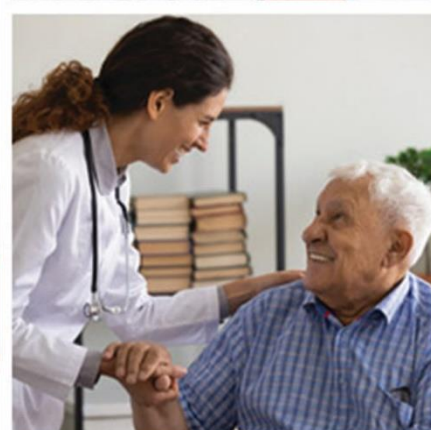
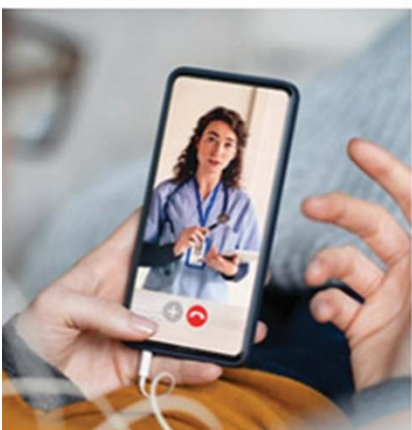


ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΥΜΒΑΛΛΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΣΟΤΙΜΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ



Καθοδηγητική Επιτροπή για τα Ανθρώπινα
Δικαιώματα στους τομείς της Βιοϊατρικής
και της Υγείας (CDBIO)

**ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ
ΣΥΜΒΑΛΛΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ
ΙΣΟΤΙΜΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ**

Όλα τα αιτήματα που αφορούν στην αναπαραγωγή ή τη μετάφραση του συνόλου ή μέρους του παρόντος εγγράφου πρέπει να απευθύνονται στη Διεύθυνση Επικοινωνίας (F-67075 Strasbourg Cedex).

Κάθε άλλη αλληλογραφία σχετικά με το παρόν έγγραφο πρέπει να απευθύνεται στον Γενική Διεύθυνση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κράτους Δικαίου.

Διάταξη: Συμβούλιο της Ευρώπης
© Συμβούλιο της Ευρώπης, Ιανουάριος 2023

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	3
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ - ΑΝΑΠΟΣΠΑΣΤΟ ΘΕΜΕΛΙΟ ΕΝΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ	8
Τι είναι η εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας και γιατί είναι σημαντική;	8
Εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας, ανισότητες στην υγεία και οικονομικός αντίκτυπος	9
Ανθρώπινα δικαιώματα που σχετίζονται με την εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας	10
Εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στα συστήματα υγείας	11
ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΚΑΤΑΣΤΕΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΙΣΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ	13
Πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες υγείας	14
Πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα υγείας	22
Επικοινωνία μεταξύ ατόμων, επαγγελματιών υγείας και φορέων παροχής φροντίδας υγείας	30
Από κοινού λήψη αποφάσεων σχετικά με τις θεραπείες και τη φροντίδα υγείας	41
Πρόσβαση σε ψηφιακό περιβάλλον για την κατανόηση και τη χρήση των υπηρεσιών υγείας	47
ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ	56
Κινητοποίηση κοινοτήτων και "πρωταθλητών" της εγγραματοσύνης σε θέματα υγείας	64
Ανάπτυξη ικανοτήτων των αρχών και συστημάτων υγείας	68
Η εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας ως επαγγελματική δεξιότητα - αύξηση της εγγραματοσύνης σε θέματα υγείας του εργατικού δυναμικού	74

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συμβάλλει ουσιαστικά στη διασφάλιση της αρχής των ανθρωπίνων δικαιωμάτων για ισότιμη πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας, ιδίως όταν οι υπάρχοντες πόροι παροχής φροντίδας υγείας είναι λιγότερο προσβάσιμοι σε ορισμένους πληθυσμούς λόγω των συνθηκών τους.

Η βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας τόσο των ατόμων όσο και των συστημάτων υγείας έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει την ασφάλεια και την ποιότητα της παροχής φροντίδας και να μειώσει τις ανισότητες στην έκβαση της υγείας, προωθώντας έτσι πιο ευημερούσες και δίκαιες κοινωνίες. Αποτελεί πολύτιμο πόρο στην παροχή φροντίδας υγείας, την πρόληψη ασθενειών και την προαγωγή της υγείας. Αυξάνει την απόδοση των κοινωνικών και οικονομικών επενδύσεων που συμβάλλουν στην εξοικονόμηση χρόνου, κόστους και ζώων.

