

# Gezondheidscommunicatie: spreken met gebruikers vóór je een tekst schrijft

Dr. Karel van der Waarde

Heerlijk Duidelijkdag: werksessie  
's Hertogenbosch, 21 mei 2024



# Karel van der Waarde (Mei 2024)

## Commercieel

- Adviseur voor de farmaceutische industrie: informatie over medicijnen voor patiënten
- Adviseur voor autoriteiten (FDA, MHRA, CBG, EMA)
- Overheid en commerciële opdrachtgevers: informatie vormgeving

## Onderwijs

- Basel School of Design (FHNW), Lucerne University of Applied Sciences (HSLU)
- Universiteit Hasselt, België | Swinburne University of Technology, Australië.
- IIID Summer School

## Bestuursfuncties

- International Institute for Information Design (IIID)
- International Plain Language Federation (IPLF)
- Tijdschriften: Information Design Journal (IDJ), Visible Language, She-Ji, ...

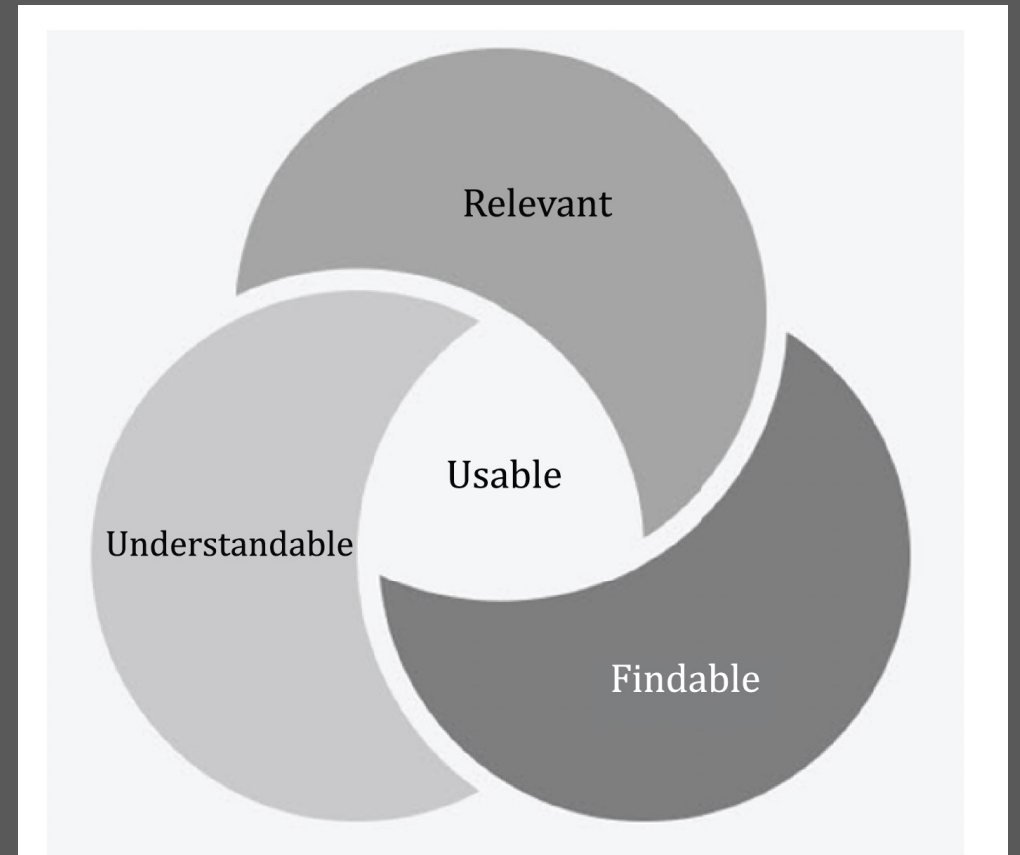
Details: [www.GraphicDesign-Research.com](http://www.GraphicDesign-Research.com)

# Introducties (Heel kort)

- + Naam
- + Wat is uw relatie met gezondheidscommunicatie?
- + Heeft u direct contact met uw lezers?

