

Onderzoek pictogrammen balieklapper

Een beeld zegt niet altijd meer dan duizend woorden



Een laaggeletterde patiënt heeft moeite informatie in een geneesmiddelbijsluiters en op een etiket te lezen en te begrijpen. Pictogrammen kunnen dan een hulpmiddel zijn. Maar worden pictogrammen juist geïnterpreteerd?

Auteur **Nicolette van Horssen**, *Zorgonderzoek & Innovatie*

Een patiënt heeft gezondheidsvaardigheden nodig om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen en toe te passen; geletterdheid is één van die vaardigheden. Laaggeletterdheid – ‘functioneel analfabetisme’ – staat momenteel breed in de belangstelling. Het kabinet investeert in de komende drie jaar ruim € 50 miljoen in de aanpak van taal- en leesbevordering, in het actieprogramma *Tel mee met Taal*. Laaggeletterdheid komt veel voor: een op de negen Nederlanders is laaggeletterd, van wie twee derde autochtoon Nederlands. Ongeveer een derde van de Nederlandse bevolking heeft een onvoldoende of problematisch niveau van gezondheidsvaardigheden. Deze mensen hebben gemiddeld een slechtere gezondheid, leven korter, gebruiken meer medische zorg en hebben vaker chronische aandoeningen [1].

Balieklapper

In apotheken komen regelmatig laaggeletterde patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Het is belangrijk deze patiënten te herkennen en de zorg op hen af te stemmen. In het kader van het convenant *Verantwoord medicijngebruik bij laaggeletterden en migranten*, tussen KNMP en Pharos, is een kwalitatief onderzoek gedaan onder laaggeletterden naar de

interpretatie van de pictogrammen in de SBA-balieklapper.

De balieklapper, ontwikkeld door Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA), bestaat uit 51 pictogrammen, verdeeld over acht categorieën. Naast de papieren balieklapper bestaat er inmiddels ook een digitale versie: *Bijsluiters in Beeld*. Door pictogrammen te selecteren en daarna uit te printen, kan de patiënt de voor hem relevante pictogrammen meenemen.

Onderzoek

In het onderzoek zijn 35 pictogrammen zonder toelichting voorgelegd aan bezoekers van twee apotheken; aan de geïnterviewden werd na afloop het opleidingsniveau gevraagd en de geletterdheid ingeschat. Het onderzoek toont aan dat:

- de meeste pictogrammen niet door iedereen goed begrepen en/of geïnterpreteerd worden. Zo wordt het pictogram ‘na het eten’ ook wel uitgelegd als ‘voor het eten’. En ‘niet innemen met melk’ werd ook begrepen als ‘innemen met melk’ of ‘verboden te drinken’;
- allochtone respondenten geen moeite hadden met pictogrammen met ontblote lichaamsdelen;
- pictogrammen over dosering ontbreken;

- de meeste respondenten de pictogrammen graag meekrijgen. In beide onderzoeksapotheken bleek de balieklapper vóór het onderzoek niet bekend te zijn.

Aanpassen

De aanbevelingen uit het onderzoek richten zich enerzijds op het aanpassen van de pictogrammen; SBA is naar aanleiding hiervan bezig met aanpassingen in *Bijsluiters in Beeld*. Anderzijds is aandacht nodig voor het gebruik van de balieklapper: het gebruik van pictogrammen is geen doel op zich, maar kan een onderdeel zijn van een integrale aanpak in de apotheek van laaggeletterdheid. Pictogrammen vragen om een toelichting en er moet altijd gecheckt worden of het beeld correct is begrepen. ■

Het onderzoek ‘Interpretatie van pictogrammen van de SBA-balieklapper bij laaggeletterden’ is uitgevoerd door student farmakunde Mirjam van Nieuwkerk van de Hogeschool Utrecht, onder begeleiding van Karen Hosper (Pharos, Expertisecentrum gezondheidsverschillen) en Henk Vermaat (KNMP).

Voor laaggeletterdheid staan tools en links op knmp.nl/patientenzorg/therapietrouw onder laaggeletterdheid.

Contact: therapietrouw@knmp.nl

Zie voor de literatuurreferentie: pw.nl.

Literatuur

1. Pharos. Expertisecentrum gezondheidsverschillen.
Factsheet Gezondheidsvaardigheden. Factsheet
Laaggeletterdheid. 2014.