

Interpretatie van pictogrammen van de SBA balieklapper bij laaggeletterden

M.T.J. van Nieuwkerk, studentnr. 1610379. Aantal woorden: 2152 Datum: 20-01-2015

Kernboodschappen

- 80% van de onderzochte pictogrammen van de SBA balieklapper werd niet door alle respondenten goed begrepen.
- De meeste respondenten vonden het prettig om een blad met pictogrammen mee naar huis te mogen nemen bij hun medicijn.
- Eén respondent geeft aan het fijn te vinden als er pictogrammen op het medicijndoosje of etiket staan.

Samenvatting

Doel: Doel van dit kwalitatieve onderzoek was het verkrijgen van inzicht in hoe laaggeletterden de pictogrammen van de balieklapper van SBA begrijpen.

Onderzoeksgroep en methode: Aan dit kwalitatieve onderzoek namen 14 personen deel, waarvan 10 laaggeletterd. 12 respondenten zijn allochtoon. De leeftijd van de respondenten varieert tussen 24 en 68 jaar. Hen is een half gestructureerd interview afgenomen, in hun eigen apotheek. Zij kregen pictogrammen vanuit de balieklapper voorgelegd, hierover werd hen gevraagd wat ze op het plaatje zien, of er nog plaatjes ontbreken en wat er verbeterd kan worden.

Resultaten: In totaal zijn er 35 pictogrammen onderzocht, hiervan werden er 7 juist geïnterpreteerd en werd de boodschap goed begrepen door alle respondenten. 11 pictogrammen werden wel goed geïnterpreteerd, maar niet altijd goed begrepen. De overige 17 pictogrammen werden niet goed geïnterpreteerd en niet begrepen. De respondenten gaven verbeteringsmogelijkheden aan. Er ontbreken pictogrammen die iets zeggen over hoe veel, hoe lang en hoe vaak het middel gebruikt moet worden. 80% van de respondenten vond het prettig om pictogrammen vanuit de balieklapper die op hun geneesmiddel van toepassing zijn mee naar huis te kunnen nemen, 20% vond dit niet nodig.

Conclusie: De meerderheid van de onderzochte pictogrammen werd niet goed geïnterpreteerd en begrepen. Er ontbreken pictogrammen die iets zeggen over de dosering. De meeste respondenten gaven aan behoefte te hebben aan het meenemen van de pictogrammen.

Inleiding

Laaggeletterden zijn mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, dit kan problemen opleveren bij het begrijpen van folders en websites, het invullen van formulieren en het lezen van bijsluiters van medicijnen (Buisman & Houtkoop, 2014). In Nederland zijn naar schatting 1,3 miljoen mensen tussen 16 en 65 jaar laaggeletterd. Hiervan is 65% autochtoon en 35% allochtoon. Onder de eerste generatie migranten is de laaggeletterdheid het hoogst, maar liefst 37% van deze groep is laaggeletterd. Onder tweede generatie allochtonen is dit 9% en bij autochtone Nederlanders 8,2. (de Greef, Segers, & Nijhuis, 2014) Ruim 70% van de patiënten kunnen het etiket of de bijsluiter wel goed lezen, maar slechts 35% kan de informatie goed toepassen. (Karen Hosper; Marga Vintges, 2014)

Op 14 Februari 2014 hebben de KNMP en Pharos een convenant gesloten met als doel de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van de farmaceutische zorg voor laag-geletterden en migranten te waarborgen. Onderdeel van dit convenant is het ontwikkelen van een toolkit voor in de apotheek om de informatiestrekking aan laaggeletterden en migranten te ondersteunen. Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) heeft een balieklapper ontwikkeld met pictogrammen in meerdere categorieën die op medicatieadvies gesprekken van toepassing zijn. De pictogrammen kunnen worden getoond op een klapper, of worden uitgeprint. Zij zijn respectievelijk ongeveer 3cm bij 4cm en 2cm bij 3cm groot. Mogelijk kan deze klapper onderdeel gaan uitmaken van deze toolkit, echter is bij navraag gebleken dat deze klapper nog nooit onderzocht is onder de doelgroep, laaggeletterden. (Stichting bedrijfsfonds apotheken, 2015)

Doel van dit onderzoek is inventariseren wat de interpretatie en begripsvorming is van laaggeletterden en migranten van de balieklapper van SBA.