# ISO 24495: Plain language principles

- Is de informatie relevant?
- Is informatie te vinden?
- Is informatie te begrijpen?
- Is informatie toe te passen?



**Figure 1 — Relationship of the four principles**

# ISO 24495: Richtlijn voor toetsing

## 5.4.3 Evaluate the document further with readers

The only way to know how readers will react to the document is to involve them, even if only on a small scale. Evaluating with intended readers adds their perspective about the document. To decide whether to involve readers, authors should consider the following factors:

- a) time and resources available;
- b) complexity of the document;
- c) the number of readers and their characteristics;
- d) the seriousness of the consequences if readers cannot use the document (these can be consequences for the readers or for authors).

Involving readers can vary from simple interviews or asking for instant feedback online to extensive usability testing.

# 'Mensen in staat stellen om dingen te doen'

- Welke mensen?
- Welke activiteiten?
- Hoe in staat stellen?
  
- Welke criteria en methodes?



ISO 24495

Ontwerp

Relevant

Vinden

Begrijpen

Toepassen

Mensen



Activiteit



In staat stellen



# Principe 1: Is dit relevant?

Mensen

Activiteit

In staat stellen



## **WAARSCHUWING VOOR VROUWEN EN MEISJES**

Dit geneesmiddel kan een ongeboren kind ernstige schade toebrengen. Gebruik steeds efficiënte anticonceptie tijdens de behandeling met Depakine. Wilt u zwanger worden of bent u zwanger, contacteer dan onmiddellijk uw arts. Stop nooit uw behandeling met Depakine zonder advies van uw arts.

## **AVERTISSEMENT POUR LES FEMMES ET LES JEUNES FILLES**

Ce médicament peut gravement nuire à un enfant à naître. Utilisez toujours un contraceptif efficace pendant le traitement avec Depakine. Si vous souhaitez débuter une grossesse ou si vous êtes enceinte, contactez immédiatement votre médecin. N'arrêtez jamais Depakine sans l'avis de votre médecin.

## **WARNUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN**

Dieses Medikament kann ein ungeborenes Kind schwer schädigen. Verwenden Sie während der Depakine-Behandlung immer eine wirksame Verhütungsmethode. Wenn Sie versuchen, schwanger zu werden, oder wenn Sie schwanger sind, beraten Sie sich umgehend mit Ihrem Arzt. Beenden Sie Ihre Depakine-Behandlung niemals ohne Anweisung Ihres Arztes.



PC: 03664798019247

LOT:

EXP:

SN:

