

**HEALTHNEST**

BY  **MSD**

BRINGING HEALTH LITERACY TO LIFE.

**Deloitte.**



**Een versnelling in gezondheidsgeletterdheid**

*Een inspirerende gids voor organisaties en overheden*

December 2023

# Inhoudstafel

---

01	Voorwoord	3
02	Samenvatting	4
03	Introductie	7
04	Organisatie	9
05	Producten en diensten	15
06	Gemeenschap	21
07	Ecosysteem	26
08	Impact op de overheid	28
09	De volgende stap?	33
10	Appendix (I, II, III)	35
11	Referenties	40
12	Contactpersonen	41



**Prof. dr. Stephan Van den Broucke**  
*President of the Board of HealthNest*

---

“Om een gezondere samenleving te creëren, moeten we mensen helpen hun gezondheid te begrijpen, de juiste keuzes voor hun gezondheid te maken en zich bewust te worden van de manier waarop levensstijlen het welzijn kunnen beïnvloeden. Gezondheidsgeletterdheid is een belangrijke stap op weg naar preventieve gezondheidszorg en gezondheidsbevordering voor iedereen.”

## Voorwoord

In een wereld die overspoeld wordt door steeds veranderende gezondheidsinformatie, is gezondheidsgeletterdheid erg waardevol geworden voor mensen om hun weg te vinden in het gezondheidszorgsysteem en om hun gezondheid te beheren en te bevorderen. Sinds dit thema 10 jaar geleden een onderdeel werd van de Belgische gezondheidsagenda, zijn er belangrijke stappen ondernomen om gezondheidsgeletterdheid bij de Belgische bevolking beter aan te pakken. Een studie van KCE uit 2019 schetst acties voor beleidsmakers en de bevordering van gezondheidsvaardigheden. Deze acties omvatten het meten van gezondheidsgeletterdheid, de integratie ervan in de gezondheidszorg, het onderwijs en de sociale zorg en het bevorderen van de opleiding van gezondheidswerkers. Hoewel sommige acties al worden aangepakt, is er nog veel werk te doen. Iedereen, van organisaties en individuele personen tot beleidsmakers, kan een rol spelen.

In dit document gaan we op verkenning naar de kritieke dimensies van gezondheidsgeletterdheid binnen organisaties, maar ook binnen een bredere gemeenschap en ecosysteem. We onderzoeken eerst hoe organisaties, ongeacht hun expertise en het domein waarin ze actief zijn, een centrale rol kunnen spelen in het aanpakken van (lage) gezondheidsgeletterdheid door middel van goed ontworpen initiatieven. Vervolgens pleiten we ervoor dat beleidsmakers concrete acties ondernemen en we sluiten af met een actiegerichte leidraad voor de toekomst.

Ik moedig organisaties en beleidsmakers aan om het transformatief potentieel van initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid te erkennen. Het is niet zomaar een theoretisch concept, maar een tastbare drijfveer voor verandering die de kwaliteit van de gezondheidszorg kan verbeteren, gezondheidsverschillen kan verkleinen en uiteindelijk de gezondheidsresultaten van de bevolking kan verbeteren.

Ik ben ervan overtuigd dat de inzichten en aanbevelingen in deze whitepaper een waardevolle bron van informatie zullen zijn voor organisaties in verschillende sectoren. We hebben dit document samengesteld met de hoop dat het organisaties en beleidsmakers inspireert tot een collectieve verbintenis om niet alleen een gezondere, maar ook een beter geïnformeerde en inclusievere samenleving te bevorderen, waarin elk individu de kennis en het vertrouwen heeft om weloverwogen keuzes te maken over zijn of haar gezondheid.

# Samenvatting

In deze whitepaper verkennen we de belangrijke thematiek van gezondheidsgeletterdheid, waar vaak ook naar verwezen wordt als gezondheidsvaardigheden. Enerzijds bieden we een uitgebreid kader voor organisaties om initiatieven te implementeren. Anderzijds richten we ons specifiek tot beleidsmakers in België en bespreken we hun mogelijke rol. Gezondheidsvaardigheden zijn niet alleen een bezorgdheid van patiënten, maar een sociale noodzaak. In een tijdperk van complexe zorgsystemen en een enorme hoeveelheid informatie moeten zowel organisaties als beleidsmakers zich inzetten om gezondheidsgeletterdheid aan te pakken, ongelijkheden te verminderen en het welzijn van de gemeenschap te bevorderen.

***Deze whitepaper is een initiatief van HealthNest, een coalitie van professionals en organisaties die zich inzetten voor het verbeteren van de manier waarop gezondheidsvaardigheden aangepakt worden in België. Het document bouwt verder op de uitkomsten van de conferentie die HealthNest in juni 2023 organiseerde rond capaciteitsopbouw en impactvolle partnerschappen. Dit onderwerp vloeit op zijn beurt voort uit hun uitgebreide impactmap voor gezondheidsgeletterdheid (health literacy impact map), gecentreerd rond vijf pijlers:***

- **BEVORDEREN VAN GEZONDHEIDSGELETERDE ORGANISATIES**  
*Organisaties weten hoe informatie op een toegankelijke (health literacy friendly) manier aan te bieden*
- **PROFESSIELE WERKNEMERSONTWIKKELING**  
*(Gezondheids)professionals zien het belang van gezondheidsgeletterdheid in en kunnen ernaar handelen*
- **GEÏNTEGREERDE GEZONDHEIDSINFORMATIE (& ORIËNTATIE)**  
*Burgers weten hoe en waar gezondheidsinformatie te vinden die betrekking heeft op hun eigen (veelzijdige) situatie en hebben gemakkelijk en betaalbaar toegang*
- **HEALTH INFORMATION OFFERING**  
*Beschikbaarheid van gezondheidsinformatie die gebaseerd is op feiten en op maat gemaakt*
- **BEVORDEREN VAN KRITISCHE BEOORDELING (BURGERS)**  
*Burgers kunnen goed geïnformeerde beslissingen maken op basis van persoonlijk relevante informatie*

In de eerste vier hoofdstukken spreken we organisaties van uiteenlopende aard aan, waarbij onze bevindingen en suggesties gestructureerd zijn op basis van hun toepassingsgebied: richten op de eigen organisatie (1), maatregelen integreren in producten en diensten (2), actie ondernemen binnen de gemeenschap (3) en uiteindelijk binnen het bredere ecosysteem (4). Alle hoofdstukken bevatten concrete voorbeelden uit de praktijk. Vervolgens gaan we specifiek in op de rol van de overheden in het faciliteren van gezondheidsvaardigheden in België en in de regio's. Tot slot ronden we af met een praktische samenvatting van de volgende stappen voor zowel organisaties als beleidsmakers.

## 1. Organisatie

Bij het aanpakken van gezondheidsvaardigheden staat de betrokkenheid van de organisatie centraal. Om hierin succesvol te zijn, kunnen organisaties het volgende doen:

- Inbouwen van gezondheidsvaardigheden in de bedrijfsstrategie
- Streven naar actieve betrokkenheid van alle werknemers
- Openlijk een engagement aangaan op het gebied van gezondheidsgeletterdheid
- De impact meten



# Samenvatting



## 2. Producten en diensten

Om gezondheidsgeletterdheid van de algemene bevolking aan te pakken, dienen organisaties binnen hun producten en diensten stappen te ondernemen om gezondheidsvaardigheden naar een breder publiek te brengen. Dit kan als volgt:

- Gezondheidsgeletterdheid integreren in bestaande (kern)producten en diensten
- Gezondheidsgeletterdheid integreren in ondersteunende diensten
- Producten en diensten voorstellen volgens best practices in gezondheidsgeletterdheid
- Communicatie afstemmen op verschillende doelgroepen



## 3. Gemeenschap

Organisaties kunnen een sleutelrol spelen in de aanpak van gezondheidsgeletterdheid binnen hun gemeenschap:

- Investeren in initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid
- Samenwerken om een breder publiek te bereiken
- Samenwerken om diepgaande expertise naar een gemeenschap te brengen



## 4. Ecosysteem

Samenwerking doorheen het bredere ecosysteem van zowel de gezondheidszorg als de organisatie is essentieel. Zo kunnen organisaties overkoepelende ecosystemen bereiken:

- Het goede voorbeeld geven voor hun industrie
- Prioriteit geven aan onderzoek en het delen van gegevens
- Initiatieven lanceren voor een wereldwijde gezondheid
- Filantropische bijdragen leveren
- Pleiten voor en beïnvloeden van beleid



## 5. Impact op de overheid

Beleidsmakers spelen een cruciale rol bij het vormgeven van gezondheidsgeletterdheid. Door specifieke gezondheidsdoelstellingen en prioriteiten vast te stellen, kunnen organisaties en overheden hun inspanningen richten op het verbeteren van de toegang tot gezondheidszorg, alsook gezondheidseducatie en bewustwording. Dit kan leiden tot een beter geïnformeerde en gezondere bevolking. De gezondheidsgeletterdheid van de Belgische bevolking kan worden aangepakt door een combinatie van acties:

- Een governance model uitwerken
- Een plan voor gezondheidsgeletterdheid ontwikkelen gebaseerd op capaciteitsopbouw
- Initiatieven rond gezondheidsgeletterdheid ondersteunen
- De impact meten



# Samenvatting

## INITIËER VERANDERING

## BRENG AMBITIES TOT LEVEN

## GEEF DE TOEKOMST VORM

### ORGANISATIES

#### Bepaal doelstellingen voor gezondheidsgeletterdheid

- **Vind inspiratie**, hetzij uit de voorbeelden in dit document of binnen uw eigen organisatie en dagelijkse ervaringen, om een verschil te maken op de vier verschillende niveaus besproken in dit document
- **Selecteer mogelijke rollen en/of initiatieven** die relevant kunnen zijn voor uw organisatie
- **Bepaal ambities en stippel een route uit naar succes**

#### Maak gezondheidsvaardigheden tastbaar

- **Maak ambities bekend** binnen de hele organisatie op het gebied van gezondheidsgeletterdheid
- **Test kleinschalige initiatieven**, mogelijks aangestuurd door een handvol enthousiastelingen en/of experts
- **Monitor het resultaat** en leid er leerpunten uit af

#### Schaal gezondheidsgeletterdheid duurzaam op

- **Ontwerp de organisatie** om een op gezondheidsgeletterdheid gerichte visie te ondersteunen
- **Maak gebruik van veranderingsbeheer** (change management) om de juiste mensen, processen en hulpmiddelen in te voeren
- **Schaal succesvolle initiatieven rond gezondheidsgeletterdheid op**

### BELEIDSMAKERS

#### Schep een kader voor gezondheidsgeletterdheid

- **Geef prioriteit aan gezondheidsvaardigheden op federaal, regionaal en lokaal niveau** en zet in op expertise op het gebied van gezondheidsgeletterdheid
- **Bevorder de samenwerking tussen de federale overheid en gefedereerde entiteiten** voor een consistent en duidelijk kader voor gezondheidsgeletterdheid
- **Ontwikkel een plan voor gezondheidsvaardigheden voor België** door gebruik te maken van de concepten capaciteitsmapping en capaciteitsopbouw (capacity mapping and capacity building)

#### Geef initiatieven rond gezondheidsgeletterdheid een boost

- **Geef competenties bij organisaties en individuen een boost** door bestaande initiatieven en samenwerkingsverbanden te versterken
- **Maak organisaties, individuen en zorgverleners bewuster van gezondheidsgeletterdheid**
- **Centraliseer en standaardiseer hulpmiddelen** en ondersteuning voor gezondheidsvaardigheden

#### Streef naar een op feiten gebaseerd beleid

- **Streef bij het ontwerpen van toekomstig beleid naar een holistische visie** op gezondheid, gezondheidsgelijkwaardigheid en gezondheidsgeletterdheid door middel van voortdurende afstemming tussen de verschillende verantwoordelijkheden
- **Maak gebruik van data** (bijv. metingen van gezondheidsgeletterdheid) om toekomstbestendige doelstellingen voor gezondheidsgeletterdheid te definiëren



# Introductie

Gezondheidsgeletterdheid is gedefinieerd als de combinatie van kennis, motivatie en competentie om gezondheidsinformatie te raadplegen, te begrijpen, te beoordelen en toe te passen om in het dagelijks leven beslissingen te nemen over gezondheidszorg, ziektepreventie en gezondheidsbevordering met als doel de levenskwaliteit op peil te houden of te verbeteren.<sup>1</sup>

Gezondheidsgeletterdheid heeft een positieve invloed op de gezondheidsresultaten, de gezondheidsvaardigheden en het gebruik van preventieve maatregelen. Gezondheidsgeletterdheid is daarom een van de drijvende krachten achter gezondheid en stelt mensen in staat om een goede gezondheid en een bevredigende levenskwaliteit te verkrijgen en te behouden.