Hoofdvraag:

Hoe worden de pictogrammen van de SBA balieklapper door laaggeletterden geïnterpreteerd, en begrijpen ze de boodschap?

Methode

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek om zo de beleving en ervaringen van de balieklapper en hierbij het werken met pictogrammen in de apotheek te onderzoeken. In dit onderzoek zijn 14 personen geïnterviewd. Er is gebruik gemaakt van een selecte steekproef door in twee verschillende apotheken, waar veel laaggeletterden komen, willekeurig wachtende mensen te vragen om deel te nemen aan dit onderzoek. Hierbij is erop gelet dat, net als de landelijke verdeling, er allochtone en autochtone mensen geïnterviewd zouden worden. In één op één interviews van circa 15 minuten werden pictogrammen zonder tekst voorgelegd en hierover werden vragen gesteld, aan het eind van het interview werd gevraagd naar het opleidingsniveau. Uitschieters waren 5 minuten en 20 minuten. Van de afgenomen interviews werd een geluidsopname gemaakt, hiervoor werd de deelnemer vooraf gevraagd om toestemming te geven. De opnames zijn woord voor woord uitgetypt.

Er is bewust voor gekozen om vragen over het opleidingsniveau aan het einde te stellen, want wanneer dit voorafgaand aan het interview zou zijn is de verwachting dat de respondent niet meer wil mee werken aan het onderzoek. Iemand die 10 jaar of korter op school heeft gezeten, of lager onderwijs als hoogste opleiding heeft behaald wordt gezien als laaggeletterde. Deze norm is ook aangehouden bij het ontwikkelen van de voorlichtingsmap 'Begrijp je lichaam' door Pharos. (Pharos, 2012)

In totaal bevat de balieklapper 51 pictogrammen, hiervan zijn er 35 onderzocht. De balieklapper is door SBA in 8 categorieën verdeeld, hierbij zijn uit iedere categorie zoveel mogelijk pictogrammen gekozen om te onderzoeken. Gezien de begrensde tijd voor het interview is het niet mogelijk alle pictogrammen te onderzoeken. De 35 afbeeldingen zijn opgedeeld in 3 interviews, hierbij werden de vragen hetzelfde gesteld aan de respondenten.

	Geslacht	Leeftijd	Geboorteland	Opleiding/ Aantal jaar school	Laaggeletterd	Tolk aanwezig
Respondent 1	v	51	Suriname	Mavo	Nee	Nee
Respondent 2	v	34	Suriname	Alleen taalles in NL	Ja	Nee
Respondent 3	m	28	Turkije	13 jaar school in Turkije	Ja	Ja
Respondent 4	v	40	Marokko	MBO in NL	Nee	Nee
Respondent 5	v	43	Marokko	Lagere school, in NL	Ja	Nee
Respondent 6*	v	35	Allochtoon	Onbekend	Ja	Nee
Respondent 7	v	30	Marokko	Alleen taalles in NL	Ja	Nee
Respondent 8	v	52	Nederland	Lagere school B Niveau	Ja	Nee
Respondent 9	m	50	Turkije	Geen opleiding	Ja	Ja
Respondent 10	m	24	Curaçao	Universiteit in NL	Nee	Nee
Respondent 11	v	48	Suriname	Lagere school in Suriname	Ja	Nee
Respondent 12	v	45	Half Marokkaans, half Nederlands	HBO, 17 jaar school in NL	Nee	Nee
Respondent 13	m	68	Nederland	Basisschool, totaal 5 jaar	Ja	Nee
Respondent 14	m	61	Marokko	10 jaar in Marokko, 2 jaar taalles in Nederland	Ja	Nee

*De vragen over geslacht, leeftijd, geboorteland en opleiding konden niet worden beantwoord. Antwoorden zijn op basis van persoonlijke inschatting.

