

TAAAL KAN IEMAND ZIEK MAKEN

Wie moeite heeft met taal kampt - gemiddeld gesproken - vaker met een minder goede gezondheid. De medische zorg slaat nogal eens de plank mis bij laaggeletterden. Binnenkort is er een conferentie over.



Gratis entree taalconferentie

De interactieve conferentie Taal & Gezondheid vindt donderdag 8 februari plaats in het provinciehuis in Assen (Westerbrink 1). Er zijn nog enkele kaarten beschikbaar, de entree is gratis. Aanvang: 13.30 uur. Wel graag even vooraf aanmelden via: www.hannn.eu/taalconferentie. Twee van de sprekers zijn Maurice de Greef en Machteld Huber (zie artikel hiernaast). Maurice de Greef is verbonden aan de Universiteit Maastricht en aan de Vrije Universiteit Brussel als professor *Leereffecten Laaggeleerden en Laaggeletterden*. Machteld Huber is oud-huisarts en onderzoeker bij het Institute for Positive Health. De conferentie Taal & Gezondheid is een samenwerkingverband van Alles is Gezondheid, Healthy Ageing Network Northern Netherlands (HANNN), de Hanzehogeschool Groningen, Stichting Lezen & Schrijven en NDC Media-groep, de uitgever van deze krant.

Komt een patiënt bij de dokter met een doosje pillen. „Ik moest ze rectaal innemen dokter, maar ze werkten niet. Ik had ze net zo goed in m'n reet kunnen stoppen.“ Een grap, maar van een realistische soort. In de gezondheidszorg gaat nogal eens een kloof tussen patiënten en hun artsen en apothekers. Een kloof van onbegrip en verwarring. Want veel patiënten begrijpen de taal niet die artsen spreken. Een bekend voorbeeld is de instructie een pil *oraal* in te nemen. „Via het oor?“ Of iets ingewikkelder: driemaal daags een pil. „Is dat drie pillen tegelijk? Een pil per drie dagen?“

Wat ook gebeurt: patiënten die de hele ochtend in de wachtkamer van de dokter zitten. Zonder iets te zeggen. Als een assistente vraagt waarom ze zo lang zitten te wachten, blijkt dat ze die ochtend wel een afspraak hadden maar niet konden lezen hoe laat. Voor de zekerheid wachtten ze dus de hele

ochtend. Voor mensen met een taal- en leesachterstand is het door moderne communicatiemiddelen nog ingewikkelder. Wachtkamers met nummers op een beeldscherm. Praktijken waar je als patiënt zelf moet inloggen bij binnenkomst.

1 OP 6 NEDERLANDERS Laaggeletterdheid in de zorg is een probleem. Ongeveer een op de zes inwoners van Nederland is laaggeletterd. Vaak kunnen ze wel een beetje lezen en schrijven, maar beheersen ze de taal niet zo goed. Daarom wordt er op 8 februari de conferentie Taal & Gezondheid gehouden in het provinciehuis in Assen (zie kader links).

Het is niet alleen dat mensen de dokter niet begrijpen. Laaggeletterden zijn ook vaker ziek. Alleen al doordat ze soms domweg niet weten wat gezond is en wat niet. Dat je veel groente en fruit moet eten en niet te veel vet en zout. Dat dagelijkse beweging noodzakelijk is om het dichtslibben van aderen te voorkomen. Dat frisdrank enorm

veel suiker bevat en thee zonder suiker echt veel gezonder is. „Twee derde van de laaggeletterden is autochtoon, die ondanks onderwijs geen goede taalbeheersing heeft aangeleerd“, weet Linda Hageman van de Stichting Lezen en Schrijven. „Professionals onderschatten dat nogal eens. Ze weten het wel van allochtonen die geen Nederlands spreken. Dan merk je het meteen. Maar bij gewone Drenten, Friezen of Groningers die wat onverschillig en ongeïnteresseerd overkomen, is het veel minder duidelijk.“

SCHAAMTE Toch betreft het een omvangrijke groep. „Ze begrijpen folders en bijsluiters niet. Hebben moeite een specialist te begrijpen. Laaggeletterden hebben een geringe woordenschat waardoor ze sommige nuances en belangrijke kleine verschillen niet snappen.“

Als de apotheker bijvoorbeeld vertelt dat je een bepaalde pil niet mag innemen in combinatie met

een andere. Wordt dat dan wel helemaal begrepen? „Uit schaamte durven mensen dat vaak niet te vragen.“

Onder laaggeletterden komen bepaalde ziektes vaker voor. Een depressie bijvoorbeeld. „Mensen hebben vaak meer moeite met plannen maken, vooruitdenken. Daardoor staan ze anders in het leven“, zegt Hageman. „Het is voor hen ook lastiger om gesprekken te voeren over hun problemen en daarom blijven ze langer piekeren.“

De zelfverzekerdheid van laaggeletterden is doorgaans niet hoog. „Wie zich zekerder voelt, voelt zich vaak beter.“ Ook ziektes als diabetes en COPD komen vaker voor. Doordat mensen gewoon niet weten dat te dik zijn gevaarlijk is. Of dat ze gewoon niet echt overtuigd zijn van de gevaren van het roken.