Η Καθοδηγητική Επιτροπή για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στους τομείς της Βιοϊατρικής και της Υγείας (CDBIO) καλεί τα κράτη μέλη να ενισχύσουν και να αναπτύξουν τις προσπάθειές τους στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας - με σκοπό τη διασφάλιση της ισότητας στην πρόσβαση παροχής φροντίδας υγείας και τη μείωση των ανισοτήτων υγείας - ιδίως μέσω:

- ▶ **υποστήριξης των χρηστών των συστημάτων υγείας, συμπεριλαμβανομένων των φροντιστών τους και των εκπροσώπων των συνδέσμων, ώστε να έχουν πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία και την κατάλληλη περίθαλψη, καθώς και να συμμετέχουν ενεργά στη λήψη κοινών αποφάσεων με τους επαγγελματίες υγείας και τους φορείς υγείας σχετικά με τη θεραπεία και τη φροντίδα,**
- ▶ **προώθησης της πρόσβασης σε ψηφιακά περιβάλλοντα για την κατανόηση και, κατά συνέπεια, τη χρήση των υπηρεσιών υγείας, ώστε τα άτομα να μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από αυτές,**
- ▶ **κινητοποίησης των φορέων χάραξης πολιτικής και των αρχών παροχής φροντίδας υγείας για την προώθηση της εγγραμματοσύνης στην υγεία σε συνεργασία με μη κρατικούς φορείς, όπως ο ακαδημαϊκός κόσμος, η βιομηχανία και οι ΜΚΟ,**
- ▶ **διενέργειας αξιολογήσεων των αναγκών για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε διάφορα επίπεδα. Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων και οι πάροχοι υπηρεσιών υγείας ενθαρρύνονται να εφαρμόσουν μια τεκμηριωμένη προσέγγιση για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας,**
- ▶ **αύξησης της ικανότητας εγγραμματοσυσμού στον τομέα της υγείας, όπως στο σχεδιασμό των συστημάτων υγείας, την κατάρτιση και την εκπαίδευση του εργατικού δυναμικού και των ηγετών, την ευαισθητοποίηση σχετικά με τον εγγραμματοσυσμό στον τομέα της υγείας ως επαγγελματική ευκαιρία και απαίτηση και την ανάπτυξη του εγγραμματοσυσμού στον τομέα της υγείας ως επαγγελματικής δεξιότητας.**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδίου Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και τις Τεχνολογίες στη Βιοϊατρική (2020-2025), το CDBIO δεσμεύτηκε να εκπονήσει έναν Οδηγό για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας για την ισότιμη πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας, προκειμένου να ενδυναμώσει όλους τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις, ώστε να είναι πιο αποτελεσματικοί συνήγοροι στην πρόσβαση στις υπηρεσίες φροντίδας υγείας και στη λήψη κατάλληλων αποφάσεων σχετικά με την υγεία τους. Είναι σημαντικό τα άτομα να κατανοούν τις πληροφορίες για την υγεία και να γνωρίζουν ποιες υπηρεσίες φροντίδας είναι διαθέσιμες και πώς να έχουν καλύτερη πρόσβαση σε αυτές.

Ο συντονισμός των εργασιών αυτών ανατέθηκε στο μέλος του CDBIO, Assunta Morresi (Ιταλία), πρόεδρο της συντακτικής ομάδας για την προετοιμασία του οδηγού. Η συντακτική ομάδα αποτελούνταν από τα ακόλουθα μέλη: Lucie Bozec (Γαλλία), Siobhan O'Sullivan (Ιρλανδία), Rodica Gramma (Μολδαβία), Jorge Soares (Πορτογαλία), Iuliia Davydova (Ουκρανία), καθώς και από τους ακόλουθους εμπειρογνώμονες συμβούλους: Kristine Sørensen (Δανία), Leena Paakkari (Φινλανδία).

Από τις 16 Φεβρουαρίου έως τις 18 Μαρτίου 2022, η συντακτική ομάδα διοργάνωσε διαβούλευση με εμπειρογνώμονες. Η διαβούλευση συγκέντρωσε σχόλια, προτάσεις και παραδείγματα από εκπροσώπους διαφόρων τομέων, συμπεριλαμβανομένου του Γραφείου του Ειδικού Αντιπροσώπου για τη μετανάστευση και τους πρόσφυγες, καθώς ο οδηγός αποτελεί δραστηριότητα που προβλέπεται στο σχέδιο δράσης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των ευάλωτων ατόμων στο πλαίσιο της μετανάστευσης και του ασύλου στην Ευρώπη (2021-2025). Η συντακτική ομάδα έλαβε υπόψη τις εν λόγω παρατηρήσεις κατά την αναθεώρηση του οδηγού, ο οποίος παρουσιάστηκε στο CDBIO κατά την πρώτη συνεδρίασή του, που πραγματοποιήθηκε στις 2-4 Ιουνίου 2022, και στη συνέχεια εγκρίθηκε από το CDBIO κατά τη δεύτερη συνεδρίασή του, που πραγματοποιήθηκε στις 2-4 Νοεμβρίου 2022.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αποτελεσματικότητα των συστημάτων υγείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο με τον οποίο αυτά γίνονται αντιληπτά, κατανοητά και αξιόπιστα, καθώς και από την προσβασιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, διασφαλίζοντας παράλληλα τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τα στοιχεία αυτά επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την εγγραμματοσύνη των ατόμων σε θέματα υγείας. Η περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συνδέεται στενά με δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία, με αποτέλεσμα ο εγγραμματοςμός στην υγεία να καθίσταται κρίσιμος κοινωνικός παράγοντας αυτής. Το πιο πάνω έχει αντίκτυπο στη χρήση των υπηρεσιών υγείας, στο κόστος υγείας και στους τρόπους με τους οποίους τα άτομα αλληλεπιδρούν με το σύστημα υγείας. Παρά τις επενδύσεις σε υπηρεσίες υγείας, πολλοί άνθρωποι συχνά δεν υποστηρίζονται στην πρόσβαση, κατανόηση, αξιολόγηση και εφαρμογή πληροφοριών για την πλοήγηση σε πολύπλοκα συστήματα και περιβάλλοντα υγείας.