In een wereld die steeds meer met elkaar verbonden is, is gezondheidsgeletterdheid essentieel om te kunnen navigeren doorheen gezondheidsinformatie. Toch vindt 35% van de Belgen het moeilijk om informatie over hun gezondheid te verkrijgen, te begrijpen en te gebruiken, en 10% vindt dat ze niet over de vaardigheden beschikken om gezondheidsgerelateerde zaken volledig te vatten.<sup>2</sup>

Het gezondheidszorgsysteem, dat verantwoordelijk is voor het herstellen en behouden van onze gezondheid, wordt steeds complexer door de voortdurende vooruitgang in de medische wetenschap en technologie, de integratie van nieuwe zorgmodellen waaronder telezorg, complexe verzekeringspolissen, etc. Gezondheidsclaims in (sociale) mediaberichten zijn op grote schaal beschikbaar, maar vaak onjuist en niet geverifieerd. Meer dan ooit kan de kritische evaluatie van informatie het verschil maken tussen een goede en slechte gezondheid.

**HealthNest** is een coalitie van professionals en organisaties die zich sinds 2013 inzet voor de aanpak van gezondheidsgeletterdheid in België. Het zoekt, begeleidt en promoot Belgische projecten op het gebied van gezondheidsgeletterdheid, om zo het bewustzijn rond deze projecten te vergroten en hen te helpen een significante impact te realiseren op het Belgische gezondheidslandschap. Om dit te bereiken ontwikkelde HealthNest **een impactmap rond vijf pijlers**:

## **1. BEVORDEREN VAN GEZONDHEIDSGELETERDE ORGANISATIES**

*Organisaties weten hoe informatie op een toegankelijke (health literacy friendly) manier aan te bieden*

## **2. PROFESSIONELE WERKNEMERSONTWIKKELING**

*(Gezondheids)professionals zien het belang van gezondheidsgeletterdheid in en kunnen ernaar handelen*

## **3. GEÏNTEGREERDE GEZONDHEIDSGELETERDE INFORMATIE (& ORIËNTATIE)**

*Burgers weten hoe en waar gezondheidsinformatie te vinden die betrekking heeft op hun eigen (veelzijdige) situatie en hebben gemakkelijk en betaalbaar toegang*

## **4. HEALTH INFORMATION OFFERING**

*Beschikbaarheid van gezondheidsinformatie die gebaseerd is op feiten en op maat gemaakt*

## **5. BEVORDEREN VAN KRITISCHE BEOORDELING (BURGERS)**

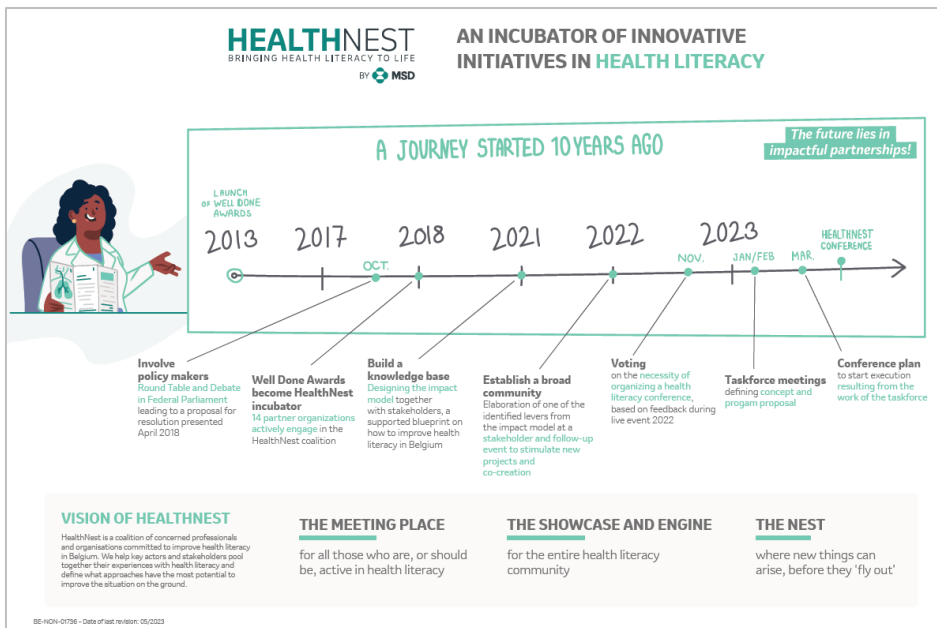
*Burgers kunnen goed geïnformeerde beslissingen maken op basis van persoonlijk relevante informatie*



# Introductie

In 2022 organiseerde HealthNest zijn eerste co-reflectie-evenement rond het thema "Gezondheidsgeletterdheid in België: van ideeën naar actie". Het doel van het evenement was het co-creëren van duurzame verandering door het delen van ervaringen, ideeën en initiatieven om een cruciale transformatie van ons gezondheidszorgsysteem mogelijk te maken. De uitkomst van het evenement was een lijst van 15 kerninitiatieven om gezondheidsgeletterdheid in België in de nabije toekomst te bevorderen.

In juni 2023 organiseerde HealthNest de eerste Belgische conferentie over gezondheidsgeletterdheid om in te zoomen op een tweede thema "capaciteitsopbouw en impactvolle partnerschappen". De conferentie bracht meer dan 100 mensen samen van meer dan 40 organisaties.



*De uitvergroete HealthNest-poster is te vinden in Appendix II*

Tijdens de conferentie werden verschillende initiatieven gepresenteerd via keynote sprekers alsook interactieve sessies en netwerkmomenten. Deze whitepaper bouwt verder op de uitkomsten van de conferentie door inspiratie en aanknopingspunten te bieden voor mensen die ervoor kiezen om gezondheidsgeletterdheid in hun eigen organisatie in een hogere versnelling te brengen. De whitepaper is opgebouwd rond vier toepassingsgebieden waarop organisaties actie kunnen ondernemen om gezondheidsvaardigheden op een zinvolle manier te bevorderen<sup>3</sup>:

1. Organisatie
2. Producten and diensten
3. Gemeenschap
4. Ecosysteem

Elk hoofdstuk bevat praktijkvoorbeelden van verschillende acties en suggesties voor kritieke prestatie indicatoren (KPI's) om de impact te meten. Een extra hoofdstuk is gewijd aan de invloed van de overheid en tot slot biedt het document praktische richtlijnen over verdere stappen voor organisaties en hoe ze kunnen worden ondersteund door overheden en beleidsmakers.





# Organisatie

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop organisaties gezondheidsgeletterdheid onder de leden aanpakken: hoe kunnen organisaties informatie aanbieden volgens de principes van gezondheidsgeletterdheid om een verschil te maken en tegelijk betrokken te zijn? Het thema gezondheid wordt steeds meer erkend als een onmisbaar onderdeel van welzijn en productiviteit. Als organisaties naar hun eigen teams kijken, zien ze reële behoeften en hinderpalen op het gebied van gezondheid, zoals moeilijkheden met mentaal welzijn of moeite met het aanhouden van een gezonde levensstijl (bijv. gezonde slaap- en eetgewoonten).

**Organisaties kunnen verschillende acties ondernemen om gezondheidsgeletterdheid te systematiseren:**



1. Bouw gezondheidsgeletterdheid in binnen de bedrijfsstrategie



2. Streef naar actieve betrokkenheid van alle werknemers



3. Ga openlijk een engagement aan op het gebied van gezondheidsgeletterdheid



4. Meet impact

## 1. Bouw gezondheidsgeletterdheid in binnen de bedrijfsstrategie

Gezondheidsgeletterdheid en in bredere zin gezondheidsgelijkheid zouden onderdeel moeten uitmaken van wat uw organisatie doet. Initiatieven ter bevordering van gezondheidsgeletterdheid moeten niet apart of in silo's worden uitgevoerd. Het integreren van metingen die rekening houden met gezondheidsgeletterdheid in uw bedrijfsdoelstellingen en KPI's kan de toepassing ervan versnellen. De huidige cultuur en capaciteiten van uw organisatie vormen het uitgangspunt voor het ontwerpen van de strategie. Als u die huidige situatie kent, kunt u uw ambitie bepalen en vertalen naar een strategisch stappenplan.





# Organisatie

## 1.1 Vaststelling van de huidige situatie aan de hand van een evaluatie van de gezondheidsgeletterdheid

Doorgaans zijn er binnen diverse groepen werknemers verschillende niveaus van gezondheidsgeletterdheid en uiteenlopende opleidingsvoorkeuren. Een effectieve manier om inzicht te krijgen in de specifieke uitdagingen van uw werknemers (huidige situatie) is het uitvoeren van een evaluatie van de gezondheidsgeletterdheid.

Het beoordelen van gezondheidsgeletterdheid brengt verschillende uitdagingen met zich mee vanwege de complexe en veelzijdige aard van dit concept:

- Gezondheidsgeletterdheid omvat een breed scala aan vaardigheden, waaronder lezen, begrijpen, cijfervaardigheden, communiceren en kritisch denken, waardoor het moeilijk is om een universeel beoordelingsinstrument te ontwikkelen.
- Er is sprake van culturele en taalkundige diversiteit onder bevolkingsgroepen.
- Beoordeling van gezondheidsgeletterdheid is vaak gebaseerd op zelfrapportage, wat beïnvloed kan worden door sociale wenselijkheid. Er kan schaamte bestaan over beperkte gezondheidsvaardigheden. Daarom moeten beoordelingen worden uitgevoerd met voldoende aandacht voor privacy en ethiek.
- De snelle ontwikkelingen in de gezondheidszorg en informatietechnologie betekenen dat de beoordelingen regelmatig moeten worden bijgewerkt om een relevante en correcte weergave te vormen van het hedendaagse gezondheidslandschap.

Er is echter veel werk verricht op dit gebied. Gezondheidsgeletterdheid is reeds gemeten via een verscheidenheid aan instrumenten en enquêtes voor de beoordeling van het vermogen van een persoon om toegang te krijgen tot gezondheidsgerelateerde informatie, deze te begrijpen, te evalueren en toe te passen. Verschillende onderzoeken zijn zorgvuldig ontwikkeld en worden in sommige gevallen periodiek uitgevoerd. De Health Literacy Survey Europe (HLS-EU)-studie<sup>4</sup> en de European Health Literacy Survey (HLS) van het Action Network on Measuring Population and Organisational Health Literacy (M-POHL)<sup>5</sup> zijn voorbeelden van collectief overeengekomen instrumenten om gezondheidsgeletterdheid op bevolkingsniveau te meten. In België zijn de instrumenten gebruikt door Sciensano voor hun periodieke gezondheidsonderzoek (Health Interview Survey, HIS)<sup>6</sup> onder de Belgische bevolking.

Een organisatie kan gebruik maken van bestaande instrumenten en hulpmiddelen, maar kan ook besluiten om een eigen evaluatie te ontwikkelen, bijvoorbeeld om na te gaan of werknemers weten waar ze gezondheidsgerelateerd beleid en documentatie kunnen vinden en/of kennis hebben van wat er in deze documenten staat. Naast het identificeren van hiaten in gezondheidsgeletterdheid, kunnen de resultaten van de evaluatie dienen als inspiratie of input voor het ontwikkelen van een strategisch stappenplan (lange termijn) en kunnen ze vertaald worden in praktische initiatieven zoals de ontwikkeling van educatief materiaal of trainingssessies.