SLACHTOFFERGEVOEL Machteld Huber is een van de sprekers op de conferentie van 8 februari. De oud-huisarts, tevens

“
Patiënten met taalproblemen begrijpen folders en bijsluiters niet

een bekende beleidsmaker op het gebied van gezondheid, richtte het Institute for Positive Health op. Huber trekt volle zalen met haar verhaal over dat gezondheid meer is dan alleen een ziekte. „We willen mensen helpen zelf regie over hun leven te nemen“, legt ze uit. „Als je afhankelijk en hulpeloos bent, voel je je vaak zieker. Het slachtoffergevoel maakt dat mensen het gevoel hebben dat een ziekte ze overkomt.“

Dat is een van de verklaringen voor de wat slechtere gezondheid onder laaggeletterden, meent Huber. „Mensen hebben vaak genoeg andere problemen. Schulden, geen werk, een slechte woning. Daardoor komen ze niet eens toe aan gezond eten of stoppen met roken. We willen daarom met mensen in gesprek over hun gehele levenssituatie, om ze uit hun hulpeloosheid te helpen en ze in hun kracht te zetten.“

Huber trekt het land door met een verhaal over een spinnenweb. Behalve over 'normale' ziektever-

schijnselen op lichaamsfuncties en psychische gesteldheid gaat het in dat spinnenweb over de dagelijkse beslommeringen van iemand, over het sociaal-maatschappelijk functioneren, de kwaliteit van leven en zingeving ofwel spiritualiteit. „Als je met mensen niet alleen over hun ziekte praat maar ook over die andere aspecten in hun leven, krijg je vaak reacties als: *hé, wat leuk!*“ Patiënten worden dan erkend, ze zijn meer dan alleen hun ziekte.

TAAHUZEN Er wordt nog meer ondernomen. In allerlei grotere plaatsen zijn tegenwoordig zogeheten Taalhuizen. Daar worden cursussen gegeven, maar vanuit de Taalhuizen worden vooral ook mensen thuis benaderd. Zo zijn er projecten als het *taalmaatje* waarbij mensen een persoonlijke taalcoach krijgen voor praktische hulp. Bijvoorbeeld in het bedienen van smartphone of computer.

Er zijn ook projecten waarbij mensen elkaar helpen. Zoals

groepsbijeenkomsten van zwangere vrouwen bij de verloskundige. Zwangeren bespreken hun zwangerschap in de groep en krijgen tips van elkaar. Want uit een folder of doktersadvies pikken vrouwen lang niet altijd op dat ze foliumzuurpilletjes moeten slikken. Of ze blijven steken in de zoektocht naar het juiste pilletje. Als in zo'n groepje andere vrouwen tips geven over foliumzuur, over het stoppen met roken en drinken – om maar wat te noemen – dan nemen vrouwen dat eerder van elkaar over.

„Maar ook praktische tips van een kraamhulp kunnen helpen“, weet Hageman. „Denk alleen al aan het maken van babymelk. Hoeveel poeder moet in de fles, hoe moet het verwarmd? Artsen zien wel eens kinderen die ondervoed zijn maar dat kan zomaar komen doordat de moeder gewoon niet weet hoe ze de melk moet aanlengen.“

Diverse ziekenhuizen doen moeite voor een verbeterde zorg aan laaggeletterden. Het Medisch

Centrum Leeuwarden, UMC Groningen en Wilhelmina Ziekenhuis Assen zetten speciale schermen met instructiefilmpjes bij de poliklinieken in. In plaats van folders met droge tekst krijgen patiënten de informatie in beeld en geluid voorgeschoteld.

Het UMCG heeft na een eerdere bijeenkomst over laaggeletterdheid besloten de standaard brieven aan patiënten anders en duidelijker te schrijven. Er stond bijvoorbeeld dat een patiënt *identificatieplicht* heeft, maar het blijkt handiger om gewoon te melden: *breng uw paspoort of rijbewijs mee*. En als u *verhinderd bent* kan ook helder: *als u niet kunt*. De term *verifiëren* is gewoon *kijken of het klopt*. *Resterend* wordt dan *wat er overblijft*. „We hebben die brieven voorgelegd aan deelnemers aan een cursus voor laaggeletterden en daaruit kwam een lange lijst woorden en begrippen die op een andere manier beter begrepen worden“, zegt UMCG-woordvoerder Janneke Kruse.