Tabel 1: kenmerken van de respondenten

Resultaten

De interviews werden in 3 dagdelen afgenomen, in 2 verschillende apotheken. Een ochtend en een middag in apotheek Transvaal te Den Haag (9 deelnemers), en een middag in apotheek Grendel te Gouda (5 deelnemers). “In de wijk Transvaal komen veel culturen bij elkaar, voornamelijk Turken, maar ook Marokkanen en Antillianen”, vertelde een medewerker van apotheek Transvaal. (Buisman & Houtkoop, 2014) In Gouda is apotheek Grendel gesitueerd tussen een arbeiderswijk met veel autochtonen die waarschijnlijk weinig naar school zijn geweest, en een allochtonenwijk. Naar schatting zijn 30 mensen benaderd om deel te nemen aan dit onderzoek, 15 mensen waren bereid om deel te nemen, uiteindelijk is bij 14 mensen het interview afgenomen. Bij 1 van deze 14 deelnemers is het interview halverwege gestopt. De reden was dat deze mevrouw haar 2 kinderen bij zich had, en deze erg onrustig waren. Voornaamste redenen die mensen gaven om niet te willen mee werken waren: Geen tijd, geen zin of een taalbarrière maakte het interview onmogelijk. Bij 2 interviews was er een tolk aanwezig. Tabel 1 geeft de kenmerken van de respondenten weer.

Interpretatie en begripsvorming

Aan de respondenten is gevraagd wat zij op de afbeeldingen zagen; de interpretatie. De resultaten zijn terug te vinden in bijlage 1, tabel 2.

Met interpretatie wordt bedoeld: wat de respondent benoemt dat hij of zij ziet op het pictogram. Vanuit de interpretatie is af te leiden of het pictogram begrepen wordt. Tevens is er tijdens het interview bij een aantal pictogrammen gevraagd wat de respondent gaat doen na het zien van de reeks afbeeldingen, om te meten of de boodschap begrepen is. In tabel 2 (bijlage 1) is te zien dat er wisselende antwoorden gegeven worden. Pictogrammen in de categorie toedieningsvorm worden over het algemeen goed begrepen. Ook is te zien dat de respondent soms iets heel anders noemde dan het pictogram liet zien, zoals bij “maag” in de categorie klachten/pijn aan, noemde een respondent dit een baby.

Mening over de pictogrammen

Aan de respondenten werd gevraagd of zij de afbeeldingen mooi vinden, in een open vraag. 7 respondenten vonden ze mooi, goed of leuk, 4 respondenten hebben niet geantwoord en 3 gaven een ander antwoord, namelijk:

- “De plaatjes kunnen mooier door ze in te kleuren”
- “Kauwen” en “onder de tong” zijn niet mooi”
- “Ik vind de plaatjes goed, behalve van de maag en van het eten, die zijn voor mij niet duidelijk genoeg”.

Voorkeur “klapper” of “op papier”

De pictogrammen van de balieklapper kan de apotheekmedewerker op de daadwerkelijke “klapper” laten zien, maar er is ook een mogelijkheid via internet een selectie te maken en deze te printen. De respondenten werd gevraagd waar hun voorkeur naar uit gaat. Bij 7 respondenten ging de voorkeur uit naar de papieren versie, 4 respondenten kozen voor de klapper, 1 respondent had niet geantwoord en 2 respondenten gaven een ander antwoord. Zij zeiden: “Op de balieklapper kun je goed laten zien en kijken of die gene het begrijpt”, en “voor mensen die niet Nederlands spreken kan het op papier meegegeven worden”. 8 van de 10 respondenten gaven aan het handig te vinden om de pictogrammen op papier mee naar huis te mogen nemen, om het thuis terug te kijken. Hiervan gaf één respondent als spontane opmerking aan dat zij het meekrijgen van de pictogrammen niet zou zien als een belediging; “Het is meer een soort bijsluiters, maar dan met plaatjes.” 2 respondenten vonden dit niet nodig en bij de overige 4 personen was de vraag niet gesteld.