Naast evaluaties van individuen bestaan er modellen van gezondheidsgeletterde (zorg)organisaties om organisaties te begeleiden en te beoordelen. We presenteren drie van deze modellen, elk met een eigen focus en intentie:





# Organisatie

- Het Institute of Medicine (IOM) ontwikkelde de Tien Attributen van Gezondheidsgeletterde Zorgorganisaties (Ten Attributes of Health Literate Healthcare Organisations)<sup>7</sup>, hieronder opgesomd. Deze attributen hebben betrekking op metingen voor zowel de organisatie zelf als voor de producten en diensten, welke in het volgende hoofdstuk worden besproken. Hoewel de Tien Attributen ontworpen zijn voor organisaties in de gezondheidszorg, kunnen veel van de attributen als inspiratie dienen voor organisaties in het algemeen.
- Een ander bekend model is het Vienna Concept of Health-Literate Hospitals and Healthcare Organisations (V-HLO)<sup>8</sup>. Dit model gaat uit van de instellingsbenadering van gezondheidsbevordering, met als doel gezondheidsgeletterdheid toe te passen in zorgorganisaties en daarbuiten. Het richt zich specifiek op de gezondheidsgeletterdheid van patiënten, zorgverleners, zorgorganisaties en de algemene bevolking.
- Het Organisational Health Literacy Responsiveness (Org-HLR)<sup>9</sup> model beschouwt 'organisational health literacy' (OHL) als een reactie van zorgorganisaties op de behoeften van de gemeenschap en stelt dat systemische verandering nodig is om lage gezondheidsgeletterdheid aan te pakken.



## TEN ATTRIBUTES

### *Een gezondheidsgeletterde zorgorganisatie<sup>7</sup>:*

1. *Heeft leiderschap dat gezondheidsgeletterdheid een integraal onderdeel maakt van hun missie, structuur en activiteiten.*
2. *Integreert gezondheidsgeletterdheid in planning, evaluaties, patiëntveiligheid en kwaliteitsverbetering.*
3. *Bereidt het personeel voor op gezondheidsvaardigheden en controleert de vooruitgang.*
4. *Betrekt bevolkingsgroepen bij het ontwerp, de implementatie en evaluatie van gezondheidsinformatie en -diensten.*
5. *Voldoet aan de behoeften van bevolkingsgroepen met verschillende gezondheidsvaardigheden en vermijdt stigmatisering.*
6. *Gebruikt strategieën voor gezondheidsgeletterdheid in interpersoonlijke communicatie en verifieert op alle contactpunten of men elkaar begrijpt.*
7. *Biedt gemakkelijke toegang tot gezondheidsinformatie en -diensten alsook navigatiehulp.*
8. *Ontwerpt en verspreidt gedrukte, audiovisuele en sociale media-informatie die gemakkelijk te begrijpen en te gebruiken is.*
9. *Zorgt voor gezondheidsgeletterdheid in risicovolle situaties, waaronder zorgovergangen en communicatie over geneesmiddelen.*
10. *Communiqueert duidelijk wat gezondheidsplannen dekken en wat individuen moeten betalen voor diensten.*



# Organisatie

## 2. Streef naar actieve betrokkenheid van alle werknemers

Gezondheidsgeletterdheid is ieders verantwoordelijkheid en zou in alle functies van een organisatie moeten worden ingebed om nieuwe industriënormen aan te geven en zo de gezondheid te verbeteren en verantwoordelijkheidszin te versterken. Betrokkenheid vergroten begint met bewustwording. Door interne middelen voor gezondheidsgeletterdheid beschikbaar te stellen, kunnen organisaties tegelijkertijd voor beter geïnformeerde, zelfredzamere werknemers zorgen en hun inspanningen om gezondheidsgeletterdheid aan te pakken, versnellen.

Er zijn verschillende manieren om het bewustzijn en de betrokkenheid te vergroten. Bovendien kunnen organisaties samenwerken met bestaande initiatieven en expertisecentra om hun werknemers uitstekende leer-mogelijkheden te bieden.



### 2.1 Stel een expert in gezondheidsgeletterdheid aan

De taak van een expert in gezondheidsgeletterdheid is het creëren van bewustzijn rond gezondheidsgeletterdheid, het aanleren van strategieën en het delen van getuigenissen over het belang van gezondheidsgeletterdheid. Het aanstellen van een expert, bijvoorbeeld in het team van zorgmanagers of in het comité voor preventie en bescherming op het werk, kan helpen bij het realiseren van (gezondheidsgeletterdheids)ambities en het opvolgen van de uitkomsten.

### 2.2 Ontwikkel educatief materiaal

De ontwikkeling van educatief materiaal en databases, inclusief verwijzingen naar bestaande bronnen zoals de Mensura blog<sup>10</sup>, biedt een solide basis voor een organisatie om de gezondheidsgeletterdheid van hun leden te verbeteren. Door materiaal te ontwikkelen met gerichte boodschappen voor een divers team, kunnen organisaties leden in staat stellen om weloverwogen gezondheidsbeslissingen te nemen. Materialen, in meerdere talen bijvoorbeeld, kunnen gaan over gezondheidsthema's (bijv. geestelijke gezondheid, voeding, ...) die bijzonder relevant zijn voor bepaalde leeftijdsgroepen of culturele achtergronden.





# Organisatie

De materialen kunnen verschillende vormen aannemen, variërend van fysieke posters, infographics en brochures tot online databases met informatiebronnen, leermodules en interactieve apps. Het is belangrijk dat het formaat en de boodschap aansluiten bij de leercapaciteiten van uw leden, iets wat ook kan worden gevraagd in de eerder genoemde evaluaties van de gezondheidsgeletterdheid.

## 2.3 Investeer in opleiding van de medewerkers

Goed geïnformeerde medewerkers zijn van vitaal belang om ervoor te zorgen dat er op alle niveaus aandacht wordt besteed aan het welzijn van werknemers en gezondheidsgeletterdheid. Training moet op alle niveaus worden aangeboden, of het nu gaat om training van managers, de vorming van experts in gezondheidsgeletterdheid binnen de organisatie of de integratie van gezondheidseducatie bij de aanwerving van nieuwe medewerkers.



*DEEP DIVE: Proactieve training over mentale gezondheid kan de organisatie ten goede komen via :*



- 1. Het aanleren van gezonde werkgewoonten*
- 2. Het reduceren van stigma*
- 3. Uitleg over werknemersrechten*
- 4. Opties voor flexibiliteit*

*Vooraf ook teamleiders zouden in staat moeten zijn om het goede voorbeeld te geven rond hun eigen mentale gezondheidspraktijken. Open gesprekken over de individuele behoeften van teamleden en hun mentale gezondheid zouden een gangbare praktijk moeten worden. Steeds meer grote organisaties bieden hun werknemers specifieke ondersteuning op het gebied van geestelijke gezondheid door gratis toegang te bieden tot 1-op-1 therapie- en coachingsessies. Het stellen van de prioriteiten, budgettering en proactieve communicatie over deze initiatieven zijn echter essentieel voor het bereiken van een positieve impact in de hele organisatie.*





# Organisatie

## 3. Ga openlijk een engagement aan op het gebied van gezondheidsgeletterdheid

Zorg ervoor dat de medewerkers op de hoogte zijn van de engagementen en initiatieven van de organisatie op het gebied van gezondheidsgeletterdheid. Door gezondheidsgeletterdheid te integreren in bestaande bedrijfsinitiatieven en nieuwe initiatieven te creëren, wordt gezondheidsinformatie een integraal onderdeel van de organisatiecultuur. Organisaties kunnen gebruik maken van verschillende communicatiekanalen om gezondheidsinformatie te verspreiden en zo tegemoet te komen aan verschillende leerstijlen.

**Enkele voorbeelden van initiatieven en communicatie:**

- Wijdt een pagina aan alle gezondheidsgerelateerde informatie in een bestaande app voor communicatie binnen de organisatie
- Overweeg gezondheid naast andere impactvolle onderwerpen zoals mobiliteit of duurzaamheid als een van de terugkerende thema's voor inspiratiesessies, eventueel ondersteund door gastsprekers
- Neem initiatieven op het gebied van gezondheid en gezondheidsgeletterdheid op in vrijwilligerswerk- en gemeenschapswerk
- Organiseer teambuildingactiviteiten rond het begrijpen van mentale gezondheid en het verbeteren van mentale gezondheid binnen het team
- Bied een EHBO-training aan
- Streef op gemeente- of stadsniveau naar een gezondheidsgeletterde gemeente/stad, eventueel met een certificaatprogramma <sup>11</sup>



## 4. Meet impact

Metten is de enige manier om te weten of resultaten verbeteren of verslechteren. Binnen een organisatie kunnen verschillende KPI's\* worden geanalyseerd :

- Scores voor beoordeling van gezondheidsgeletterdheid
- Betrokkenheid bij initiatieven rond gezondheidseducatie en gezondheidsgeletterdheid
- Gebruik van bronnen over gezondheid
- Percentage gezondheidsgerelateerde vragen aan HR, enz.
- Betrokkenheid bij gezondheidsgerelateerde activiteiten (door de organisatie aangeboden vaccinatiecampaagnes, check-ups rond welzijn)
- Welzijnsscores van werknemers

\* Meer gedetailleerde KPI-beschrijvingen zijn te vinden in Appendix III





# Producten en diensten

Terwijl organisaties strategieën implementeren om gezondheidsgeletterdheid in hun eigen omgeving aan te pakken, is er ook een gelegenheid om deze principes naadloos uit te breiden naar hun publiek via hun producten en/of diensten.

*Hoewel producten en diensten van organisatie tot organisatie sterk verschillen, zijn er een aantal gemeenschappelijke vragen die organisaties kunnen stellen :*



- *Hoe kunnen we gezondheidsgeletterdheid integreren in onze bestaande (kern)producten en/of diensten?*
- *Hoe kunnen we gezondheidsgeletterdheid integreren in onze ondersteunende diensten?*
- *Hoe kunnen we onze producten en/of diensten volgens best practices in gezondheidsgeletterdheid voorstellen?*
- *Hoe kunnen we onze communicatie afstemmen op onze verschillende doelgroepen?*

Het aanpakken van gezondheidsgeletterdheid door middel van producten en/of diensten is niet alleen goed voor de organisatie zelf, maar is ook een manier om empowerment van mensen en maatschappelijke gezondheidsresultaten te bevorderen. Als mensen beschikken over uitvoerige gezondheidsinformatie, zijn ze beter in staat om een gezondere levensstijl aan te houden en hebben ze concreter inzicht in de bijzonderheden van hun eigen gezondheid en beslissingen.

**Organisaties kunnen een aantal van de volgende acties overwegen om gezondheidsgeletterdheid in hun producten en/of diensten aan te pakken:**





# Producten en diensten

## 1 Integreer gezondheidsgeletterdheid in bestaande (kern)producten en diensten

De integratie van gezondheidsgeletterdheid in bestaande producten en diensten heeft het voordeel dat een groot publiek wordt bereikt en tegelijkertijd de individuele gezondheidsgeletterdheid wordt verhoogd. Bijvoorbeeld:

- Integratie van gezondheidsgeletterdheid in onderwijsprogramma's op scholen of onderwijsinstellingen
- Ontwikkeling van digitale gezondheidsapps
- Aanbieders van traditionele en sociale media kunnen initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid onder de aandacht brengen van hun publiek (zie onderstaand voorbeeld)

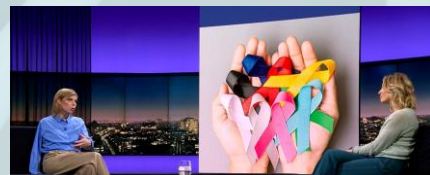


### Voorbeeld: Rapportage over initiatieven zoals Klare kijk op Kanker



Freya Rowaert leeft al meer dan 20 jaar met kanker. Om anderen met kanker te steunen, lanceerde ze het informatieplatform Klare kijk op Kanker. Met het platform wil ze patiënten wegwijs maken in het oncologische traject en antwoorden geven op vragen waar elke kankerpatiënt mee te maken krijgt.

Door patiënten en hun omgeving duidelijke informatie te geven, maakt Freya het onderwerp kanker bespreekbaar. En door het delen van haar eigen ervaringen geeft ze ook morele steun. Televisie/radio/podcast aanbieders en nieuwssites hebben het verhaal en het initiatief van Freya al onder de aandacht gebracht. Maar elke organisatie met een (sociaal) media-platform zou hun aanwezigheid en hun communicatiekanalen kunnen gebruiken om een stem te geven aan mensen die een verschil maken, zoals Freya.