Τα ευρωπαϊκά συστήματα υγείας αντιμετωπίζουν μια σειρά προκλήσεων, όπως μειώσεις στη χρηματοδότηση, γήρανση του πληθυσμού, αύξηση της μετανάστευσης, πολιτισμική ποικιλομορφία, ελλείψεις προσωπικού, λίστες αναμονής για ασθενείς, διαχείριση της περίθαλψης, κατ' οίκον περίθαλψη, μακροχρόνια φροντίδα, αυξανόμενη χρήση της τεχνολογίας και των ψηφιακών υπηρεσιών και εργαλείων υγείας, καθώς και απειλές για την υγεία. Η πανδημία του Covid-19 έδειξε σαφώς ότι η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αποτελεί θέμα δημόσιας ανησυχίας. Ο εγγραμματοςμός στον τομέα της υγείας σχετίζεται σε

μεγάλο βαθμό με το περιεχόμενο και το πλαίσιο και αφορά τόσο τις χώρες χαμηλού, μεσαίου όσο και υψηλού εισοδήματος.

ΣΚΟΠΟΣ

Ο παρών οδηγός απευθύνεται στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, τους επαγγελματίες υγείας και τους παρόχους υπηρεσιών υγείας, προκειμένου να τους βοηθήσει να εντοπίσουν τις ανάγκες των ατόμων κατά την πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας και να αναλάβουν τις αντίστοιχες ευθύνες που αυτό συνεπάγεται, δηλαδή:

- ▶ υποστήριξη της ανάπτυξης πιο προσιτών και χωρίς αποκλεισμούς συστημάτων υγείας, στα οποία η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αποτελεί βαθύ πυλώνα σε σχέση με τη χρηστή διακυβέρνηση.
- ▶ οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και οι πάροχοι υπηρεσιών υγείας διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην ιεράρχηση και εφαρμογή του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας μέσω μιας προσέγγισης που αφορά το σύνολο της διακυβέρνησης και της κοινωνίας, με τρόπους που ενισχύουν τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας των πληθυσμών, καθώς και την ανταπόκριση των οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες υγείας και κοινωνικές υπηρεσίες.
- ▶ βελτίωση της πολιτικής, της έρευνας και της πρακτικής για τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας στις χώρες τους ως μέρος της ατζέντας για τα ανθρώπινα δικαιώματα, εντοπίζοντας τις εθνικές ανάγκες και αναπτύσσοντας στοχευμένες λύσεις για τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας, όπως για τα άτομα σε ευάλωτες καταστάσεις, και συνεργαζόμενοι αυτών και αναπτύσσοντας κοινότητες εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας εντός και εκτός των κρατών μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Ο οδηγός προορίζεται να είναι:

- ▶ μια ενημερωτική και αξιοποιήσιμη διαδικτυακή πηγή,
- ▶ ενδεικτικός, δίνοντας παραδείγματα καλών πρακτικών,
- ▶ έτοιμος προς χρήση και εύκολος στη χρήση.

Ο οδηγός εξηγεί γιατί είναι σημαντικός σε σχέση με την εξοικονόμηση χρόνου, κόστους και ζωνών. Παρέχει παραδείγματα των εμποδίων και των παραγόντων που συμβάλλουν στην ισότιμη πρόσβαση στην παροχή φροντίδων υγείας. Ο οδηγός εστιάζει στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες για την εφαρμογή του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας στην πολιτική και την πρακτική. Προτείνει επίσης τρόπους με τους οποίους οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων και οι πάροχοι υπηρεσιών υγείας μπορούν να εφαρμόσουν τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας σε διάφορα ατομικά, οργανωτικά και πολιτικά επίπεδα, ώστε να βοηθήσουν στην παρακολούθηση της προόδου με βάση τη στρατηγική, τους στόχους και τις μετρήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο οδηγός επικεντρώνεται στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε σχέση με τα άτομα και τα συστήματα υγείας, συμπεριλαμβανομένης της παροχής φροντίδας υγείας, της πρόληψης νόσων και της προαγωγής της υγείας.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ:

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συνδέεται με τον εγγραμματισμό και περιλαμβάνει τις γνώσεις, τα κίνητρα και τις ικανότητες των ανθρώπων να έχουν πρόσβαση, να κατανοούν, να αξιολογούν και να εφαρμόζουν πληροφορίες για την υγεία, προκειμένου να κρίνουν και να λαμβάνουν αποφάσεις στην καθημερινή τους ζωή σχετικά με την φροντίδα υγείας, την πρόληψη ασθενειών και την προαγωγή της υγείας για τους ίδιους και τους γύρω τους.

Από τη μία πλευρά, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αντικατοπτρίζει τις δεξιότητες των ατόμων να ανταποκρίνονται στις πολύπλοκες απαιτήσεις των συστημάτων υγείας. Από την άλλη πλευρά, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αφορά την ικανότητα των συστημάτων υγείας να ανταποκρίνονται στις πολύπλοκες ανάγκες και απαιτήσεις των ατόμων που εξυπηρετούν. Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι μια πολυδιάστατη έννοια που βασίζεται στην αλληλεπίδραση και την αντιστοιχία μεταξύ των συστημάτων υγείας και των ατόμων, των οικογενειών και των κοινοτήτων. Πολλές χώρες είναι πολύ πιθανό να ασχολούνται ήδη ενεργά με τέτοια θέματα χωρίς να προσθέτουν στις δράσεις τους την ετικέτα της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας.

ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ:

- ▶ γνώσεις για την υγεία, όπως πληροφορίες σχετικά με την υγεία, την ασθένεια και τα δικαιώματα των ασθενών,
- ▶ πρακτικές δεξιότητες, όπως βασικές ψηφιακές δεξιότητες, επικοινωνιακές δεξιότητες και ικανότητες αναζήτησης πληροφοριών για την υγεία και πλοήγησης σε περιβάλλοντα παροχής φροντίδας υγείας,
- ▶ δεξιότητες κριτικής σκέψης και αυτό-αναστοχασμού, όπως οι ικανότητες να συγκρίνουν και να αξιολογούν την αξιοπιστία των πληροφοριών για την υγεία, να προβληματίζονται για τη χρησιμότητα των πληροφοριών από προσωπική σκοπιά και να γνωρίζουν και να αναγνωρίζουν τα συμπτώματα διαφόρων ασθενειών,
- ▶ ηθική υπευθυνότητα, όπως η γνώση των δικαιωμάτων των ασθενών, η ικανότητα να υπερβαίνει το άτομο την προσωπική του οπτική, σκεπτόμενος τις συνέπειες των πράξεων του στους άλλους.



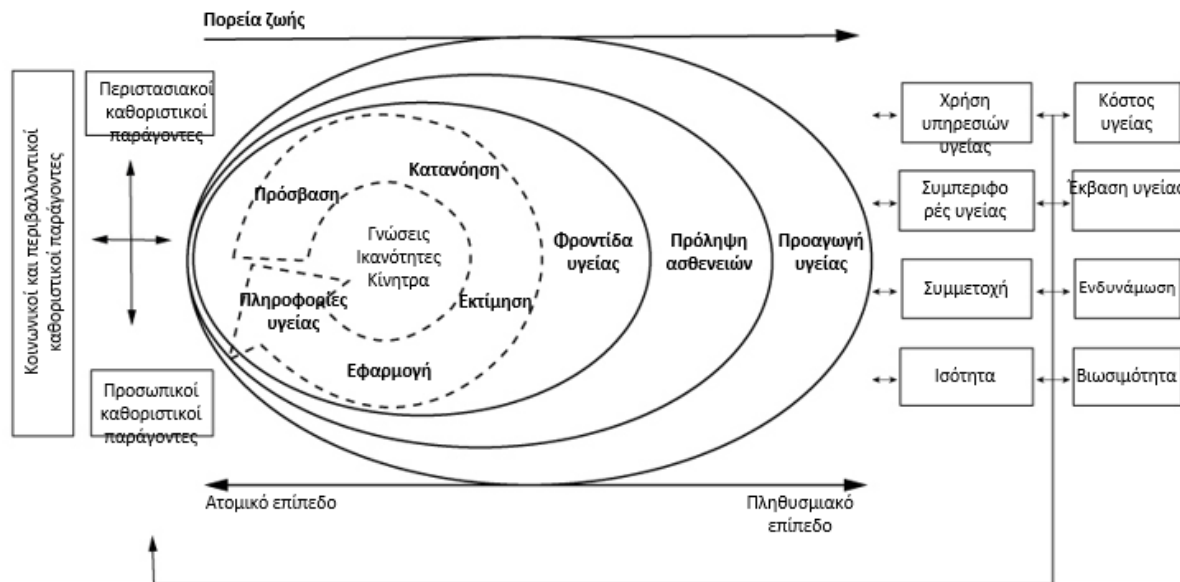
Η ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ - ΑΝΑΠΟΣΠΑΣΤΟ ΘΕΜΕΛΙΟ ΕΝΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

Όντας στενά συνδεδεμένος με τον εγγραμματισμό, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι ένας από τους διάφορους τύπους εγγραμματισμού, όπως η εγγραμματοσύνη στη χρήση δεδομένων και η εγγραμματοσύνη σε θέματα κοινωνικής συμμετοχής, που απαιτούνται για να κατανοήσουμε τον κόσμο. Εκτός από τον γενικό εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας, συχνά αυτός περιγράφεται σε σχέση με συγκεκριμένο περιεχόμενο ή πλαίσιο, όπως για παράδειγμα η εγγραμματοσύνη σε θέματα ψηφιακής υγείας, η εγγραμματοσύνη σε θέματα εμβολιασμού και η εγγραμματοσύνη γύρω από το διαβήτη.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ;

Το ολοκληρωμένο εννοιολογικό μοντέλο της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας (βλ. παρακάτω σχήμα) επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι έχουν πρόσβαση, κατανοούν, αξιολογούν και εφαρμόζουν πληροφορίες σχετικά με την παροχή φροντίδας υγείας, την πρόληψη ασθενειών και την προαγωγή της υγείας. Εξηγεί πώς αναπτύσσεται η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας κατά τη διάρκεια της ζωής και απεικονίζει την επιρροή των

προσωπικών, περιστασιακών και συναφών παραγόντων, όπως οι κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί καθοριστικοί παράγοντες. Το μοντέλο καταδεικνύει επίσης πώς η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας μπορεί να επηρεάσει τη χρήση και το κόστος του συστήματος υγείας, τη συμπεριφορά υγείας και την έκβαση της υγείας, τη συμμετοχή και την ενδυνάμωση, την ισότητα και τη βιωσιμότητα. Αν και είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ικανότητα των ατόμων και των πληθυσμών να ενεργούν για θέματα υγείας, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας εξαρτάται επίσης από την υποστήριξη που παρέχουν τα συστήματα υγείας, όπως η εύκολη πρόσβαση και πλοήγηση στις υπηρεσίες, η σαφής επικοινωνία και η τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων.



