

Juryrapport Taalunie Zorgtaalprijs 2024

De jury van de Taalunie Zorgtaalprijs 2024 heeft een Nederlandse en een Vlaamse organisatie uitgeroepen tot winnaar van de Taalunie Zorgtaalprijs 2024: **Nictiz** en **az groeninge**.

Bij de beoordeling heeft de jury gekeken naar de kwaliteit van de meegestuurde informatie bij de nominatie, naar de kwaliteit en het resultaat van de inzending en naar het potentieel. In het bijzonder is gelet op of het initiatief vernieuwend is voor de organisatie en de zorgsector als geheel.

Winnaar uit Nederland: Nictiz

Project Patiëntvriendelijke Termen: een begrijpelijke uitleg van je diagnose in je patiëntendossier

Nictiz is de Nederlandse kennisorganisatie voor digitale informatievoorziening in de zorg. Het [project Patiëntvriendelijke Termen](#) is recentelijk gestart en heeft als doel medische taal, vastgelegd met SNOMED, begrijpelijk te maken voor patiënten in een patiëntenportaal of een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Momenteel ligt de focus in het project op het begrijpelijk maken van diagnoses. Er is sprake van een nauwe samenwerking met het zorgveld, het ministerie van VWS en een vertaalbureau dat patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen ontwikkelt.

In de zomer van 2023 is een [pilot uitgevoerd](#) om de ontwikkelde aanpak en de impact van kunstmatige intelligentie op het ontwikkelen van patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen te onderzoeken. Gedurende deze pilot zijn de ontwikkelde patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen getest bij zowel patiënten als medisch specialisten. Nu is de volgende fase begonnen: het ontwikkelen van +- 15.000 patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen. Dit doet de organisatie samen met een medisch vertaalbureau, medisch specialisten, MedMij, kanker.nl, BureauTaal en Patiëntenfederatie Nederland om te garanderen dat de ontwikkelde patiëntvriendelijke termen en omschrijvingen zo correct en begrijpelijk mogelijk zijn.

Met het geldbedrag van de prijs wil de organisatie nog meer medische concepten voorzien van een patiëntvriendelijke term en omschrijving, om zo nog meer patiënten te helpen.

Oordeel van de jury

De jury prijst het initiatief om zijn innovativiteit en de grondige aanpak. Dit is echt 'werken in de diepte'. De organisatie heeft verschillende experts en het brede zorgveld betrokken bij de ontwikkeling en de uitkomsten kunnen ook breed impact hebben. De begrijpelijke termen en omschrijvingen die worden gemaakt, kunnen namelijk ook door andere organisaties overgenomen worden in hun communicatie. Er is in de praktijk een wildgroei aan termen en omschrijvingen, en dat zorgt voor onduidelijkheid: niet elke term of omschrijving is op zichzelf even duidelijk, en het werkt verwarrend als voor hetzelfde concept verschillende termen en omschrijvingen worden gebruikt. Nictiz neemt het verdienstelijke

initiatief om een standaard te zetten voor begrijpelijke communicatie in de zorgsector. Dat de organisatie gebruikmaakt van moderne instrumenten als kunstmatige intelligentie, biedt bovendien veel perspectief en kansen voor verdere ontwikkelingen en samenwerkingen in de toekomst.

Winnaar uit Vlaanderen: az groeninge

Project Heerlijk Helder Hospitaal: informatie over de opname van een kind in het ziekenhuis

Een kind goed voorbereiden op een opname in het ziekenhuis heeft heel wat positieve effecten. Om die reden werd de [informatie over de opname van een kind](#) in het ziekenhuis az Groeninge volledig herwerkt. Er is in kaart gebracht welke informatie de ouder en het kind nodig hebben, op welk moment en hoe ze de informatie tot bij de ouders krijgen, zodat zij die kunnen gebruiken in hun communicatie met het kind. Alle informatie werd opnieuw gestructureerd, volledig herschreven naar klare taal en verrijkt met beelden en [filmpjes](#) om bepaalde informatie beter te illustreren – bijvoorbeeld over het verloop bij een operatie en rond het veilig gebruik van de bedden op de kamers. De informatie is beschikbaar in het Nederlands en het Frans, en kan eenvoudig naar andere talen vertaald worden.

Ook de verspreiding van de informatie werd aangepakt. Bij het inplannen van een opname ontvangt de ouder de informatie automatisch via het online patiëntendossier. Als de opname niet gepland verloopt of het over een spoedopname gaat, krijgt de ouder een kaartje met de URL en QR-code naar de informatie bij ontvangst op de afdeling. Wie liever de informatie op papier heeft, kan een afdruk krijgen via de verpleegkundige of onthaalmedewerker. De informatie is ook altijd vindbaar via de website. De herwerking gebeurde door de dienst communicatie, kindergeneeskunde en spoedopname, met extern advies door Wablieft rond klare taal. Ook de kinderraad werd betrokken bij de uitwerking. De herwerking kadert in het project 'Heerlijk Helder Hospitaal', waarbij het ziekenhuis alle informatie wil herwerken volgens vier principes: relevantie, vindbaarheid, begrijpelijkheid en bruikbaarheid.