Cultureel perspectief

Pictogrammen waarop onthult lichaamsdelen te zien zijn kunnen in andere culturen mogelijk niet geaccepteerd worden. Daarom is er navraag gedaan onder 9 allochtone respondenten hoe zij hier tegenover staan. Onder de 4 Marokkaanse respondenten werd wisselend geantwoord, 2 respondenten zeiden dat deze pictogrammen in Marokko niet mogen, 2 respondenten zeiden van wel. Bij doorvragen bleek dat alle Marokkaanse respondenten het niet storend vinden om deze pictogrammen in Nederland te zien. “Deze plaatjes zijn nodig om het goed te kunnen uitleggen”, zei een Marokkaanse respondent. Geen van de hierover ondervraagde allochtone respondenten vond de pictogrammen storend.

Verbeteringsmogelijkheden

De respondenten noemden zelf een aantal verbeterpunten ten aanzien van de afbeeldingen, namelijk:

- Er ontbreken afbeeldingen die iets zeggen over de dosering, dus hoeveel keer per dag, hoeveel van het medicijn per keer en hoelang moet het gebruikt worden.
- Bij “kauwen” de plaatjes samenvoegen in één plaatje, duidelijk een mond tekenen en meer stukjes tekenen zodat duidelijk is dat het tablet kapot gekauwd moet worden.
- Bij “op de huid” is het vergrootglas onduidelijk. Beter zou zijn om een zalf of pleister met een pijl naar de huid te tekenen.
- Plaatje “voor het slapen” kan duidelijker door er een maan of klok bij te tekenen, en een bed onder het liggende mannetje.
- Bij “spray” lijkt het getekende flesje op een pompje met hand zeep. Het flesje kan beter anders getekend worden.
- Bij “bij de maaltijd” een tablet erbij tekenen, zodat de patiënt weet dat hij het bij het eten moet innemen.
- Bij “hoesten” een hand erbij tekenen.
- Bij “niet innemen” niet een kruis zetten door het hoofd, maar een medicijn erbij tekenen en daar een kruis door heen zetten.
- In de eigen taal erbij zetten wat er op het plaatje te zien is.
- Grote afbeeldingen zijn prettiger.

Bekendheid balieklapper in de apotheek

Aan verschillende medewerkers van de twee apotheken waar de interviews zijn afgenomen is gevraagd of de balieklapper bij hen bekend was. In beide apotheken was dit niet het geval. Na demonstratie gaven zij aan dit een mooi en bruikbaar product te vinden.

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat de meeste pictogrammen niet door iedereen goed begrepen en/ of geïnterpreteerd werden.

Respondenten vinden de pictogrammen mooi en leuk, en ze vinden het prettig om mee naar huis te mogen nemen.

Er ontbreken pictogrammen die iets zeggen over de dosering, dus hoeveel keer per dag, hoeveel van het medicijn per keer en hoelang het gebruikt moet worden.

Pictogrammen met ontblote lichaamsdelen werden door alle allochtone respondenten geaccepteerd.

Beschouwing

Vanuit de conclusie kan worden gezegd dat de meeste pictogrammen niet goed begrepen en/of geïnterpreteerd worden door iedereen. Wanneer deze verbeterd zouden worden kan dit een goede aanvulling zijn op het adviesgesprek en de bijsluiters bij de uitgifte van een geneesmiddel, waardoor het gesprek mogelijk meer structuur krijgt. Patiënten staan er positief tegenover dat ze de voor hen bestemde pictogrammen mee naar huis krijgen.

Er is niet aan de respondenten gevraagd of zij vinden dat de afbeeldingen helpen om een tekst beter te begrijpen.