# Producten en diensten



## *DEEP DIVE Aandachtspunten rond digitale gezondheidsapps*

*Naast educatie en communicatie is een andere manier om een groot publiek te bereiken mogelijk door de ontwikkeling van gezondheidsgerelateerde apps die gezondheidsgegevens bijhouden en educatieve informatie bieden gerelateerd aan die gegevens. Apps kunnen mensen gemakkelijk suggesties en richtlijnen geven rond producten en de impact op hun gezondheid. Gepersonaliseerde gezondheidsapps kunnen belangrijke inzichten verschaffen over het eigen gezondheidsgedrag en hoe beslissingen bijdragen aan de algemene gezondheidsstatus. Bij het gebruik van of het werken met gezondheidsapps zijn er echter enkele overwegingen om in gedachten te houden:*

- ***Digitale gezondheidsgeletterdheid:*** Veel mensen worstelen met de overweldigende hoeveelheid gezondheidsinformatie op het web en sociale netwerken, vooral (maar niet alleen) ouderen, die vaak een grotere behoefte aan zorg hebben. Een overmatig gebruik van digitale gezondheidshulpmiddelen, waaronder apps, zou bestaande ongelijkheden kunnen verergeren en een diepere kloof kunnen creëren in de toegang tot en het begrip van gezondheidszorg.
- ***Juistheid en volledigheid van informatie:*** Het grote aantal gezondheidsgerelateerde apps roept zorgen op over de juistheid en volledigheid van hun inhoud. Veel apps bieden niet veel meer dan een digitale weergave van informatie die al toegankelijk is via traditionele middelen. Daarnaast kan het overmatig bijhouden van gezondheidsgegevens zoals de hartslag leiden tot onnodige ongerustheid en bezorgdheid.
- ***Intenties zijn belangrijk:*** De intenties van degenen achter de digitale gezondheidsapps geven niet altijd prioriteit aan het welzijn van de patiënt en digitale gezondheidsgeletterdheid.

*Het besef groeit dat niet alle aspecten van het digitale gezondheidslandschap uitgesproken positief zijn. Om de bovenstaande overwegingen aan te pakken, is een evenwichtige benadering nodig, waarbij de potentiële voordelen van gezondheidsapps worden erkend en tegelijkertijd rekening wordt gehouden met hun beperkingen en mogelijke gevolgen.*



# Producten en diensten

## 2. Integreer gezondheidsgeletterdheid in ondersteunende diensten

Het aanbieden van professionele gezondheidsondersteuning (bijv. begeleiding, informatie), hetzij via chatsupport of via individuele consultaties, kan helpen een vollediger inzicht te krijgen in de gezondheid, diagnoses en het gebruik van producten om de algemene gezondheid te bevorderen. Het integreren van gezondheidsondersteuning in de communicatie- en supportdiensten van een organisatie verbetert de algehele ervaring van het publiek.



### Voorbeeld: MLOZ pakt polymedicatie aan

onafhankelijke  
ziekenfondsen

mutualités  
libres

De Mutualités Libres / Onafhankelijke Ziekenfondsen (MLOZ) groeperen drie ziekenfondsen in België.

Polymedicatie of polyfarmacie verwijst naar de behandeling van meerdere aandoeningen door het gebruik van meerdere geneesmiddelen.

Polymedicatie komt het meest voor bij oudere mensen en gaat gepaard met een verhoogd risico op medicatiefouten, verminderde therapienaleving, interacties tussen geneesmiddelen, ongewenste voorvallen, ziekenhuisopname en verminderde levenskwaliteit.<sup>12</sup>

Volgens de studie van MLOZ uit 2021 over polymedicatie gebruiken 4 op de 10 75-plussers in België minstens 5

geneesmiddelen per dag op lange termijn. Ze stelden ook vast dat er vaak meerdere artsen en apothekers betrokken zijn bij het voorschrijven en verstrekken van medicatie aan dezelfde patiënt. Soms worden deze medicijnen niet aanbevolen voor ouderen. Daarom lanceerde MLOZ een sensibiliserings-campagne:

- Opleiding van patiënten en hun zorgverleners via een folder over polymedicatie: Gebaseerd op vragen en antwoorden, gemakkelijk te begrijpen, online beschikbaar en beoordeeld door de nationale apothekersverenigingen APB en OPHACO.
- Identificatie van ouderen met polymedicatie en contact met hen via e-mail en telefoon: Dit werd zeer gewaardeerd met een acceptatiegraad van 70% van proactief telefonisch contact.





# Producten en diensten

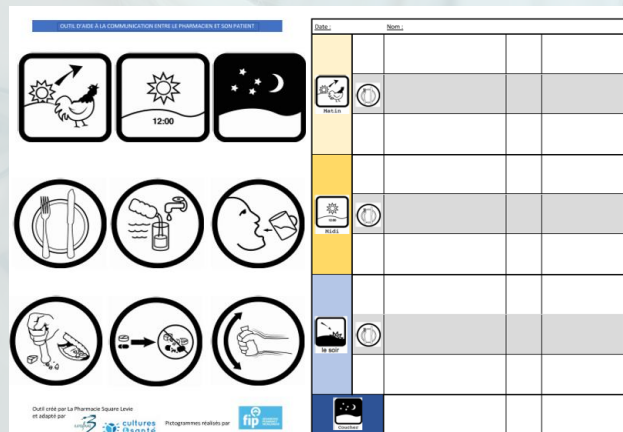
## 3. Stel producten en diensten voor volgens best practices in gezondheidsgelletterdheid

Informatie of hulpmiddelen die gemakkelijk te begrijpen en/of interactief zijn, kunnen mensen aanmoedigen om zich actiever bezig te houden met hun gezondheid. De hulpmiddelen moeten gemakkelijk te interpreteren zijn en mensen helpen begrijpen hoe ze het product veilig en doeltreffend kunnen gebruiken, bijvoorbeeld een indicatie van de voedingswaarde op de verpakkingen van voedingswaren of een volumebegrenzer op een koptelefoon. Volledige gebruikershandleidingen kunnen nuttig zijn voor complexere producten, zoals medische toestellen of wearable health (draagbare gezondheid) tools.



## Voorbeeld: Picto Pharma

Met **Picto Pharma** creëerde Pharmacy.brussels een visueel hulpmiddel om taalbarrières tussen apothekers en patiënten te overwinnen. Aan de hand van verschillende pictogrammen kan een medicatieplan worden gemaakt en kan de patiënt uitgebreid worden geïnformeerd over wanneer en hoe de medicatie te gebruiken. **Picto Pharma** ontving in 2017 de "well done award" van MSD.



## 4. Stem communicatie af op verschillende doelgroepen

Verschiede doelgroepen kunnen verschillende niveaus en noden vertonen in gezondheidsgelletterdheid. Organisaties moeten investeren in het toegankelijk maken van gezondheidsinformatie en hulpmiddelen in overeenstemming met het niveau van gezondheidsgelletterdheid.



Een uitstekende manier om ervoor te zorgen dat iets toegankelijk is op het gebied van gezondheidsgelletterdheid, is om vertegenwoordigers van doelgroepen te betrekken bij de plannings- en ontwikkelingsfasen van nieuwe projecten, producten, diensten, materialen, enz.





# Producten en diensten

## Voorbeeld: Patiëntenpanel in het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

**rz** **tienen**

Het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart heeft een patiëntenpanel opgericht dat bestaat uit 15 zorgvuldig geselecteerde personen die optreden als de stem van de patiënt. In het panel delen personen hun behoeften, maar worden ze ook gevraagd om hun advies, gedachten en bezorgdheden te uiten over bepaalde onderwerpen om samen met de ziekenhuisdirectie de zorg te co-creëren:

- Vereisten voor het nieuwe ziekenhuisgebouw
- Toegankelijkheid van de zorg
- Het delen van informatie met patiënten op de spoeddienst

Met de input van de panelleden kan het ziekenhuis de communicatie beter afstemmen op alle patiënten. De onderwerpen worden zo opgesteld en op een eenvoudige manier gepresenteerd, dat panelleden de informatie kunnen begrijpen en effectief kunnen overleggen met het ziekenhuismanagement.

## 5. Meet impact

Organisaties kunnen het effect van de integratie van gezondheidsgeletterdheid in producten en diensten monitoren via een of meer KPI's\*:

- Gebruikersbetrokkenheid bij educatieve inhoud
- Feedback over productgebruik
- Voltooiingspercentage van gezondheidsmodules
- Gebruik van interactieve gezondheidstools
- Frequentie van ondersteuningsinteracties
- Bewustzijn van gezondheidskenmerken
- Doorverwijzings-percentages voor producten en diensten

\* Meer gedetailleerde KPI-beschrijvingen zijn te vinden in Appendix III





# Gemeenschap

De gemeenschap van een organisatie bestaat uit individuen, organisaties en groepen die invloed hebben op en beïnvloed worden door de organisatie, waaronder organisaties die vergelijkbare diensten of producten aanbieden, maar ook verkopers, doelgroepen en investeerders. Bedrijven werken niet geïsoleerd en daarom moet gezondheidsgeletterdheid haalbaar zijn in de hele gemeenschap.

Gemeenschappen zijn er op verschillende niveaus. Een bepaalde sector (bv. mobiliteit, gezondheidszorg, media en technologie, onderwijs, enz.) kan gezien worden als een gemeenschap, waarin zowel publieke en private organisaties als individuen een rol spelen. In andere gemeenschappen kunnen belanghebbenden deel uitmaken van een gemeenschap omdat ze zich bezighouden met de, vaak veelzijdige, uitdagingen voor dezelfde populatie (bijv. jongeren, ouderen, ouders, studenten, enz.). Daarnaast zijn er geografische, economische (bijv. havens, luchthavens, etc.) en culturele gemeenschappen of gemeenschappen die simpelweg zijn opgebouwd rondom een gedeeld belang (bijv. sport, kunst, etc.).

In dit gedeelte kaarten we de manieren aan om gezondheidsgeletterdheid binnen uw gemeenschap te beïnvloeden:



## 1. Investeer in initiatieven voor gezondheidsgeletterdheid

Een mogelijke manier om een impact te hebben in een gemeenschap is door te investeren in bestaande initiatieven in die gemeenschap. Vaak wordt er al geweldig werk verricht, maar kleinere initiatieven hebben niet altijd de middelen om een groot doelpubliek te bereiken.

Om effectieve initiatieven en partnerschappen te selecteren om in te investeren en/of mee samen te werken, is het belangrijk om duidelijke waarden vast te stellen voor gezondheidsgeletterdheid en gezondheidsgelijkheid. Idealiter vertalen deze waarden zich in goed gedefinieerde doelstellingen over de waarde die je wilt brengen en de gemeenschappen of doelgroepen die je wilt bereiken. Als er een sterk kader is, kunnen initiatieven worden beoordeeld op basis van eenvoudige criteria die passen bij de waarden en doelstellingen van uw organisatie.





# Gemeenschap

## Voorbeeld: Leernetwerk over organisatorische gezondheidsvaardigheden via de Koning Boudewijnstichting



De Koning Boudewijnstichting (KBS) stelt dat moeilijkheden die patiënten ondervinden met het gezondheidszorgsysteem alleen begrepen kunnen worden in de organisatorische context van de gezondheidszorg. Daarom investeert de KBS in het verbeteren van de organisatorische gezondheidsvaardigheden. Meer specifiek werd een leernetwerk opgericht waaraan 18 organisaties deelnemen en kennis en ervaring uitwisselen. Het leernetwerk richt zich op **vijf belangrijke uitdagingen**:

1. Gezondheidsgeletterdheid permanent verankeren in de missie, structuur en werking van de organisatie
2. Bouw gezondheidsvaardige relaties op tussen gezondheids- en welzijnsprofessionals en gebruikers
3. Ontwikkel taal, acties en percepties op het gebied van gezondheidsvaardigheden
4. Co-creëren met gebruikers gedurende het hele zorgtraject
5. Samen leren en evalueren doorheen de organisatiegrenzen

### Organisaties in het KBS leernetwerk:

- *I Care asbl*
- *MM Le Noyer*
- *Médecins du Monde Belgique*
- *Cap Santé asbl*
- *Bras dessus Bras dessous*
- *MM MediCi*
- *AIGS*
- *MM Walhéroise*
- *Oscare vzw*
- *Logo Midden-West-Vlaanderen vzw*
- *OCMW Vorselaar*
- *Vzw Huisartsen Midden West-Vlaanderen*
- *Verbond van Socialistische Mutualiteiten*
- *Eerstelijnszone Dender vzw*
- *Dienst Regie Gezondheid en Zorg Stad Gent*
- *Wijkgezondheidscentrum De Ridderbuurt vzw*
- *De Katrol Oostende vzw*
- *Eerstelijnszone Mechelen-Katelijnne*





# Gemeenschap

## 2. Werk samen om een breed publiek te bereiken

Om waarde toe te voegen aan een bredere gemeenschap zijn samenwerkingen tussen verschillende partijen nodig die elk hun eigen unieke expertise inbrengen, en dit om een duurzame oplossing te ontwikkelen, te bouwen en te verspreiden. Op basis van een gedeelde visie en op elkaar afgestemde doelen met betrekking tot het bevorderen van organisatorische gezondheidsvaardigheden, kunnen samenwerkende partijen initiatieven implementeren die zowel gezondheidsvaardigheden aanpakken als een gevoel van gedeelde doelen cultiveren.



