijn al veel hulpmiddelen en interventies om de communicatie met mensen met lage gezondheidsvaardigheden te bevorderen, maar we moeten weten wat er werkt!

 **#ZKH19**

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

onder voorzitterschap van:

Ted Sanders

*Vice-Decaan Faculteit Geesteswetenschappen en
Hoogleraar Taal & Communicatie Universiteit Utrecht*

Aanbeveling:

Doe meer onderzoek naar de wisselwerking van diverse media (denk aan tekst en beeld (pictogrammen en foto's, etc) met name in de context van lage gezondheidsvaardigheden en interculturele verschillen en zorg ervoor dat de professionals daarin competenties kunnen ontwikkelen, met name met het oog op differentiatie tussen groepen patiënten.

 **#ZKH19**

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

onder voorzitterschap van:

Annet Hofmeijer

Adviseur Gezondheid Gemeente Utrecht

Aanbeveling:

1. Ga er op af, probeer dingen uit, en vraag mensen zelf hoe ze de zorg ervaren hebben.

Doe het vooral niet alleen, maar samen met partners in de wijk.

2. Zie een verblijf in een ziekenhuis als een tijdelijke fase: zoek ook uit wat er vóór en ná het ziekenhuisbezoek gebeurt.

3. Begin klein en houd het leuk.

 **#ZKH19**

Sessie 5. Vormgeving van een begrijpelijk PGO en begrijpelijke patiëntenportalen

onder voorzitterschap van:

Iris Verberk

Voorzitter CMIO Netwerk

Aanbeveling:

De behoefte van patiënten voor zinvol gebruik van portaal /PGO al bekend.

Actieonderzoek is nodig om deze behoeftes uit te werken met aandacht voor onder andere taligheid, laaggeletterdheid en verminderde digitale vaardigheden.

 **#ZKH19**