Er waren 4 respondenten die niet laaggeletterd zijn, deze resultaten zijn wel meegenomen bij de resultaten van de laaggeletterde respondenten. In een volgend onderzoek zouden deze resultaten eruit gefilterd en apart vermeld moeten worden.

Relatie met ander onderzoek

De voorlichtingsmap “begrijp je lichaam” is ontwikkeld door Pharos in samenwerking met 13 laaggeletterden. Hierbij zijn afbeeldingen van het lichaam in kleur onderzocht door eveneens de laaggeletterden te ondervragen over de afbeeldingen. Uitgelichte conclusies hieruit zijn:

- Contrast is belangrijk, gebruik heldere lijnen
- Geen geïsoleerd orgaan afbeelden, maar aangeven hoe het in verband staat met het lichaam.
- Naast een plaatje dat ‘ziek’ laat zien ook een plaatje met hoe ‘gezond’ er uit ziet.
- Gedetailleerde ‘blote’ plaatjes kunnen schaamtegevoelens oproepen. Kies voor neutraal of minder gedetailleerd.
- Grote platen zijn beter, duidelijker.
- De kleuren van de afbeeldingen moeten waarheidsgetrouw zijn. (Pharos, 2012)

In beide onderzoeken zijn afbeeldingen over zorg en het lichaam getest onder laaggeletterden. Verschillend is dat bij het onderzoek van Pharos de voorlichtingsmap in samenwerking met laaggeletterden is ontwikkeld en gekeurde afbeeldingen bevat, en bij de balieklapper van SBA is dit achteraf getest en bevat het zwart-witte afbeeldingen.

Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is verhoogd door de vragen in interview vorm af te nemen. Hierbij zijn geluidsopnames gemaakt en de interviews zijn woord voor woord uitgetypt. De doelgroep, laaggeletterden, hebben moeite met lezen en schrijven, wat een schriftelijke enquête zo goed als onmogelijk maakt.

De betrouwbaarheid is mogelijk verlaagd, omdat de resultaten op persoonlijke inschatting zijn gecategoriseerd. Tevens kan een taalbarrière geleid hebben tot het verkrijgen van verkeerde antwoorden.

Een vraag is valide, wanneer deze precies antwoord geeft op wat men wil weten. In dit onderzoek is de vraag vaak op een simpele manier gesteld, zodat de respondent deze beter kon begrijpen.

In dit onderzoek zijn 14 mensen geïnterviewd, waaronder 10 laaggeletterden. Er is naar mening van de onderzoeker is er onvoldoende verzadiging opgetreden onder de verkregen antwoorden. Bij een volgend onderzoek zouden meer laaggeletterden moeten deelnemen om de validiteit te kunnen verhogen.

Aanbevelingen

Aanbevelingen die naar aanleiding van eerder genoemde resultaten en conclusies gegeven kunnen worden zijn:

Voor SBA:

- Slecht begrepen afbeeldingen moeten worden aangepast, deze moeten worden getoetst onder laaggeletterden.
- Bij een vervolgonderzoek (pre-test) moet het aantal laaggeletterde respondenten hoger zijn dan 10.
- Afbeeldingen die iets zeggen over de dosering moeten worden toegevoegd.
- De afbeeldingen moeten groter gemaakt worden, bij voorkeur minimaal 5cm bij 5cm.

Voor de KNMP:

- De bekendheid van de balieklapper zou, na aanpassing, vergroot dienen te worden onder apotheken.
- Bekijk wat de mogelijkheden zijn om de afbeeldingen te laten afdrucken op apotheeketiketten of toe te voegen aan bijsluiters.
- Een tolk-boekje maken voor de apotheken, waarin veel gebruikte zinnen staan, in verschillende talen, die bij een baliegesprek gebruikt worden. Aan deze zinnen kunnen, waar mogelijk, pictogrammen worden toegevoegd.

Voor apothekers(assistenten):

- Gebruik vaker de balieklapper om de communicatie met laaggeletterden te verbeteren.

Bibliografie

Beelen, N. v. (2012). Het belang van begrijpelijk materiaal: gezondheidsvoorlichting voor laaggeletterden. *Phaxx*, 15-17.