### Voorbeeld: Gezondheidswerkers in de gemeenschap

Begin 2021 gaf de Ministerraad zijn goedkeuring voor de lancering van het project van 'gezondheidswerkers in de gemeenschap' in België. De missie van de gezondheidswerkers is om de zorg toegankelijker te maken.



De ziekenfondsen hebben het project mee vormgegeven. Meer specifiek hebben de gezondheidswerkers de taak om mensen in sociaal kwetsbare situaties te begeleiden naar en vertrouwd te maken met eerstelijnsgezondheidszorg. Ze contacteren en bezoeken mensen om hen te informeren over gezondheid en zorg. Samen hebben de ziekenfondsen momenteel ongeveer 50 gezondheidswerkers in dienst die de meest kwetsbare mensen op weg helpen naar bijvoorbeeld een huisarts, apotheek, tandarts, psycholoog, enz. Een bijkomend voordeel is dat deze mensen zeer goed geplaatst zijn om structurele problemen of ongelijkheden in de toegankelijkheid op te merken, zodat deze belemmeringen kunnen worden blootgelegd en aangepakt.





# Gemeenschap

## Voorbeeld: Sensoa – Zanzu

Sensoa is het Vlaamse expertisecentrum voor seksuele gezondheid. In 2016 lanceerden ze Zanzu, een website over seksuele gezondheid in 14 verschillende talen, die werd ontwikkeld in samenwerking met het Duitse federale centrum voor gezondheidsvoorlichting (BZgA).



**Seksuele gezondheid is geen gemakkelijk onderwerp om over te praten.** Als zorgverleners en patiënten niet dezelfde taal spreken, wordt die uitdaging nog groter. Daarom is Zanzu een geweldige hulp om taboes te doorbreken en de taalbarrière te verwijderen met respect voor culturele diversiteit. De site wordt erg gewaardeerd door huisartsen, maar ook door mensen die onlangs naar België (of Duitsland) zijn verhuisd en (nog) niet goed Nederlands, Frans of Duits spreken. Om de kwaliteit te garanderen, wordt alle informatie over het lichaam en seksualiteit op Zanzu beoordeeld door seksuologen en artsen. De uitleg is objectief, gemakkelijk te begrijpen en wordt ondersteund door duidelijke tekeningen. Om een optimaal gesprek tussen arts en patiënt mogelijk te maken, kunnen bovendien twee talen naast elkaar worden weergegeven en kan de informatie door de site worden voorgelezen. Buiten de dokterspraktijk is Zanzu overal toegankelijk om jezelf privé voor te lichten.

**Voor de toekomst voorziet Sensoa een verdere internationalisering en modernisering van het platform.** Deze laatste doelstelling vereist vooral up-to-date inhoud die mee evolueert met het publiek en systeembeveiliging in lijn met recente technologieën en regelgeving.

**Uit het voorbeeld van Zanzu hebben we zes best practices afgeleid** voor organisaties die de ontwikkeling van (online) informatiebronnen overwegen:

1. Geef prioriteit aan gemakkelijk toegankelijke websites en materialen die helpen bij **de communicatie tussen arts en patiënt** (met name in het geval van gevoelige onderwerpen: vermijd de noodzaak van downloads en/of abonnementen)
2. **Zorg voor correcte en objectieve informatie** in verschillende talen
3. **Communiceer en verspreid betrouwbare hulpmiddelen en bronnen**, mogelijk via zorgverleners en officiële (nationale) instanties
4. **Werk samen met andere organisaties** om onvervulde behoeften aan te pakken, gemeenschappelijke doelen te bereiken en overbodigheid te voorkomen.
5. **Een flexibele informatiebron opbouwen**, gebruikmaken van recente technologieën en regelmatige updates toestaan om complexe en verouderde systemen te vermijden
6. **Strikte cyberbeveiligings- en privacyregels naleven**



# Gemeenschap

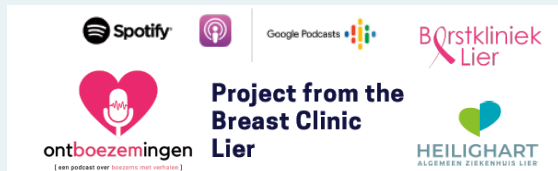
## 3. Werk samen om diepgaande expertise naar een specifieke gemeenschap te brengen

Soms is het doel van een samenwerking niet noodzakelijk om meer mensen te bereiken, maar eerder om een diepgaande expertise en/of een unieke invalshoek te bieden voor de ervaringen van specifieke gemeenschappen. Verschillende nationale en internationale patiëntenverenigingen spelen een belangrijke rol in het aanpakken van de behoeften van specifieke groepen patiënten en hun families en zorgverleners. Elke organisatie heeft echter de mogelijkheid om een samenwerkingsinitiatief te lanceren om samen met materiedeskundigen diep in bepaalde onderwerpen te duiken.



## Voorbeeld: Ontboezemingen Podcast door Borstkliniek Lier

Het Heilig Hart-ziekenhuis Lier lanceerde een podcast gemaakt met en voor (ex-) borstkankerpatiënten. Onder de titel Ontboezemingen praat radiopresentatrice Ann Reymen



met zes vrouwen die in het (soms recente) verleden de diagnose borstkanker hebben gekregen. Podcasting is een steeds toegankelijker en populairder kanaal voor een breed publiek en is perfect om een forum te geven aan onderwerpen die te maken hebben met gezondheid en gezondheidsgeletterdheid en om een gemeenschap te creëren. Kanker is een complexe ziekte en patiënten moeten door een complex gezondheidssysteem navigeren. Maar daarnaast is het verwerken van de diagnose en de reis die daarop volgt extreem zwaar en vaak eenzaam. Dat laatste wordt wel eens over het hoofd gezien als we ons alleen richten op het verspreiden van informatie en voorlichting. Daarom richt Ontboezemingen zich op de ervaringsaspecten rondom borstkanker en kiest voor een subjectieve benadering, waarbij wordt ingegaan op hoe mensen ermee omgaan terwijl ze het doormaken.

## 4. Meet de impact

Kritische prestatie indicatoren\*:

- Deelname aan workshops/initiatieven
- Gebruik van beschikbare hulpmiddelen
- Veranderingen in gezondheidsgedrag
- Toegankelijkheid en inclusiviteit
- Partnerschappen op het gebied van gezondheidsvaardigheden
- Betrokkenheid van de media bij gezondheidscommunicatie
- Lokaal gezondheidsbeleid

\*Meer gedetailleerde KPI-beschrijvingen zijn te vinden in Appendix III





# Ecosysteem

In de hedendaagse verbonden wereld kunnen organisaties invloed uitoefenen op gezondheidsgeletterdheid in hun bredere omgeving. Door partnerschappen te vormen en middelen effectief te benutten, kunnen organisaties niet alleen gemeenschappen en industrieën ten goede komen, maar ook de samenleving als geheel. Wanneer organisaties hun initiatieven strategisch afstemmen op het bredere ecosysteem, kunnen ze zelfs een cruciale rol spelen in het vormgeven van de toekomst van gezondheidsgeletterdheid



## 1. Geef het goede voorbeeld in uw industrie

Organisaties kunnen een leidende rol spelen binnen en buiten hun industrieën door het voorbeeld te geven van hoe gezondheidsvaardigheden geïntegreerd kunnen worden in producten, diensten en communicatie. Door best practices en leermomenten te presenteren, kunnen ze anderen inspireren om soortgelijke initiatieven te ondernemen, wat een gezamenlijk streven naar gezondheidsvaardigheden, gezondheidseducatie en empowerment bevordert.



## 2. Geef prioriteit aan onderzoek en het delen van data

Een andere manier waarop organisaties invloed kunnen uitoefenen op gezondheid en gezondheidsvaardigheden op het niveau van het ecosysteem, is door zich in te zetten voor onderzoek, data-analyse en het delen van kennis. Wanneer organisaties gegevens delen en samenwerken over de grenzen heen, creëren ze een collectieve kennisbasis (bijv. over welzijn en levensstijl, gezondheidsresultaten, demografie, toegang tot gezondheidszorg, enz.) en kunnen ze waardevolle inzichten bieden om wereldwijd beleid en praktijken te informeren. Deze gezamenlijke aanpak versnelt niet alleen de vooruitgang van medische kennis en kennis over gezondheidszorg, maar bevordert ook een beter begrip van de uitdagingen en oplossingen op het gebied van gezondheidsvaardigheden op wereldwijde schaal.



## 3. Lanceer initiatieven voor wereldwijde gezondheid

Als een organisatie een internationaal bereik heeft, kunnen gezondheidsinitiatieven zich uitstrekken tot wereldwijde gemeenschappen, gezondheidsverschillen aanpakken en bewustzijn creëren over gezondheidskwesties die geografische grenzen overschrijden.





# Ecosysteem



## 4. Lever filantropische bijdragen

Organisaties kunnen hun middelen en fondsen inzetten om lokale gezondheidsprogramma's van non-profitorganisaties te ondersteunen. Daarnaast kunnen ze deze initiatieven benadrukken tijdens bijeenkomsten met belanghebbenden om het bewustzijn te vergroten en de inspanningen van de gemeenschap om de gezondheidseducatie te verbeteren, te versterken.



## 5. Pleit voor en beïnvloed beleid

Organisaties kunnen pleiten voor een beleid dat prioriteit geeft aan gezondheidsinitiatieven en eerlijke toegang tot gezondheidsmiddelen door in gesprek te gaan met beleidsmakers. Ze kunnen bijdragen aan de totstandkoming en inbreng van beleid dat een omgeving ondersteunt waarin individuen geïnformeerde beslissingen kunnen nemen en daardoor positieve gezondheidsresultaten kunnen verbeteren.



## 6. Meet de impact

KPI's\*:

- Samenwerking tussen industrieën
- Standaardisatie van gezondheidscommunicatie
- Gezondheidsgelijkheidsindex
- Beleidsimpact van gezondheidsinitiatieven
- Digitale gezondheidsoplossingen
- Veranderingen in interdisciplinair onderzoek
- Integratie van gezondheidsvaardigheden in onderwijssystemen

*\*Meer gedetailleerde KPI-beschrijvingen zijn te vinden in Appendix III*



# Impact op de overheid

Beleidsmakers spelen een cruciale rol in het vormgeven van gezondheidsgeletterdheid binnen hun ecosystemen.

Om gezondheidsdoelstellingen vast te stellen, heeft de Raad van Ministers van België een voorontwerp van wet goedgekeurd om een commissie voor gezondheidsdoelstellingen binnen het RIZIV-INAMI op te richten. Deze commissie heeft het mandaat om voorstellen in te dienen over gezondheidsdoelstellingen voor het komende legislatuur. De gezondheidsdoelstellingen zouden moeten bijdragen aan de verbetering van de gezondheidstoestand van de Belgen, het verkleinen van de bestaande gezondheidskloof en het creëren van een gezondere omgeving. Om deze gezondheidsdoelstellingen te implementeren, is een "gezondheid in alle beleidsdomeinen" en een "aanpak van de gehele regering" noodzakelijk.

