



## SAMEN TEGEN MISVERSTANDEN: DE ROL VAN TAAL, REKENEN EN COMPUTERTAKEN IN DE ZORG

07-10-2024



## SAMEN TEGEN MISVERSTANDEN: DE ROL VAN TAAL, REKENEN EN COMPUTERTAKEN IN DE ZORG

- Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders heeft moeite met de basisvaardigheden:
  - Taal
  - Rekenen
  - Digitale vaardigheden
- Deze uitdaging wordt in de zorg steeds groter: meer complexiteit, grotere tekorten en een groeiend aantal medewerkers met lage basisvaardigheden
- Invloed op de kwaliteit van de zorg: conflicten en misverstanden



## SAMEN TEGEN MISVERSTANDEN: DE ROL VAN TAAL, REKENEN EN COMPUTERTAKEN IN DE ZORG

Doelen:

- Verzamelen van informatie over basisvaardigheden van medewerkers en misverstanden.
  - Hoe vaak komt het voor en waar gaat het mis?
- Oplossingen bedenken.
  - Hoe kunnen medewerkers elkaar beter begrijpen?

# METHODE

- Interviews: 21 zorgmedewerkers
  - Conflicten en misverstanden ophalen
  - Bespreken invloed van basisvaardigheden
  - Codering van belangrijkste thema's
- Groepsgesprekken: 3 zorgteams
  - Twee bijeenkomsten per zorgteam
  - Aan de slag met uitkomsten van interviews
  - Oplossingen ophalen
  - Eindproducten maken (hulpmiddel)

Eindbijeenkomst met zorgteams en zorgorganisaties

Adviesraden Professionals, ervaringsdeskundigen en samenwerking Co-onderzoeker Abdullahi



# RESULTATEN

## **Computervaardigheden:**

- Deel van medewerkers heeft moeite
- met name bij oudere leeftijd en opleiding in ander land

## **Rekenen:**

- Is moeilijk maar vaak niet nodig (i.v.m. Baxterrol e.d.)

## **Taal:**

- Niet vaak herkend als probleem
- veel spellingsfouten (met name jongere medewerkers)
- Nieuwe medewerker die taal nog niet spreekt

# GEVOLGEN VAN MOEITE MET COMPUTER- VAARDIGHEDEN

---

Afspraken niet nakomen die in de mail zijn  
aangekondigd

---

Meer werk voor medewerkers die het wel kunnen

---

Zorgdossiers niet op orde

# GEVOLGEN VAN MOEITE MET REKENEN

---

Vaak geen probleem vanwege voorgesorteerde medicatie

---

Lastig bij toedienen morfine

---

Fouten bij taken als bestellingen, vochtlijsten, gewicht bijhouden etc.

# GEVOLGEN VAN MOEITE MET TAAL

---

Schaamte over moeite met taal

---

Rapportages niet begrijpen

---

Onbewust verkeerd overkomen



# Kies een probleem

## Computer

Afspraken via e-mail niet nakomen

Meer werk voor collega's

Zorgdossiers niet op orde



## Rekenen

Toedienen medicatie is lastig

Bestellingen doen is lastig

Vochtlijsten, gewicht bijhouden lastig



## Taal

Schaamte

Rapportages niet begrijpen

Onbewust verkeerd overkomen

# AAN DE SLAG!

1. Kies een probleem uit de vorige slide
  2. Werk met je groepje jullie oplossing uit
    1. Brainstorm over een aantal verschillende oplossingen
    2. Kies de beste uit
    3. Gebruik het werkblad om de oplossing uit te werken
- Wees creatief! Het mag ludiek zijn.
  - Laat je niet remmen door geld en tijd: droom!
  - Gebruik gerust materialen.
  - Belangrijk: het gaat niet om het **verbeteren** van de vaardigheden maar om het beter begrijpen van elkaar!



# PITCH VAN 2 MINUTEN

- Geef een pitch van 2 minuten waarin je uitlegt
  - Welk probleem je aanpakt
  - Hoe je oplossing eruit ziet
  - Eventueel waar en wanneer de oplossing gebruikt wordt (hoe zet je het in?)



# WAT HEBBEN DE ZORGTEAMS BEDACHT?

- **Zorgdossiers/rapportages niet op orde:**
  - Spraakgestuurd rapporteren met behulp van AI.
  - Posters en stickers in het teamkantoor met tips/tricks/reminders.
  - Het evalueren van rapportages tijdens de teamvergadering
- **Afspraken in de mail niet nakomen:**
  - Pop-up in het beeldscherm
  - Infographic of poster over afspraken rondom mails beantwoorden
- **Schaamte over lage taalvaardigheden**  
(oplossingen worden uitgewerkt in werksessie 08/10)

## WAT GAAN WE NOG DOEN?

- Eindbijeenkomst
- Rapport, t.z.t. te vinden op:
  - [www.bensajetcentrum.nl](http://www.bensajetcentrum.nl)
  - <https://basisvaardigheden.nl/>

**Dank voor de aandacht!**