Buisman, M., & Houtkoop, W. (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven*. Maastricht: Universiteit Maastricht.

Buisman, M., & Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. Den Bosch / Den Haag: Stichting lezen en schrijven.

CBS. (2014). *Wat is het verschil tussen eerste en tweede generatie?* Opgehaald van [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/allochtonen/faq/specifiek/faq-verschil-generatie.htm): <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/allochtonen/faq/specifiek/faq-verschil-generatie.htm>

de Greef, D., Segers, P., & Nijhuis, D. (2014). *Feiten & cijfers laaggeletterdheid*. OBT BV.

Karen Hosper; Marga Vintges. (2014). 'Welke vragen heeft u nog?'. *Pharmaceutisch Weekblad*, 28-31.

Kooy, M. (2014). *Therapietrouw en de apotheker*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Oosterberg, E., & Bakx, J. (2012). Visueel voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden. *Tijdschrift voor praktijkondersteuning*, 150-154.

Pharmaceutisch weekblad. (2014, Februari 14). *KNMP en Pharos: inzet voor laaggeletterden*. Opgehaald van www.pw.nl: <http://www.pw.nl/nieuws/nieuwsberichten/2014/convenant-verbetert-medicijngebruik-laaggeletterden>

Pharos. (2012). *Begrijp je lichaam*. Utrecht: Pharos.

RIVM. (2014, Maart 23). *Wat is sociaal economische status?* Opgehaald van www.nationaalkompas.nl: <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/segment/vat-is-sociaaleconomische-status/>

Stichting bedrijfsfonds apotheken. (2015, Januari). *Bijsluiter in beeld*. Opgehaald van www.sbaweb.nl: <http://www.sbaweb.nl/werken-in-de-apotheek/artikel/balieklapper>

Stichting lezen en schrijven. (2014). *De taalmeter - Factsheet*. Opgehaald van www.stoof-online.nl: <http://www.stoof-online.nl/uploads/Laaggeletterdheid/Factsheet%20Taalmeter%20mei%202013.pdf>

van Leeuwen, M. (2011). 'Heb ik het goed uitgelegd?'. *Phaxx*, 11-12.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Vintges, M., & Brewster, L. (2014). Etnische en sociaal-economische verschillen bij hart- en vaatziekten. *Tijdschrift over praktijkgerichte farmacotherapie*.

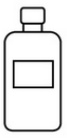
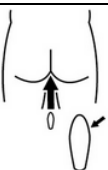
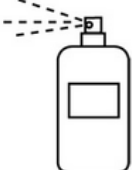
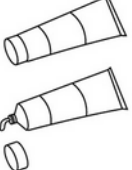
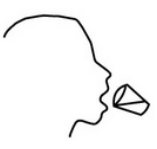
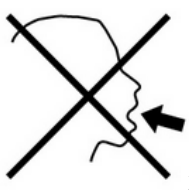
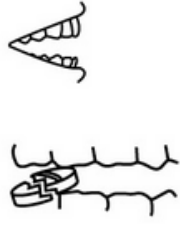
Bijlage 1

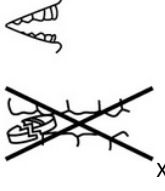
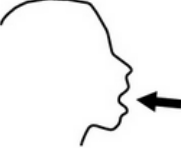
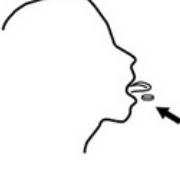
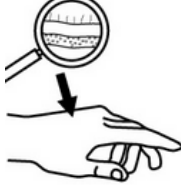
Hieronder staat in tabel 2 aangegeven wat de respondenten zagen op de pictogrammen. Onder ieder pictogram staat wat de balieklapper bij dit pictogram weergeeft. De hoeveelheid respondenten per pictogram staat in de balk onder de gegeven antwoorden. De gekleurde balk die steeds boven de pictogrammen staat geeft de categorie van de pictogrammen aan. De volgende symbolen (V [] X) geven aan in welke mate ieder pictogram is geïnterpreteerd en begrepen.