Het creëren van gezondheidsdoelstellingen is een cruciale stap om gezondheidgeletterdheid aan te pakken en zo de bestaande gezondheidskloof te verkleinen. Door specifieke gezondheidsdoelen en -prioriteiten vast te stellen, kunnen organisaties en overheden zich richten op het verbeteren van toegang tot gezondheidszorg, onderwijs en bewustwording, wat kan leiden tot een beter geïnformeerde en gezondere bevolking.

**Om de gezondheidgeletterdheid van de Belgische bevolking aan te pakken, moet een combinatie van acties worden overwogen:**



## 1. Stel een governance model op

In België is gezondheidszorg een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de federale overheid en de gefedereerde entiteiten:

- De federale verantwoordelijkheden omvatten voornamelijk volksgezondheid, sociale zekerheid en terugbetaling.
- De gefedereerde entiteiten (gewesten en gemeenschappen) zijn verantwoordelijk voor gezondheidsbevordering en ziektepreventie, de organisatie van eerstelijnsgezondheidszorg, sociale diensten en gemeenschapzorg.
- De gemeenschappen zijn ook verantwoordelijk voor het onderwijs, dat van groot belang is als het gaat om gezondheidsvaardigheden.







# Impact op de overheid

## 1.1 Stel een interministeriële protocolovereenkomst op

In een interministeriële protocolovereenkomst voor de aanpak van gezondheidsgeletterdheid kunnen de verschillende bestuursorganen een algemene koers en verantwoordelijkheden op hoog niveau afspreken. Gezien de uiteenlopende contexten van de doelstellingen op gebied van gezondheidsgeletterdheid in combinatie met de specifieke verdeling van verantwoordelijkheden tussen federale overheden en gefedereerde entiteiten, kan deze protocolovereenkomst helpen om overbodigheid te vermijden en efficiënte werkwijzen te bevorderen.

## 1.2 Richt een werkgroep op



Een werkgroep die zich richt op gezondheidsgeletterdheid maakt het mogelijk om verschillende belanghebbenden bijeen te brengen, waaronder experts uit de gezondheidssector en andere gebieden zoals zorgverleners, zorgverzekeraars, materiedeskundigen en de farmaceutische industrie. Het doel van deze groep is om de samenwerking te bevorderen bij de ontwikkeling van een nationale strategie, toezicht te houden op de uitvoering ervan en deze te beoordelen, mogelijke obstakels en uitdagingen te identificeren en, indien nodig, aanbevelingen op te stellen voor oplossingen en wijzigingen om de gezondheidsdoelstelling te bereiken.<sup>13</sup>



## 2. Ontwikkel een plan voor gezondheidsgeletterdheid gebaseerd op capaciteitsopbouw

### 2.1 Breng capaciteit in kaart en bouw capaciteit op

Om het probleem van beperkte gezondheidsvaardigheden effectief aan te pakken, is het essentieel dat het gezondheidszorgstelsel en de relevante belanghebbenden over de nodige capaciteit beschikken. Capaciteitsopbouw is het proces waarin individuen en organisaties de competenties verwerven, verbeteren en onderhouden die nodig zijn om hun taken met succes uit te voeren.<sup>14</sup>

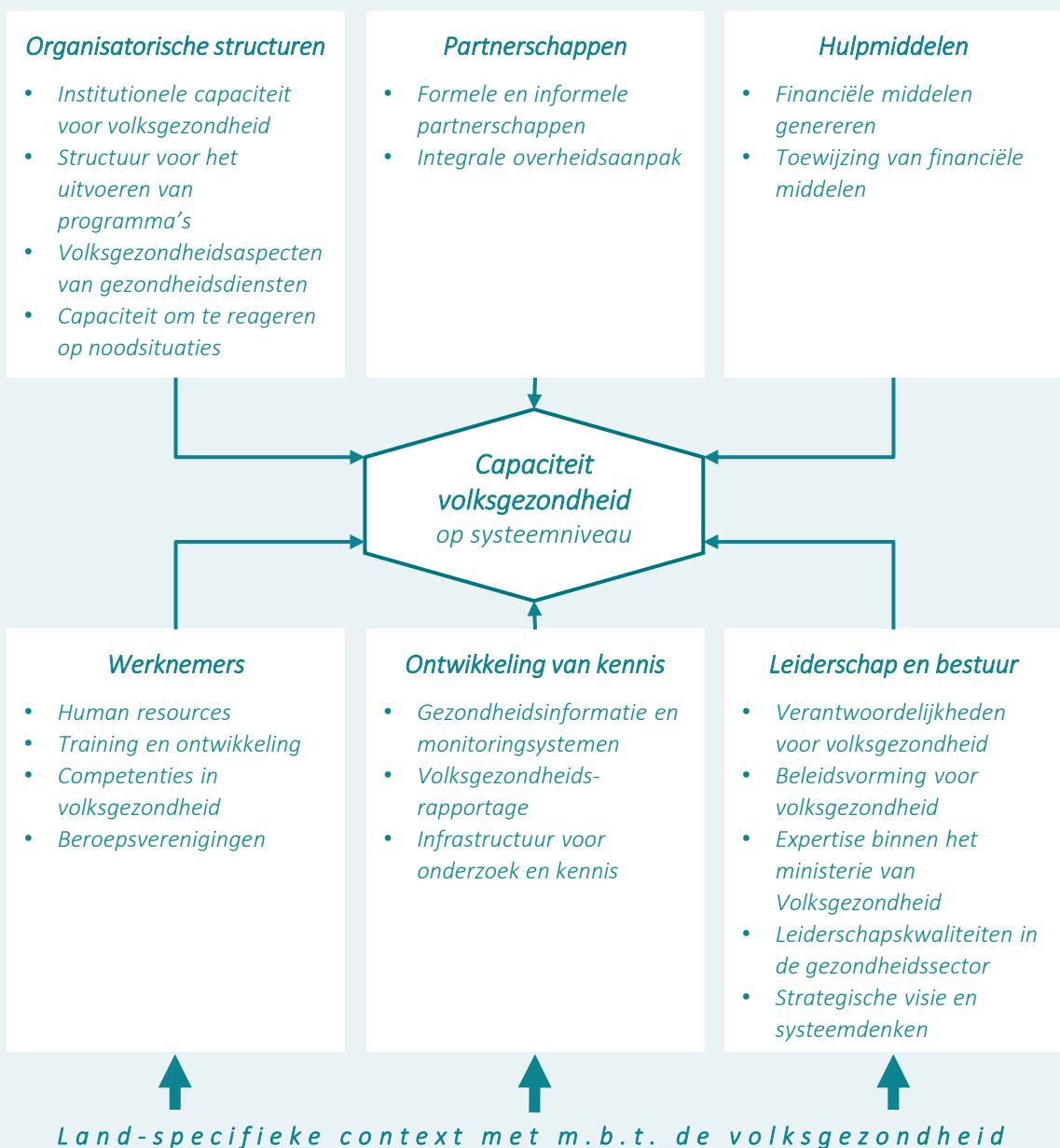




# Impact op de overheid

## DEEP DIVE CAPACITEITSOPBOUW<sup>14</sup>

Voor capaciteitsopbouw in het algemeen is het belangrijk om voort te bouwen op bestaande capaciteiten van het systeem. Daarom moet de capaciteit in kaart worden gebracht door te analyseren welke capaciteiten er al bestaan in een volksgezondheidssysteem of land, hoe goed ze ontwikkeld zijn, welke instanties deze capaciteiten gebruiken en hoe goed ze als systeem samenhangen. Conceptuele kaders die de kerndimensies van volksgezondheids capaciteit beschrijven, kunnen als basis dienen voor het identificeren en aanpakken van uitdagingen op het gebied van gezondheidsvaardigheden.



Figuur: Conceptueel kader voor volksgezondheids capaciteit<sup>14</sup>

Bron: Hermaakt van Aluttis et al (2014)



# Impact op de overheid

## 2.2 Schrijf een plan voor gezondheidsgeletterdheid

Ontwikkel een uitgebreid plan voor gezondheidsgeletterdheid voor burgers, organisaties en zorgverleners, met speciale aandacht voor de behoeften van groepen met beperkte gezondheidsgeletterdheid. Idealiter formuleert dit plan ook een doelstelling voor gezondheidsgeletterdheid die de commissie voor gezondheidsdoelstellingen binnen het RIZIV-INAMI kan overwegen voor de volgende legislatuur.<sup>13</sup>

Voor België zijn er nog steeds meerdere mogelijkheden voor de ontwikkeling van een plan voor gezondheidsgeletterdheid (zie deep dive). Ongeacht de gekozen aanpak zal het belangrijk zijn om de concepten van capaciteiten in kaart brengen en capaciteitsopbouw, zoals beschreven in 2.1, in overweging te nemen om gezondheidsvaardigheden effectief aan te pakken.



### DEEP DIVE De ontwikkeling van een plan voor gezondheidsgeletterdheid<sup>2</sup>

*Zoals beschreven in het KCE VERSLAG 322, kiezen landen verschillende benaderingen om een plan voor gezondheidsgeletterdheid te ontwikkelen. Elke aanpak, bottom-up of top-down, heeft zijn sterke punten en uitdagingen, en de keuze hangt af van de specifieke context en prioriteiten van het land. We zullen kort de drie aanpakken bespreken die in het KCE-rapport worden besproken.*

**Conceptuele aanpak** - Deze aanpak richt zich op het vaststellen van een duidelijk kader en theoretische basis voor het begrijpen en verbeteren van gezondheidsgeletterdheid. Overheidsinstanties nemen het voortouw bij het definiëren van de kernconcepten en -principes van gezondheidsgeletterdheid en creëren zo een gemeenschappelijke taal van waaruit belanghebbenden kunnen werken. Een voorbeeld hiervan is Oostenrijk, dat ambitieuze gezondheidsdoelen heeft opgesteld die aansluiten bij de aanbevelingen van de WHO. Hoewel deze doelen ideaal zouden zijn om een hoge mate van gezondheidsgeletterdheid te bereiken, dienen de doelen eerder als intentieverklaringen met beperkte uitvoeringskracht. In België is er binnen de federale regering belangstelling getoond voor het creëren van een soortgelijk beleid, maar gezondheidsgeletterdheid op het gebied van gezondheid is nog niet opgenomen in enige officiële wetgeving.

**Pragmatische aanpak** - De pragmatische aanpak legt de nadruk op praktische, uitvoerbare strategieën om de gezondheidsgeletterdheid in de praktijk te verbeteren. Overheden spelen een praktische rol door beleid en regelgeving te implementeren die toegankelijke gezondheidsinformatie, duidelijke communicatie in zorgomgevingen en patiëntgerichte zorg te bevorderen. Schotland, bijvoorbeeld, richtte zich eerst op de gezondheidszorgsector om de gezondheidsgeletterdheid op het gebied van gezondheid te verbeteren en breidde later zijn werkkterrein uit naar andere sectoren met een aanzienlijke sociale impact. In België kan de huidige hervorming van het ziekenhuislandschap worden gebruikt om gezondheidsgeletterdheid te introduceren in het functioneren van de nieuwe instellingen. Daarnaast zijn er nieuwe mogelijkheden voor eerstelijnszorg door het Vlaams Instituut voor de Eerstelijns (VIVEL) en het Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW).

**"Geen plan" aanpak** - De "geen-plan" benadering erkent dat het gezondheidsgeletterheidslandschap kan worden bevorderd door programma's en activiteiten, zonder noodzakelijkerwijs een allesomvattend beleid te hebben. In deze benadering kunnen bestuursorganen initiatieven voor gezondheidsgeletterdheid delegeren aan de burgermaatschappij, zoals het geval is in Nederland en Ierland. Momenteel heeft België dynamische burgerlijke actoren en kenniscentra voor gezondheidsgeletterdheid, in plaats van federale wetgeving. Het KCE-rapport noemt specifiek twee lopende initiatieven, het Daniel De Coninck Fonds voor eerstelijnszorg en HealthNest, die op nationaal niveau opereren en uiteindelijk beleidsvorming kunnen bevorderen.