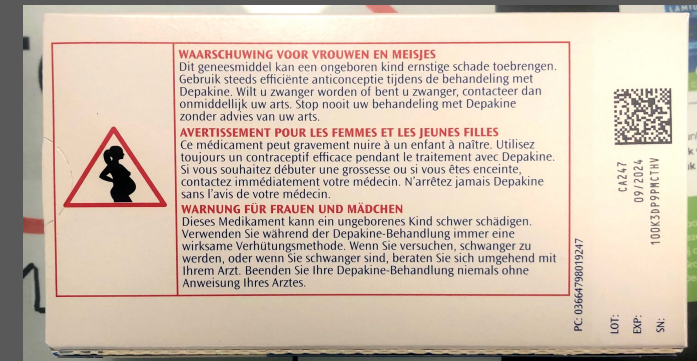
CA247

09/2024

100K3DP9PMCTHV



# Is dit relevant?



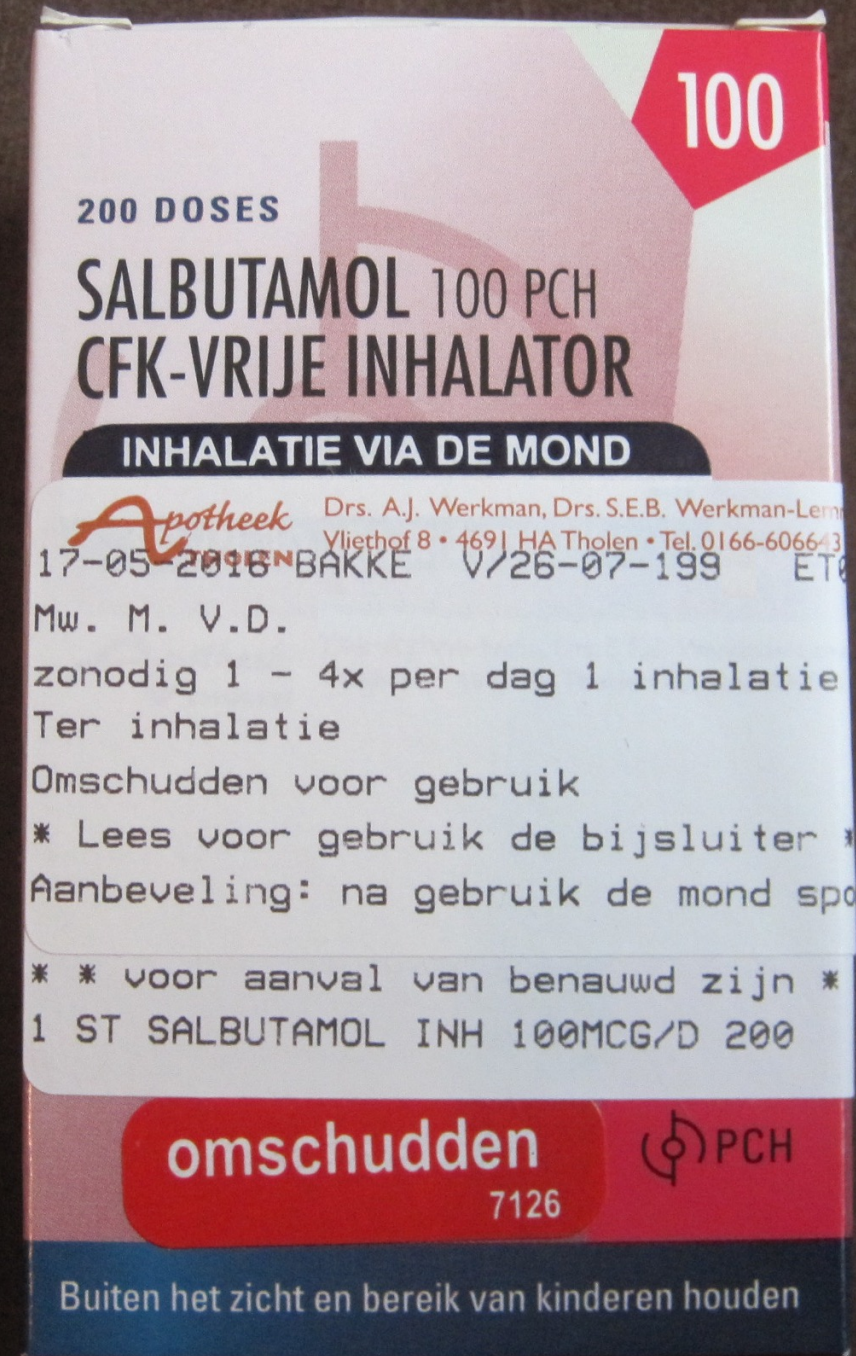
- Waar gaat deze tekst over?
- Wie heeft het geschreven, en wat wil de schrijver bereiken?
- Heeft u een vergelijkbare tekst al eens gelezen?
- Als dit niet geschikt voor u is, waar gaat u verder zoeken?