Het succes van dit project wordt gemonitord met een aantal online tools. Daarnaast krijgt de organisatie via verschillende bevestigingen een beter zicht op de kwaliteit van de informatie: online enquêtes na elke opname, feedbackkaartjes op de afdeling zelf, driemaandelijke bevestigingen op de afdeling zelf via het Vlaams Patiëntenplatform, besprekingen met de patiëntenadviesraad 'Kinder(p)raad'.

Met het geldbedrag van de prijs wil az groeninge de website nog verder verrijken met filmpjes en/of (interactieve) animaties over veel voorkomende onderzoeken en behandelingen tijdens een opname. Ze merken dat hieraan behoefte is. Getuigenis van een kind uit de kinderraad: "Ik wil dat een onderzoek of ingreep uitgelegd wordt zodat ik het begrijp. Een cartoon, tekening of filmpje zou een leuke manier zijn om mij iets uit te leggen. Onder de vorm van een spel iets bijleren over wat in het ziekenhuis gebeurt, zou fijn zijn."

Oordeel van de jury

De jury prijst de veelzijdige communicatieaanpak die is gekozen om ouders en kinderen te informeren. Ook betreft de organisatie actief experts, kinderen en ouders bij de ontwikkeling van de communicatiemiddelen. De filmpjes die zijn gemaakt zijn duidelijk en informatief én kinderen kunnen

zich erin herkennen – nog extra doordat er twee versies voor verschillende leeftijdsgroepen zijn gemaakt. De jury waardeert het in het bijzonder dat de organisatie aangeeft dat ze de beeldcommunicatie wil blijven ontwikkelen en verbeteren, om zo nog beter aan te sluiten bij het perspectief van het kind. Het zou waardevol kunnen zijn om te bekijken of het taalgebruik en het accent in de filmpjes nog aangepast/uitgebreid kunnen worden voor een bredere doelgroep.

Andere genomineerden

De jury bedankt ook de andere genomineerden voor hun inzet voor begrijpelijke taal in de zorg: docAtlas (provincie Antwerpen), OLVG (stadsziekenhuis Amsterdam), Gezondheid en Wetenschap, De Zorggroep, Ziekenhuis Netwerk Antwerpen, de Hartstichting, Huis voor Gezondheid, Medifoor en Wijkgezondheidscentrum Caleido.

In het algemeen viel op hoe actief de sector is om aan goede informatie en communicatie te werken voor maatschappelijk belangrijke thema's. Er wordt veel gebruikgemaakt van praktische apps, beeld en video's om alle doelgroepen nog beter te bereiken. In kwaliteit vielen de [video's](#) van de Hartstichting positief op, en Medifoor met een [verfrissende, aanvullende vorm](#) en een multidisciplinaire en multiculturele aanpak. Een [taalapp](#) als die van Ziekenhuis Netwerk Antwerpen laat goed zien hoe groots de mogelijkheden met technologie zijn.

De jury is positief over alle inzet, maar denkt wel dat nog meer bereikt kan worden als organisaties meer en slimmer samenwerken en goede voorbeelden uitwisselen. Het is zonde om het wiel steeds opnieuw en op lokaal niveau uit te vinden. De oproep is daarom: zoek verbinding, kijk breed wat er in het veld gebeurt, zoek contact met elkaar en zet in op samenwerking!

Over de Taalunie Zorgtaalprijs

Binnen de overheid en de rechtspraak bestaan al langer prijzen voor begrijpelijke communicatie (bijvoorbeeld de [Heerlijk Helderprijs](#) en de [Klare Taalbokaal](#)), maar voor de zorg was zo'n prijs er nog niet. In 2020 begon de Taalunie met het project 'Taal en Zorg' om gericht aandacht te besteden aan begrijpelijke taal in de zorg. Er werd een [onderzoek](#) uitgevoerd, een [stappenplan](#) gemaakt voor het ontwikkelen van heldere zorgmaterialen, een interactief [webinar](#) georganiseerd én een prijs in het leven geroepen voor begrijpelijke en toegankelijke materialen in de zorgsector: de ZorgVoorZorgPrijs. In 2021 werd die prijs uitgereikt aan [Indiveo](#) uit Leeuwarden tijdens de [reportage Begrijpelijke taal in de zorg](#). In 2024 krijgt de prijs een vervolg met de nieuwe naam Zorgtaalprijs. Met de nieuwe prijs steunt en beloont de Taalunie goede initiatieven in de zorgsector die de begrijpelijkheid, vindbaarheid en toepasbaarheid van medische informatie vergroten en daarmee de zorg voor iedereen meer toegankelijk maken.

Samenstelling jury Taalunie Zorgtaalprijs 2024: Edwin de Boer (operationeel directeur en medeoprichter Indiveo), Priscilla Heynderickx (docent en onderzoeker Nederlandse taal en communicatie aan de KU Leuven) en Marc Paredis (hoofd communicatie van de Taalunie).