# Impact op de overheid

## 3. Ondersteun initiatieven voor gezondheidsgeletterdheid

### 3.1 Vergoet de bewustwording van gezondheidsgeletterdheid

Breng het belang van gezondheidsgeletterdheid onder de aandacht van organisaties, individuen en zorgverleners via gerichte training, uitwisseling van goede praktijken en acties.<sup>13</sup>

### 3.2 Centraliseer de hulpmiddelen

Het opzetten van een gecentraliseerd platform zou uitgebreide maar praktische hulpmiddelen toegankelijk maken voor verschillende belanghebbenden binnen het ecosysteem, waaronder zorgverleners, organisaties en individuen. Zoals bewezen in Schotland met de Health Literacy Place<sup>15</sup>, een website ter ondersteuning van het Schotse actieplan voor gezondheidsgeletterdheid (Making it Easier), kan een gecentraliseerd platform helpen bij het stroomlijnen van inspanningen en het bevorderen van samenwerking bij het aanpakken van gezondheidsgeletterdheid.

### 3.3 Pas u aan aan uw publiek

Ontwerp acties voor gezondheidsvaardigheden op basis van de behoeften van individuen en groepen met een tekort aan gezondheidsvaardigheden. Stem communicatiestrategieën af op de vaardigheden en capaciteiten van deze individuen en groepen, bied gezondheidsinformatie aan in meerdere talen, pas berichten aan op culturele verschillen en onderzoek de mogelijkheid om leermogelijkheden visueel en interactief aan te bieden.<sup>13</sup>

### 3.4 Bouw competenties op

Leg de nadruk op meer dan alleen kennisoverdracht, werk ook aan het verbeteren van essentiële vaardigheden zoals communicatie, kritisch denken, motivatie en sociale steun, evenals coaching.<sup>13</sup>



## 4. Meet de impact

Een gezondheidsgeletterdheidsindex ontwerpen om de gezondheidsgeletterdheid van de Belgische bevolking in kaart te brengen, met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen.<sup>13</sup>

Kritische prestatie indicatoren\*:

- **Naleving van beleidsintegratie**
- **Integratie in het onderwijscurriculum**
- **Toegankelijkheid van gezondheidscommunicatie**
- **Patronen van zorggebruik**
- **Integratie van gezondheidsgeletterdheid in overheidsdiensten**

\*Meer gedetailleerde KPI-beschrijvingen zijn te vinden in Appendix III





# De volgende stap?

Aan het begin van deze whitepaper benadrukten we het belang van gezondheidsgeletterdheid en -vaardigheden als cruciaal aspect voor het verbeteren van de resultaten op het gebied van volksgezondheid en om mensen in staat te stellen geïnformeerde keuzes te maken over hun gezondheid en welzijn.

Vervolgens bespraken we hoe organisaties nu kunnen handelen en een rol kunnen spelen op vier verschillende niveaus: binnen hun eigen organisatie, via hun eigen producten en diensten, binnen hun eigen gemeenschap en via het ecosysteem waartoe ze behoren. Hoewel het inderdaad essentieel is voor organisaties en individuen om op korte termijn actie te ondernemen, passen deze acties idealiter ook binnen een groter plan om gezondheidsgeletterdheid op lokaal, regionaal en wereldwijd niveau te verbeteren, ondersteund door overheden en beleidsmakers.

In dit afsluitende hoofdstuk willen we (1) organisaties helpen om veranderingen in gang te zetten, ambities tot leven te brengen en de toekomst vorm te geven, en (2) beschrijven hoe overheden en beleidsmakers dit proces kunnen ondersteunen.

## 1. Aan de slag gaan met uw organisatie

Hoe kunt u aan de slag binnen uw organisatie? In het algemeen volgt een organisatieverandering een aanpak in drie stappen<sup>16</sup>:



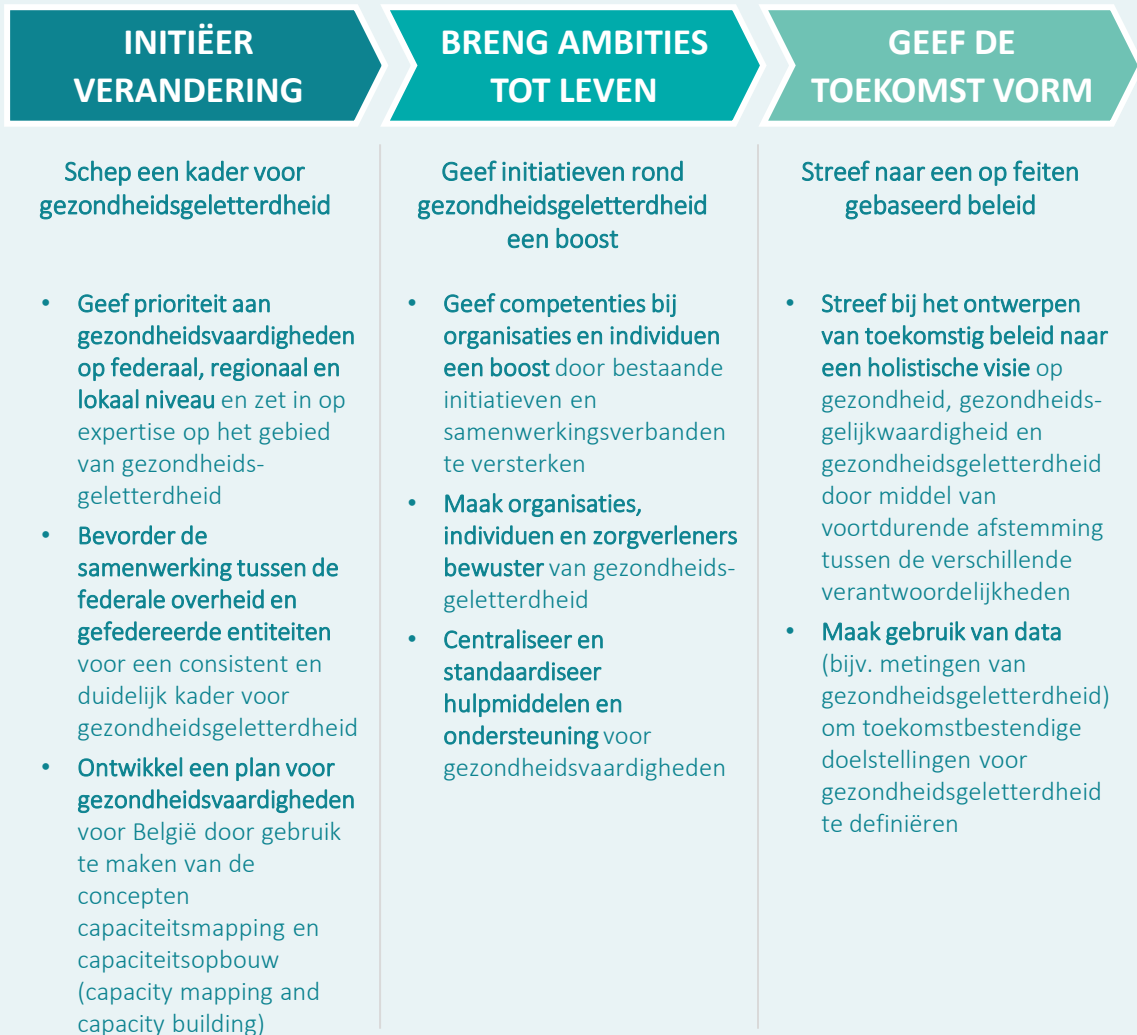




# De volgende stap?

## 2. Het versnellen van gezondheidsgeletterdheid als beleidsmaker

Waar moet je beginnen als beleidsmaker? Omdat beleidsmakers organisaties en individuen kunnen ondersteunen bij de verschillende stappen in hun proces, volgen wij dezelfde aanpak in drie stappen:



*HealthNest verbindt zich ertoe om organisaties zowel op korte als op lange termijn te blijven ondersteunen.*





# Appendix I – Methodologie

Discussies over gezondheidsgeletterdheid tussen verschillende belanghebbenden tijdens de HealthNest conferentie zijn vastgelegd en worden in deze whitepaper weergegeven. Daarnaast is meer informatie over gezondheidsgeletterdheid verzameld door te zoeken in wetenschappelijke en grijze literatuur en door middel van interviews met belangrijke opinieleiders.

## HealthNest conferentie

De HealthNest conferentie werd gehouden op 12 juni 2023. Tijdens interactieve sessies werden inspirerende voorbeelden van initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid gepresenteerd, die leidden tot constructieve discussies tussen verschillende deskundigen, professionals en belanghebbenden. Ideeën en voorbeelden uit deze discussies werden gedocumenteerd en gebruikt als input voor deze whitepaper.

## Gericht literatuurstudie

Er werd een gerichte literatuurstudie uitgevoerd door middel van zoekopdrachten in PubMed, een toonaangevende database voor biowetenschappelijke en biomedische literatuur, met de zoektermen *'health literacy'* en *'health literacy capacity building'*. Om belangrijke publicaties verder te identificeren, werden de webpagina's van organisaties zoals de Raad van Europa (COE)<sup>17</sup>, the European Federation of Pharmaceutical Industries and Associations (EFPIA)<sup>18</sup>, the U.S. Food and Drug Administration (FDA)<sup>19</sup>, en de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO)<sup>20</sup> doorzocht met behulp van Google Advanced Search en de zoekterm *'health literacy'*. Eerder werk van de Deloitte Health Equity Institutes en het Deloitte Center for Health Solutions over gezondheidsgelijkheid en gezondheidsgeletterdheid werd ook geraadpleegd, evenals het interventiekader dat werd ontwikkeld door HealthNest en het farmaceutisch bedrijf MSD.

## Interviews met belangrijke opinieleiders (*key opinion leaders*)

Als aanvulling op de literatuurstudie werd een reeks semigestructureerde interviews gehouden met belangrijke opinieleiders uit de biowetenschappelijke en farmaceutische industrie, de academische wereld en patiëntenorganisaties. De interviews werden aangepast op basis van nieuwe inzichten uit eerdere interviews en op basis van de expertise van de geïnterviewden.



# Appendix II – HealthNest

## HEALTHNEST AN INCUBATOR OF INNOVATIVE INITIATIVES IN HEALTH LITERACY

BRINGING HEALTH LITERACY TO LIFE  
BY MSD



### VISION OF HEALTHNEST

HealthNest is a coalition of concerned professionals and organisations committed to improve health literacy in Belgium. We help key actors and stakeholders pool together their experiences with health literacy and define what approaches have the most potential to improve the situation on the ground.

### THE MEETING PLACE

for all those who are, or should be, active in health literacy

### THE SHOWCASE AND ENGINE

for the entire health literacy community

### THE NEST

where new things can arise, before they 'fly out'



# Appendix III – KPI's (1/3)

## KPI's op organisatieniveau:

KPI's	Kritische prestatie indicatoren definities
Scores voor beoordeling van gezondheidsgeletterdheid	<i>Beoordeel regelmatig het niveau van gezondheidsgeletterdheid van werknemers, mogelijk met behulp van de gestandaardiseerde hulpmiddelen of beoordelingen die in deze whitepaper worden genoemd.</i>
Betrokkenheid bij initiatieven rond gezondheidseducatie en gezondheidsgeletterdheid	<i>Controleer het aantal werknemers dat deelneemt aan gezondheidsgerelateerde workshops, seminars en welzijnsprogramma's.</i>
Gebruik van bronnen over gezondheid	<i>Meet het gebruik (websitebezoekers, bestandsdownloads, platform- of app-gebruikers, ...) van gezondheidsgerelateerde bronnen, zoals digitale platforms, educatief materiaal en hulpmiddelen die door de organisatie worden aangeboden.</i>
Percentage gezondheidsgerelateerde vragen aan HR, enz.	<i>Meet het aantal gezondheidsgerelateerde vragen aan HR of organisatorische hulpmiddelen; een afname van het aantal vragen in combinatie met een hoog gebruik van hulpmiddelen kan erop wijzen dat werknemers antwoorden vinden via verbeterde hulpmiddelen voor gezondheidsgeletterdheid.</i>
Betrokkenheid bij gezondheidsgerelateerde activiteiten (door de organisatie aangeboden vaccinatiecampagnes, check-ups rond welzijn)	<i>Volg het percentage werknemers dat deelneemt aan preventieve gezondheidsactiviteiten, zoals screenings, vaccinaties en wellness check-ups - een hogere algemene betrokkenheid geeft aan dat de organisatie een groter publiek bereikt, wat kan duiden op een groter bewustzijn rond proactief gezondheidsgedrag. Daadwerkelijke deelnamepercentages kunnen sterk afhankelijk zijn van verschillende factoren, dus bij de interpretatie moet rekening worden gehouden met een bredere context van activiteiten.</i>
Welzijnsscores van werknemers	<i>Neem gezondheidsgerelateerde indicatoren op in de algehele beoordeling van het welzijn van werknemers - verbeteringen kunnen de effectiviteit van initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid weerspiegelen.</i>