Σχήμα: Εννοιολογικό μοντέλο εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας 1

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι ζωτικής σημασίας για αποτελεσματικά και αξιόπιστα συστήματα υγείας. Επιτρέπει στους ανθρώπους να μαθαίνουν συνεχώς νέες πληροφορίες και να "ξεμάθουν" τις ξεπερασμένες πληροφορίες, ώστε να διατηρούν την καλή τους υγεία και να ενεργούν ως ενημερωμένοι χρήστες των υπηρεσιών υγείας.

Η ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας τόσο των ατόμων όσο και των συστημάτων και η οικοδόμηση της αμοιβαίας ευθύνης μεταξύ τους ενισχύει την ισότητα των ευκαιριών στην πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας. Είναι σημαντικό ότι το πόσο ευάλωτο είναι ένα άτομο καθορίζεται και επηρεάζεται τόσο από τις ικανότητες και τις ανάγκες του, καθώς και από την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας. Επομένως, η ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας θα πρέπει να είναι εγγυημένη για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων σε ευάλωτες καταστάσεις που αντιμετωπίζουν προβλήματα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας.

ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ, ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι ένας σημαντικός καθοριστικός παράγοντας της υγείας και συστατικό στοιχείο των αποφευκτέων και άδικων ανισοτήτων στην υγεία. Έχει

¹ Sørensen, K. *et al.* Health literacy and public health: Συστηματική ανασκόπηση και ενσωμάτωση ορισμών και μοντέλων. *BMC Public Health* **12**, (2012).

εντοπιστεί μια ισχυρή κοινωνικοοικονομική διαβάθμιση η οποία δείχνει πώς η χαμηλή κοινωνικοοικονομική κατάσταση, η χαμηλή εκπαίδευση, οι δυσμενείς συμπεριφορές υγείας, η κακή αυτοαναφερόμενη υγεία και η αυξημένη χρήση υπηρεσιών συσχετίζονται με περιορισμένα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας. Οι ελλείψεις στον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας μπορούν να οδηγήσουν σε ανισότητες μεταξύ χωρών και μεταξύ διαφορετικών ομάδων πληθυσμού εντός των χωρών.

Η ανεπαρκής εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας προκαλεί αφαίμαξη των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων και εμπόδιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η έρευνα σχετικά με το κόστος της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στην Ευρώπη είναι ελλιπής, ενώ η εκτίμηση του κόστους της ανεπαρκούς εγγραμματοσύνης στον τομέα της υγείας είναι ένας πολύπλοκος τομέας που απαιτεί την πραγματοποίηση ορισμένων παραδοχών. Σύμφωνα με αμερικανικές έρευνες, το ετήσιο κόστος της ανεπαρκούς εγγραμματοσύνης υγείας ανέρχεται στο 3-5% του προϋπολογισμού για την υγεία². Με βάση αυτές τις εκτιμήσεις, το κόστος του ανεπαρκούς εγγραμματοτισμού στον τομέα της υγείας στην Αγγλία θα μπορούσε να είναι 2,95-4,92 δισ. λίρες (με βάση τον προϋπολογισμό του NHS England για το 2014-15 που είναι 98,4 δισ. λίρες)³. Ωστόσο, είναι δύσκολο να μεταφερθούν με ακρίβεια τα ευρήματα για τις επιπτώσεις του κόστους στις ΗΠΑ στα συστήματα υγείας στην Ευρώπη. Μια πρόσφατη μελέτη που διεξήχθη στις ΗΠΑ μεταξύ των δικαιούχων του Medicare εκτίμησε ότι η βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας θα μπορούσε να αποτρέψει σχεδόν ένα εκατομμύριο επισκέψεις σε νοσοκομεία και να εξοικονομήσει πάνω από 25 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως⁴.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Μαζί με την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και τον Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Χάρτη, η Σύμβαση για τα ανθρωπίνια δικαιώματα και τη βιοϊατρική (Σύμβαση Οβιέδο) παρέχει ένα πλαίσιο ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικό με τον τομέα της υγείας, καθορίζοντας αρχές που σέβονται, και η εφαρμογή τους μπορεί να επηρεαστεί ουσιαστικά, από την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας. Για παράδειγμα, η αρχή της ενημερωμένης συγκατάθεσης για την πραγματοποίηση μιας ιατρικής παρέμβασης (άρθρο 5, Σύμβαση Ονιέδο) περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης και κατανόησης των κατάλληλων πληροφοριών για τη συγκατάθεσή της. Με άλλα λόγια, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας (κατανόηση και πρόσβαση σε πληροφορίες, κριτική σκέψη) επιτρέπει στα άτομα να αξιολογούν τα οφέλη και τους κινδύνους μιας παρέμβασης, ώστε να μπορούν να λάβουν πλήρως ενημερωμένες αποφάσεις.