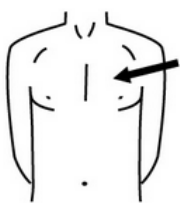
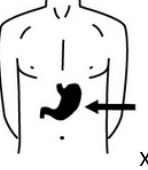
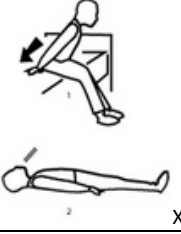
V= Door alle respondenten goed geïnterpreteerd en goed begrepen.

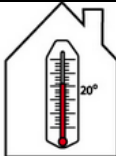
[]= Door alle respondenten goed geïnterpreteerd, niet door alle respondenten goed begrepen.

X= Niet door alle respondenten goed geïnterpreteerd, niet door alle respondenten goed begrepen.

Toedieningsvorm			
Afbeelding	Wat zag de respondent?	Afbeelding	Wat zag de respondent?
 V	▪ Een potje medicijnen ▪ Flesje medicijnen ▪ Medicijn ▪ Drankje	 V	▪ Een spuit ▪ – ▪ Prik ▪ Naald ▪ Spuit
Drankje	N=4	Injectie	N=4
 []	▪ Zetpil ▪ Zetpil ? ▪ Een soort pil apparaat om het in tweeën te hakken ▪ Pil/ zetpil? ▪ – ▪ Billen/ zetpil voor de billen ▪ Zetpil ▪ Weet het niet	 []	▪ Fles, medicijn. ▪ Misschien water als medicijn. ▪ Parfum ▪ Een soort spray of zo ▪ Een stroop of siroop innemen
Zetpil	N=7	Spray	N=4
 V	▪ Een druppel, toetertje ▪ Druppels ▪ Druppel ▪ Pipetje ▪ Druppels, oordruppels?	 V	▪ Tube ▪ Een tube voor vrouwen ▪ Een tube ▪ Een tube ▪ Een tube met pasta
Druppels	N=5	Zalf	N=5
Hoe te gebruiken			
 V	▪ Drinken ▪ Om te drinken ▪ Kopje ▪ Innemen met water	 []	▪ Flesje, dat je moet schudden ▪ Schudden ▪ Flacon ▪ Klein flesje wat je moet schudden ▪ Verstuiver
Drinken	N=4	Schudden	N=5
 X	▪ Hoofdpijn ▪ Kan niet goed ademen ▪ Niet innemen via de mond	 X	▪ Mond, tanden/ bacterie? ▪ – ▪ Tandens , pilletje is gebroken. Kauwen ▪ De tabletten kauwen, tabletten in tweeën splitsen met je tanden ▪ Mag is of zo?
Niet innemen	N=3	Kauwen	N=4

