

Is uw praktijk ingesteld op laaggeletterden? Om dit na te gaan, is het het beste als u als verloskundige, de praktijk binnenloopt en deze bekijkt vanuit het perspectief van een laaggeletterde. Ook kan u iemand (bijvoorbeeld een laaggeletterde) vragen om met u mee te lopen door de praktijk.

Stel de volgende vragen om te ontdekken hoe uw praktijk op een laaggeletterde overkomt en reflecteer hierop. Neem het perspectief van een laaggeletterde cliënt en u doet veel ontdekkingen. Zijn er veranderingen nodig om de verloskundigenpraktijk beter in te richten voor laaggeletterden? Met het team kan u de observaties bespreken. Vervolgens kijkt u samen of er aanpassingen nodig zijn om de praktijk beter in te richten op laaggeletterden.

Telefonische communicatie – Bel de telefoonlijn van de praktijk	
Stel u zelf de vraag	reflectie
Is het keuzemenu helder, zodat de cliënt meteen weet wat zij bij spoed moet doen en hoe zij een afspraak kan maken?	
Is het duidelijk wanneer de cliënt kan bellen of langskomen om een afspraak te maken?	
Digitale communicatie – bezoek de website van de praktijk	
Stel u zelf de vraag	reflectie
Staat duidelijk op de website wanneer de cliënt kan bellen of langskomen om een afspraak te maken?	
Staat het telefoonnummer en adres duidelijk en groot op de website?	
Is er een kaart met het adres van de praktijk op de website toegevoegd?	
Is de taal op de website eenvoudig of ingewikkeld?	
Is het mogelijk om de teksten hardop te laten voorlezen? (read aloud)	
Zijn de illustraties ondersteunend bij de tekst?	
Is de website opgezet met mogelijke vragen van cliënten in gedachten?	
Praktijkentree – voordat u de praktijk binnengaat	
Stel u zelf de vraag	Reflectie
Is de praktijk gemakkelijk te vinden?	
Is de praktijkingang aan de buitenkant duidelijk te herkennen?	
Is er direct bij binnenkomst een persoon aanwezig die informatie kan geven?	
Is de balie waar de cliënt zich moet melden gemakkelijk te vinden?	
Is het duidelijk of de cliënt zich moet melden aan de balie?	
Moet de cliënt als hij voor het eerst komt een formulier invullen? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja: wordt er hulp aangeboden bij het invullen?</li> </ul>	

Bekijk de entree:	
Hoe is de sfeer als de cliënt binnenkomt?	
Wat valt de cliënt het eerste op?	
Ervaart de cliënt drukte of juist rust?	
<b>Praktijkinrichting – bekijk de schriftelijke informatie (folders, bordjes, prikboarden, wegwijzers.)</b>	
<b>Stel u zelf de vraag</b>	<b>Reflectie</b>
Is er veel schriftelijke informatie in de wachtruimte?	
Wat valt op aan de schriftelijke informatie?	
Worden er medische termen gebruikt?	
Hangen er belangrijke mededelingen op het prikboard, bijvoorbeeld over sluitingstijden of over de vaccinaties in de zwangerschap?	
Zijn deze mededelingen duidelijk zichtbaar in de praktijk?	
Zijn de mededelingen goed leesbaar?	
Bekijk het beeldmateriaal (posters, folders, platen, foto's, pictogrammen)	
Is er veel beeldmateriaal in de praktijk? Hoe duidelijk zijn deze?	
Wat valt op aan het beeldmateriaal?	
Voor wie zijn deze pictogrammen, platen en foto's ontworpen?	
<b>Praktijkorganisatie</b>	
<b>Stel u zelf de vraag</b>	<b>Reflectie</b>
Is het duidelijk waar de cliënt kan plaatsnemen?	
Hoe weet de cliënt wanneer zij aan de beurt is?	
Is er een intercomsysteem waarmee de cliënt wordt opgeroepen naar de spreekkamer van de verloskundige of assistente? Of haalt de verloskundige de cliënt op?	
Hoe weet de cliënt waar zij heen moet?	
Zijn er assistenten om de weg aan te vragen?	
Zijn de assistenten aanspreekbaar en behulpzaam?	
Maakt u gebruik van een systeem om cliënten te herinneren aan hun afspraak (afsprakenkaartje, e-mail, sms)?	

Bron: Deze vragenlijst is gebaseerd op het rapport "The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impressions & Walking Interview", Rima E. Rudd, Harvard University [www.hsph.harvard.edu/healthliteracy](http://www.hsph.harvard.edu/healthliteracy). De vragenlijst is aangepast door de LHV om bruikbaar te zijn voor een gemiddelde huisartsenvoorziening in Nederland, waarna wij het hebben doorvertaald voor gebruik in de Nederlandse geboortezorg.