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη του στόχου 3 "Εξασφάλιση υγιούς ζωής και προώθηση της ευημερίας για όλους σε όλες τις ηλικίες" των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών. Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας μπορεί να θεωρηθεί ως ένα εργαλείο για την ενδυνάμωση των ανθρώπων, χρησιμοποιώντας διάφορες μορφές επικοινωνίας και δράσεις που αναλαμβάνονται μέσω των συστημάτων υγείας και άλλων πολιτικών, ώστε αυτοί να αποκτούν πρόσβαση, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες με τρόπους που προάγουν και διατηρούν την καλή υγεία. Επιπλέον, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας παρέχει μια στρατηγική προσέγγιση για την

² Vernon et al. 2007.

³ Lamb P, Berry J. Health Literacy - η ατζέντα που δεν έχουμε την πολυτέλεια να αγνοήσουμε: Community Health & Learning Foundation (2014).

⁴ United Health Group, 2020.

επίτευξη του υψηλότερου εφικτού επιπέδου υγείας για όλους, η οποία βασίζεται σε τέσσερα βασικά στοιχεία: 1) **Διαθεσιμότητα**: η ανάγκη για εγκαταστάσεις, αγαθά και υπηρεσίες δημόσιας υγείας και παροχής φροντίδας υγείας, καθώς και για προγράμματα για όλους. 2) **Προσβασιμότητα**: οι εγκαταστάσεις, τα αγαθά και οι υπηρεσίες υγείας πρέπει να είναι προσβάσιμες σε όλους και να μην υπάρχουν διακρίσεις, να είναι οικονομικά προσιτές, να παρέχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και να είναι (φυσικά) προσιτές. 3) **Αποδοχή**: όλες οι εγκαταστάσεις, τα αγαθά και οι υπηρεσίες υγείας πρέπει να σέβονται την ιατρική δεοντολογία και να είναι πολιτισμικά κατάλληλες. 4) **Ποιότητα**: οι εγκαταστάσεις, τα αγαθά και οι υπηρεσίες υγείας πρέπει επίσης να είναι επιστημονικά και ιατρικά κατάλληλες και καλής ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της δέσμευσης εξειδικευμένου υγειονομικού προσωπικού.

ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Τα συστήματα υγείας και οι φορείς και οι πάροχοί τους είναι εξαιρετικά σημαντικά για να μπορούν τα άτομα να λαμβάνουν ελεύθερες και ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με την υγεία τους. Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας δίνει στους ασθενείς τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα αυτών των συστημάτων, να εξοικειωθούν με τις γνώσεις και τις μεθόδους τους, να μπορέσουν να αξιολογήσουν τις πληροφορίες και να αποφασίσουν για τη θεραπεία και τη φροντίδα τους.

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι σημαντική στο ευρύτερο πλαίσιο της πρόληψης της υγείας. Αφορά την κατανόηση των διαφόρων επιστημονικών και κλινικών πληροφοριών για την προώθηση θετικών εκβάσεων της υγείας (τα μέτρα πρόληψης της υγείας λαμβάνονται για την αποφυγή της ασθένειας και, επομένως, μπορεί να μην βιώνονται προσωπικά, σε αντίθεση με τις θεραπείες και τις θεραπείες που έχουν απτή επίδραση στους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της ασθένειας).

Σκεφτείτε τα ακόλουθα παραδείγματα:

- ▶ Η πανδημία Covid-19 προκάλεσε τη μεγαλύτερη εκστρατεία εμβολιασμού στην ιστορία της ανθρωπότητας. Μεταξύ των πολλών προκλήσεων που αντιμετώπισαν τα άτομα ήταν η αξιολόγηση του κινδύνου έναντι του οφέλους του εμβολιασμού (που αναμφισβήτητα απαιτεί μια βαθιά εννοιολογική κατανόηση των στατιστικών δεδομένων, όπως το ποσοστό, η πιθανότητα, τα μοντέλα πρόβλεψης και τα διάφορα σενάρια). Από αυτή την άποψη, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να αντιληφθούν, να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τους σχετικούς κινδύνους.
- ▶ Η υγιεινή διατροφή συμβάλλει σε μια υγιή ζωή, συμπεριλαμβανομένου και χαμηλότερου κινδύνου καρδιαγγειακών παθήσεων. Η διατροφή εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις πολιτιστικές και γεωγραφικές διαστάσεις των ανθρώπων και των ομάδων της κοινωνίας. Από αυτή την άποψη, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συμβάλλει στις δεξιότητες, τις ευαισθησίες και την ενσυναίσθηση που απαιτούνται απέναντι σε διαφορετικούς ανθρώπους και ομάδες, ώστε (αυτές) να είναι πιο αποτελεσματικές στην ενθάρρυνση αλλαγών στην καθημερινή τους διατροφή.

Κατά συνέπεια, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας μπορεί να θεωρηθεί ως καθοριστικός παράγοντας τόσο της προσωπικής όσο και της δημόσιας υγείας. Συμβάλλει στην υγεία των μεμονωμένων ατόμων και στην υγεία των κοινοτήτων ή άλλων συνόλων ατόμων με κοινές γνώσεις για την υγεία. Με άλλα λόγια, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι ουσιαστικά μια σχεσιακή δραστηριότητα που μπορεί να διευκολύνει τη βελτίωση της γενικής ευημερίας, μεταξύ άλλων και για άτομα σε ευάλωτες καταστάσεις.



ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΚΑΤΑΣΤΕΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΙΣΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Για να εξασφαλιστεί η ισότιμη πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας, υπάρχουν πέντε προκλήσεις που μπορούν να ληφθούν υπόψη: 1) πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία, 2) πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα υγείας, 3) επικοινωνία μεταξύ ατόμων, επαγγελματιών υγείας και φορέων παροχής φροντίδας υγείας, 4) κοινή λήψη αποφάσεων σχετικά με θεραπείες και περίθαλψη και 5) πρόσβαση σε ψηφιακά περιβάλλοντα για την κατανόηση και τη χρήση των υπηρεσιών υγείας.

Η βελτίωση του εγγραμματισμού στην υγεία τόσο των ατόμων όσο και των συστημάτων ενισχύει την ισότητα των ευκαιριών πρόσβασης στην παροχή φροντίδας υγείας. Η τρωτότητα όσον αφορά αυτές τις προκλήσεις καθορίζεται και επηρεάζεται από τις ικανότητες και τις ανάγκες των ανθρώπων, καθώς και από την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας.



ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΓΚΥΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

- ▶ Η αξιολόγηση της αξιοπιστίας των πληροφοριών υγείας αποτελεί σημαντική πρόκληση. Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας και η σαφής επικοινωνία από αξιόπιστες πηγές υποστηρίζουν την πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι πληροφορίες για την υγεία πρέπει να είναι ακριβείς, συναφείς, έγκαιρες, επικαιροποιημένες και διαφανείς. Όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να έχουν ίσες ευκαιρίες πρόσβασης σε αυτές και λήψης τους. Θα πρέπει να είναι εύκολα κατανοητές.

Η πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία περιλαμβάνει την ικανότητα άντλησης, σύγκρισης και ανάλυσης πληροφοριών για την υγεία από διαφορετικές πηγές και την παροχή πραγματικών ευκαιριών κατανόησης και χρήσης τους. Αυτό συμβάλλει στη γνώση και την ευαισθητοποίηση που χρειάζονται τα άτομα για να αποφασίζουν για τις επιλογές φροντίδας και να ασκούν αυτοδιαχείριση της υγείας τους.

Οι ψηφιακές πληροφορίες για την υγεία συμπληρώνουν τις πληροφορίες που παρέχουν οι επαγγελματίες υγείας. Μπορούν να υποστηρίξουν την κατανόηση και τους τρόπους προαγωγής της υγείας των ανθρώπων. Η πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία είναι επίσης ένα σημαντικό μέτρο προστασίας, που λειτουργεί ως μέσο πρόληψης κατά του πανικού των ασθενειών.

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Στην Ευρώπη, ένας στους τέσσερις εφήβους δυσκολεύεται να αξιολογήσει την αξιοπιστία των πληροφοριών για την υγεία, καθώς και να συγκρίνει πληροφορίες από διαφορετικές πηγές. Ένας στους πέντε εφήβους δυσκολεύεται να βρει εύκολα κατανοητές πληροφορίες σχετικά με την υγεία⁵. Το 25-72% του ενήλικου πληθυσμού αναφέρει δυσκολίες στην εκτίμηση της αξιοπιστίας των πληροφοριών για την υγεία.⁶

Η εξεύρεση πληροφοριών εκτός Διαδικτύου έχει γίνει πιο δύσκολη. Όσον αφορά τις ψηφιακές πληροφορίες για την υγεία, ένας στους τέσσερις Ευρωπαίους θεωρεί ότι οι εθνικές αρχές δεν διευκολύνουν την αναζήτηση πληροφοριών χωρίς τη χρήση του Διαδικτύου, σε αντίθεση με έναν στους έξι Ευρωπαίους που είναι σε θέση να βρει πληροφορίες για την υγεία.⁷

Η εγκυρότητα των πληροφοριών δεν σχετίζεται μόνο με την ακρίβειά τους, αλλά και με τη δυνατότητα εφαρμογής τους στη ζωή και τις τρέχουσες ανάγκες του ατόμου. Η περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα εύρεσης, κατανόησης, αξιολόγησης και χρήσης πληροφοριών εμποδίζει την πραγματική πρόσβαση σε αξιόπιστες γνώσεις, στερώντας από τα άτομα την κατανόηση της κατάστασης της υγείας τους, τους τρόπους προαγωγής και διατήρησής της και το πότε και πώς να ζητήσουν βοήθεια.

Η πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία είναι απαραίτητη όταν αντιμετωπίζουμε την ταχεία εξάπλωση της παραπληροφόρησης και της παραπληροφόρησης μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και άλλων διαδικτυακών εργαλείων και υπηρεσιών. Αυτό το φαινόμενο που είναι γνωστό ως "infodemic", σε συνδυασμό με την περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, καθιστά δύσκολο για τα άτομα να βρουν αξιόπιστες πληροφορίες από αξιόπιστες πηγές, αυξάνοντας τους κινδύνους μη συμμόρφωσης με τα μέτρα προστασίας και καθυστερημένης πρόσβασης στη σχετική περίθαλψη. Τα άτομα με περιορισμένη εγγραμματοσύνη στην υγεία είναι πιο πιθανό να εμπιστεύονται τις πληροφορίες από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τους φίλους τους παρά από τους φορείς και τους επαγγελματίες υγείας. Οι φτωχές κοινότητες υποφέρουν περισσότερο από την παραπληροφόρηση λόγω των χαμηλότερων επιπέδων εμπιστοσύνης στους φορείς και στους παρόχους υπηρεσιών υγείας, γεγονός που, σε συνδυασμό με τα χαμηλότερα επίπεδα ανοσοποίησης έναντι άλλων διαδεδομένων ασθενειών, οδηγεί σε πανικό ασθενειών και έλλειψη πρόσβασης σε ιατρικές υπηρεσίες.