	▪ Een tablet ▪ Het lijkt of die een medicijn slikt/ inneemt ▪ Om te gorgelen ▪ 3 tabletten in een keer slikken		▪ Milk. beker. Snapt het kruis niet. ▪ Niet drinken ▪ Verboden voor melk ▪ Met melk drinken
Gorgelen	N=4	Niet met melk	N=4
	▪ Niet kauwen, mag doorslikken ▪ Weet het niet ▪ Niet kauwen ▪ Niet op kauwen ▪ Een gebit, een mond en tablet, moet je doorkauwen? Niet doorkauwen		
Niet kauwen	N=5		
Waar te gebruiken			
	▪ Gaat in de mond ▪ Met mond ▪ Gezicht/ mond ▪ Via de mond		▪ iets met tong, zweer in tong? ▪ – ▪ Pilletje drinken ▪ Onder de tong ▪ Is eh mond, tablet of zo? Tong. Onder tong.
In de mond	N=4	Onder de tong	N=4
	▪ Vergrootglas met een huid ▪ – ▪ Weet het niet ▪ Onduidelijk, een hand en vergrootglas. Ze willen iets met de huid ▪ Hand ehh.		▪ De voorkant, een cremetje of zo denk ik. Voor de vrouw ▪ Een spiraal voor de vrouw ▪ Vagina ▪ Vaginaal inbrengen ▪ Spiraal? Voor de vrouw
Op de huid	N=4	Vaginaal	N=5
	▪ Waar het wordt gebruikt, vermijd ogen ▪ Oog ▪ Oog ▪ Oog ▪ Oog		▪ Voor de billen ▪ Weet het niet ▪ Tussen de billen ▪ iets zelf maken of tussen je billen of... ▪ Weet het niet ▪ Billen ▪ Anaal inbrengen ▪ Anaal iets inbrengen
Oog	N=5	Rectaal	N=8
Klachten/pijn aan			
	▪ Bij hoesten natuurlijk ▪ Misschien met hoesten ▪ Spugen, ik weet niet ▪ Blazen		▪ Weet het woord niet ▪ Weet het niet ▪ Geen idee ▪ Vergrootglas, billen/ infectie? ▪ – ▪ Weet het niet ▪ Iemands achterkant, anus. ▪ Vergrootglas??
Hoesten	N=4	Aambeien	N=7

	- Longen/je moet lopen? – - Buikpijn - Duidelijk, maagpijn - Weet het niet		- Lichaam - Iets met adem - Last van je hart of borst - Voor maag, voor maagklachten
Misselijkheid	N=4	Borst	N=4
	- Heeft het een probleem met hoofd - Luizen - Hoofdluis - Iets met het hoofd		- Voor de hals - Keel - Keel - De hals - Keel
Luizen	N=4	Keel	N=5
	- Voor de maag - Maag - Hart - De maag - Voor de baby? Lever? - Nieren?		
Maag	N=5		
Tijdstip			
	- Na het eten - Bestek, voor het eten - Voor het eten - Je moet eerst gegeten hebben voordat je het tabletje inneemt. - Dat is eten		- Eten - Eten - Eten - Iets met eten
Na het eten	N=5	Tijdens het eten	N=4
	- Oefening?/ bed oefening? – - Zitten en liggen/ op de bank zitten en op bed liggen/ flauw vallen - Kan op beide manieren, zitten of liggen. - Weet het niet		- Maaltijd - Eten - Een bord met mes, lepel en vork/ voor de eten - Met wat eten innemen
Voor het slapen	N=4	Voor het eten	N=4
Let op!			
	- Helemaal opmaken - Flesjes, zijn vol of leeg - Medicijn, hele fles en als je elke dag drinkt dan is die helemaal op - Flesjes die leger worden, weet niet wat ze bedoelen - Flesjes zijn vol, iets minder vol, een beetje en leeg. - Fles, medicijnen fles - Eerst was die vol en nu steeds leger - Hoeveelheid die je inneemt, en dat die in zoveel keer leeg is - Dit is leeg en dan wordt het vol, maar weet niet wat.. –		
Kuur afmaken	N=9		

Bewaren			
 X	- Lamp - Iets met licht - Zonder licht - Ampul moet je niet gebruiken	 []	- Binnen blijven/ barometer/koorts opnemen - Huis met thermometer - Thermometer - Soort kamertemperatuur
Donker	N=4	Kamertemperatuur	N=4
 X	- Kast - Koelkast - Een doos waar een medicijn in zit - Goed bewaren - Koelkast of kastje of zo - Koelkast of medicijnkast - In de koelkast bewaren - Dat is een koelkast om medicijnen in te bewaren denk ik		
Koelkast	N=8		
Overig			
 X	- Pilletje, het lijkt op geld/ strip met pilletje - Geld - Geld - Geld geven		
Betalen	N=4		

Tabel 2: Onderzochte pictogrammen met de gegeven antwoorden op de vraag: wat zie je op dit plaatje? Hiervan is af te lezen hoe het pictogram geïnterpreteerd en begrepen is. Dit staat aangegeven met V, [] of X bij het pictogram.