# Principe 2: Vinden?

Mensen

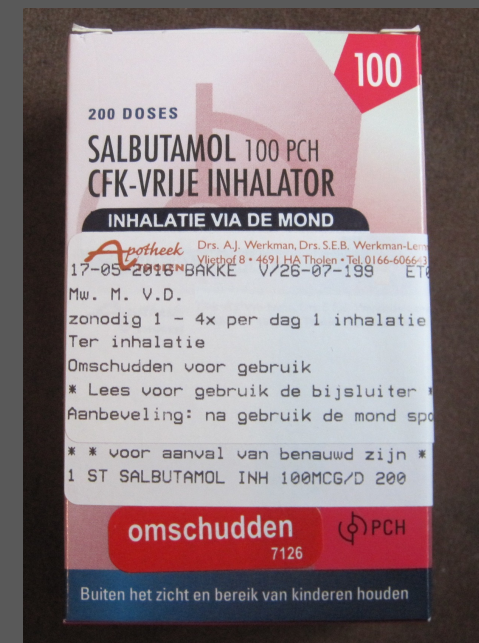
Activiteit

In staat stellen



# Kunt u het vinden?

- Staat er iets in over xx? Kunt u dat opzoeken?
- Wat is de belangrijkste informatie op deze pagina/scherm?
- Kunt u zich herinneren waar dat stond?
- [bij moeilijkheden: Waar gaat u nu kijken?]



# Principe 3: begrijpen?

Mensen

Activiteit

In staat stellen

## 3. Hoe wordt Nabumeton Merck ingenomen?

### Over de dosering van Nabumeton Merck

Uw arts zal een persoonlijke, aan uw klachten aangepaste, dosering voorschrijven. Volg de aanwijzingen van de arts nauwgezet op. De arts zal kiezen voor de laagste, werkzame dosering, zodat bijwerkingen voorkomen kunnen worden. Een richtlijn voor de algemene dosering is als volgt:

### Volwassenen

De aanbevolen dagdosering is 1000 mg (twee tabletten) in één keer in te nemen vóór het slapen gaan. Bij ernstige of aanhoudende klachten kunnen ook nog één tot twee tabletten (500-1000 mg) 's ochtends in één keer ingenomen worden.

### Oudere patiënten

De begindosering is 500 mg (één tablet) per dag. De maximale dosering is 1000 mg.

# Begrijpen? Voorbeeld vragen

- Kunt u mij dat uitleggen?
- Hoe veel tabletten zou u nemen?
- Wat denkt u dat er gaat gebeuren?
- Wat is het grootste risico?

## 3. Hoe wordt Nabumeton Merck ingenomen?

### Over de dosering van Nabumeton Merck

Uw arts zal een persoonlijke, aan uw klachten aangepaste, dosering voorschrijven. Volg de aanwijzingen van de arts nauwgezet op. De arts zal kiezen voor de laagste, werkzame dosering, zodat bijwerkingen voorkomen kunnen worden. Een richtlijn voor de algemene dosering is als volgt:

### Volwassenen

De aanbevolen dagdosering is 1000 mg (twee tabletten) in één keer in te nemen vóór het slapen gaan. Bij ernstige of aanhoudende klachten kunnen ook nog één tot twee tabletten (500-1000 mg) 's ochtends in één keer ingenomen worden.

### Oudere patiënten

De begindosering is 500 mg (één tablet) per dag. De maximale dosering is 1000 mg.

# Principe 4: toepassen?

Mensen

Activiteit

In staat stellen



# Toepassen? Voorbeeld vragen

- Kunt laten zien hoe u dat zou doen?
- Waar heeft u dat gezien?
- Bent u daar zeker van?
- [bij moeilijkheden: Hoe gaat u nu verder?]



# Gezondheidscommunicatie

**Doel:** 'mensen in staat stellen om dingen te doen'.

1. Betrek patiënten: **luister**
2. Welke dingen moeten gedaan worden?: **observeer**
3. Hoe kan dit ondersteund worden?: **ontwerp**
4. Welke criteria en methodes zijn mogelijk?: **verifieer**



# Gesprekken met patiënten

**Doel:** 'Relevant, vindbaar, begrijpelijk, bruikbaar'.

1. 30 minutes – vijf op een middag ... : **luister**
2. De moeilijkste het eerst: **observeer**
3. Een tekst is nooit af: **focus op activiteiten**
4. Mag ik terugkomen? **het is een onderdeel van de analyse**

# Dank u wel!

Dr. Karel van der Waarde

**Heerlijk Duidelijkdag: werksessie**  
's Hertogenbosch, 21 mei 2024