## KPI's voor producten en diensten:

KPI's	Kritische prestatie indicatoren definities
Gebruikersbetrokkenheid bij educatieve inhoud	<i>Controleer de mate van betrokkenheid bij educatief materiaal en hulpmiddelen die samen met producten en diensten worden geleverd.</i>
Feedback over productgebruik	<i>Analyseer de feedback, beoordelingen en recensies met betrekking tot de gezondheidsinformatie die bij producten en diensten wordt geleverd.</i>
Voltooiingspercentage van gezondheidsmodules	<i>Meet het percentage mensen dat gezondheidsgerelateerde tutorials, modules of gidsen voltooit die samen met producten worden aangeboden.</i>
Gebruik van interactieve gezondheidstools	<i>Meet het gebruik van interactieve hulpmiddelen die mensen inzicht geven in productgebruik, voordelen en mogelijke gevolgen voor de gezondheid.</i>
Frequentie van ondersteuningsinteracties	<i>Beoordeel hoe vaak mensen contact opnemen met ondersteunende diensten voor gezondheidsgerelateerde informatie.</i>
Bewustzijn van gezondheidskenmerken	<i>Onderzoek mensen om te bepalen of ze zich bewust zijn van gezondheidsgerelateerde kenmerken, voordelen en potentiële risico's van producten.</i>
Doorverwijzingspercentages voor producten en diensten	<i>Volg het aantal mensen op dat producten of diensten doorverwijst naar anderen op basis van de verstrekte gezondheidsinformatie.</i>



# Appendix III – KPI's (2/3)

KPI's op gemeenschapsniveau:

KPI's	Kritische prestatie indicatoren definities
Deelname aan werkgroepen/initiatieven	<i>Monitor de deelname aan workshops en educatieve evenementen op het gebied van gezondheidsgeletterdheid.</i>
Gebruik van hulpmiddelen	<i>Houdt het gebruik van hulpmiddelen voor gezondheidsgeletterdheid bij, zoals gedrukt materiaal, online-inhoud en digitale hulpmiddelen, binnen de gemeenschap.</i>
Veranderingen in gezondheidsgedrag	<i>Meet veranderingen in gezondheidsgerelateerd gedrag binnen de gemeenschap, zoals meer bewegen, gezondere eetgewoonten en betere toepassing en inname van medicatie.</i>
Toegankelijkheids- en inclusiviteitsgraad	<i>Evalueer de toegankelijkheid en inclusiviteit van initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid in verschillende segmenten van de gemeenschap, waaronder verschillende leeftijdsgroepen, etniciteiten en sociaaleconomische achtergronden.</i>
Aantal partnerschappen op het gebied van gezondheidsgeletterdheid	<i>Meet het aantal partnerschappen dat is aangegaan met lokale organisaties, zorgverleners en onderwijsinstellingen om initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid te ondersteunen.</i>
Betrokkenheid van de media bij gezondheidscommunicatie	<i>Analyseer de media, sociale media en discussies in de gemeenschap over initiatieven op het gebied van gezondheidsvaardigheden.</i>
Lokaal gezondheidsbeleid	<i>Ga na welke invloed initiatieven op het gebied van gezondheidsgeletterdheid hebben op de invoering of wijziging van lokaal gezondheidsbeleid.</i>

KPI's op ecosysteemniveau:

KPI's	Kritische prestatie indicatoren definities
Samenwerking tussen verschillende industrieën	<i>Meet het aantal samenwerkingsverbanden en partnerschappen tussen organisaties uit verschillende industrieën om gezamenlijk problemen op het gebied van gezondheidsgeletterdheid en -gelijkheid aan te pakken.</i>
Standaardisatie van gezondheidscommunicatie	<i>Evalueer de mate waarin gezondheidscommunicatie gestandaardiseerd is in verschillende sectoren, zodat de gezondheidsboodschappen die aan het publiek worden overgebracht, consistent en duidelijk zijn.</i>
Gezondheidsgelijkheids-index	<i>Ontwikkel een index om de mate van gezondheidsgelijkheid binnen het ecosysteem te meten, rekening houdend met factoren zoals toegankelijkheid tot gezondheidszorg, onderwijs en sociale gezondheidsbepalende factoren.</i>
Beleidsimpact van gezondheidsinitiatieven	<i>Meet de invloed van inspanningen van gezondheidsgeletterdheid op ecosysteemniveau op de ontwikkeling en implementatie van gezondheidsgerelateerd beleid op lokaal, regionaal en nationaal niveau.</i>
Digitale gezondheidsoplossingen	<i>Meet de toepassing en het gebruik van digitale platforms en technologieën die de kennis van gezondheid in verschillende industrieën bevorderen en bijdragen aan een naadloze verspreiding van accurate gezondheidsinformatie.</i>
Veranderingen in interdisciplinair onderzoek	<i>Evalueer het aantal interdisciplinaire onderzoeksprojecten en studies die zijn uitgevoerd om de relatie tussen gezondheidsgeletterdheid, gelijkheid en verschillende aspecten van het ecosysteem te onderzoeken.</i>





# Appendix III – KPI's (3/3)

Integratie van gezondheidsgeletterdheid in onderwijssystemen

*Beoordeel de integratie van principes van gezondheidsgeletterdheid in onderwijscurricula op verschillende niveaus, om ervoor te zorgen dat toekomstige generaties zijn toegerust met essentiële gezondheidskennis.*

KPI's op bestuursniveau:

KPI's	Kritische prestatie indicatoren definities
Naleving van beleidsintegratie	<i>Meet de naleving van nieuwe wetgeving, nieuwe initiatieven en organisatorische initiatieven om te bepalen of ze in overeenstemming zijn met de beleidsintegratie.</i>
Integratie in het onderwijscurriculum	<i>Evalueer de opname van gezondheidsvaardigheden in onderwijsprogramma's op verschillende niveaus, zodat studenten worden uitgerust met essentiële gezondheidskennis en vaardigheden om beslissingen te nemen.</i>
Toegankelijkheid van gezondheidscommunicatie	<i>Beoordeel de beschikbaarheid en toegankelijkheid van gezondheidsinformatie op digitale platforms en zorg ervoor dat burgers gemakkelijk toegang hebben tot accurate en relevante online gezondheidsbronnen.</i>
Patronen in het gebruik van gezondheidszorg	<i>Analyseer veranderingen in patronen in het gebruik van gezondheidszorg, zoals meer preventieve zorgbezoeken en minder gebruik van spoedeisende hulp.</i>
Integratie van gezondheidsgeletterdheid in overheidsdiensten	<i>Meet de mate waarin overheidsdiensten de principes van gezondheidsgeletterdheid toepassen, zodat burgers duidelijke en accurate gezondheidsinformatie ontvangen wanneer ze in contact komen met overheidsinstanties.</i>



# Referenties

1. Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J. et al. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health* 12, 80. 2012. Beschikbaar op: <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
2. Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg. Health Literacy: what lessons can be learned from the experiences of other countries? 2019. Beschikbaar op: [Health literacy: what lessons can be learned from the experiences of other countries? \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/actueel/actualiteitsberichten/2019/09/10/health-literacy-what-lessons-can-be-learned-from-the-experiences-of-other-countries)
3. Deloitte. Activating health equity - A moral imperative calling for business solutions. 2021. Beschikbaar op: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/health-care/developing-an-agenda-of-equity-in-health.html>
4. Maastricht University, the HLS-EU Consortium (later: Health Literacy Europe). HLS-EU project. 2009-2012. [http://cpme.dyndns.org:591/adopted/2015/Info.2015-095.Final\\_report\\_Executive\\_summary\\_of\\_HLS-EU.pdf](http://cpme.dyndns.org:591/adopted/2015/Info.2015-095.Final_report_Executive_summary_of_HLS-EU.pdf)
5. M-POHL Action Network. [https://m-pohl.net/mpohl\\_action\\_network](https://m-pohl.net/mpohl_action_network)
6. Sciensano. Health Interview Survey. <https://www.sciensano.be/en/projects/health-interview-survey>
7. Brach C., Keller D., Hernandez L.M., et al. Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations. *National Academy of Medicine (2012) | Discussion Paper*. Beschikbaar op: <https://www.ahrq.gov/health-literacy/publications/ten-attributes.html>
8. Dietscher C., Lorenc J., Pelikan J. Das Selbstbewertungs-Instrument zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen (WKGKKO-I). Ludwig Boltzmann Institut Health Promotion Research (LBIHPR). 2015.
9. Trezona A., Dodson S., Osborne R.H. Development of the organisational health literacy responsiveness (Org-HLR) framework in collaboration with health and social services professionals. *BMC Health Serv Res*. 2017. Beschikbaar op: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2465-z>
10. Mensura. <https://www.mensura.be/en/blog>
11. The Institute for Healthcare Advancement (IHA). Health Literacy Specialist Certificate Program Beschikbaar op: <https://www.healthliteracysolutions.org/learning-lab/certificate-program>
12. Onafhankelijke ziekenfondsen. Polymedicatie bij 75-plussers. 2021. Beschikbaar op: [Polymedicatie bij 75-plussers | MLOZ](https://www.onafhankelijke.be/75-plussers)
13. De Caluwé, R. Voorstel van resolutie tot invoering van een actieplan om de gezondheidswijsheid van Belgen aanzienlijk te verbeteren. 2019 Belgische kamer van volksvertegenwoordigers DOC 55 0256/001
14. Van den Broucke, S. Capacity building for health literacy. (2019). *International Handbook of Health Literacy* (pp.705-720) 10.51952/9781447344520.ch045.
15. The Health Literacy Place. Beschikbaar op: <https://www.healthliteracyplace.org.uk/>
16. Deloitte. Organization Transformation Enabling organizational performance. 2022. Beschikbaar op: <https://www2.deloitte.com/be/en/pages/human-capital/solutions/organization-transformation.html>
17. Center of excellence. Health Literacy Policy Mobilisation and Capability Building. Beschikbaar op: <https://www.coe.int/en/web/bioethics/health-literacy-policy-mobilisation-and-capacity-building>
18. EFPIA. It's time to power up health systems. Beschikbaar op: <https://www.efpia.eu/media/636465/its-time-to-power-up-health-systems.pdf>
19. U.S. Food and Drug Administration. Bridging the Gap to Address Health Literacy Needs Among Diverse Groups. Beschikbaar op: <https://www.fda.gov/media/150102/download>
20. World Health Organization. Improving Health Literacy. Beschikbaar op : <https://www.who.int/activities/improving-health-literacy>



# Contactpersonen

## Deloitte

### Anne Massij

Partner Monitor Deloitte  
Healthcare Leader Belgium  
amassij@deloitte.com

### Tessa Van Montfort

Director Monitor Deloitte  
Life Science & Healthcare strategy  
tvanmontfort@deloitte.be

## MSD

### Danielle Derijcke

Patient Engagement Lead  
danielle.derijcke@msd.com

### An Cloet

External Affairs lead  
an.cloet@msd.com

## HealthNest

### Prof. dr. Stephan Van de Broucke

President of the Board of HealthNest  
stephan.vandenbroucke@uclouvain.be

**Disclaimer** Dit onderzoek is uitgevoerd onder een contract met MSD. Noch MSD, noch enige persoon die namens MSD optreedt (inclusief de auteurs) kan verantwoordelijk worden gehouden voor het gebruik van de informatie in dit onderzoek. In het bijzonder wordt de informatie in deze onderzoeksstudie geleverd "zoals ze is", de auteurs geven geen garantie of waarborg dat de informatie geschikt is voor een bepaald doel anders dan de uitvoering van de overeenkomst met MSD. De contractanten/auteurs zijn niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot directe, speciale, indirecte of gevolgschade die kan voortvloeien uit het gebruik van deze materialen, behoudens enige aansprakelijkheid die verplicht is op grond van de toepasselijke wetgeving.