Η ικανότητα χρήσης και κατανόησης των αριθμών (δηλαδή η αριθμητική ικανότητα) παίζει σημαντικό ρόλο στον τρόπο με τον οποίο εμφανίζονται και κοινοποιούνται οι πληροφορίες. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα των αριθμητικών πληροφοριών σχετικά με τους κινδύνους και τα οφέλη για την υγεία μπορεί να μην είναι πάντα εύκολα κατανοητή. Σκεφτείτε, για παράδειγμα, τις αριθμητικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και την αποτελεσματικότητα της

⁵ Health Behaviour in School-aged Children study 2017/18, αδημοσίευτα ευρήματα.

⁶ The Health Literacy Population Survey Project (HLS19) Consortium of WHO Action Network M-POHL, 2021.

⁷ Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ: <https://fra.europa.eu/en/data-and-maps/2021/frs>

θεραπείας, τα οφέλη από τον τρόπο ζωής και τις παρενέργειες από τη φαρμακευτική αγωγή. Από αυτή την άποψη, πολλοί άνθρωποι, συμπεριλαμβανομένων των λιγότερο εύπορων, των λιγότερο μορφωμένων και εκείνων που πάσχουν από γνωστικές διαταραχές ή γλωσσικές δυσκολίες, είναι πιθανότερο να αντιμετωπίσουν δυσκολίες.

ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Οι διαθέσιμες πληροφορίες θα πρέπει να κοινοποιούνται από αξιόπιστες πηγές. Η πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία υποστηρίζει την ικανότητα των ατόμων να αναζητούν και να αναπτύσσουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση της κατάστασης της υγείας τους. Οι ικανότητες αξιολόγησης της εγκυρότητας των πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία μπορούν να αναπτυχθούν από νεαρή ηλικία μέσω του σχολικού προγράμματος σπουδών. Η σχολική εκπαίδευση για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε όλες τις χώρες συμβάλλει στη μείωση των ανισοτήτων σε περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

Δράσεις

Τα άτομα χρειάζεται:	Τα συστήματα έχουν την ευθύνη να προσφέρουν:
<ul style="list-style-type: none"> • να αναζητούν και να βρίσκουν πληροφορίες για την υγεία από διάφορες πηγές, • να συγκρίνουν, να συνθέτουν και να αξιολογούν πληροφορίες για την υγεία από διαφορετικές πηγές, • να προβληματιστούν σχετικά με τη χρησιμότητα και τη δυνατότητα εφαρμογής των πληροφοριών από την προσωπική τους οπτική γωνία. 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφορίες με τρόπο που να διασφαλίζεται η πρόσβαση σε πληροφορίες για άτομα με διαφορετικές ανάγκες, όπως άτομα με μαθησιακές δυσκολίες ή προβλήματα ακοής και όρασης, • εύκολα διαθέσιμες πληροφορίες για την υγεία σε όλες τις σχετικές γλώσσες, μέσω διαφορετικών διαύλων και σε διαφορετικές μορφές, • πληροφορίες εύκολα κατανοητές, πολιτισμικά ευαίσθητες και με ενσυναίσθηση, χρησιμοποιώντας διαφορετικές στρατηγικές επικοινωνίας, • ενημερωμένες και έγκυρες πληροφορίες για την υγεία από αξιόπιστες πηγές, • πληροφορίες που είναι σχετικές και προσαρμοσμένες στην καθημερινή ζωή των ατόμων με διαφορετικές ανάγκες.



Καλή πρακτική

Διδασκαλία της ψηφιακής εκπαίδευσης και του ψηφιακού εγγραμματισμού μέσω οριζόντιων θεμάτων σε διάφορα μαθήματα - Γερμανία

Σκοπός και στόχοι: Με βάση τη στρατηγική του γερμανικού εκπαιδευτικού τομέα, όλα τα σχολεία θα πρέπει να προετοιμάσουν τους/τις μαθητές/τριες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Σε κρατικό επίπεδο, η ψηφιακή εκπαίδευση και οι στρατηγικές ψηφιακού εγγραμματισμού μεταφράζονται στο πλαίσιο ικανοτήτων και στο πρόγραμμα σπουδών για τον εγγραμματισμό στα μέσα ενημέρωσης.

Ομάδα-στόχος: Κατηγορία: Μαθητές/τριες

Μέθοδος: Η ψηφιακή εκπαίδευση και ο ψηφιακός εγγραμματισμός αποτελούν οριζόντια θέματα που πρέπει να εξετάζονται σε όλα τα μαθήματα από τις τάξεις 1-13. Παράλληλα με την εκμάθηση της χρήσης ψηφιακών εργαλείων, την επικοινωνία σε ψηφιακά περιβάλλοντα, την προστασία των δεδομένων και τη δεοντολογία, οι μαθητές/τριες διδάσκονται να αναπτύσσουν κριτική στάση και να αναζητούν, να συγκρίνουν και να αναλύουν πληροφορίες από διάφορες πηγές.

Αποτελέσματα: Η χρήση της υγείας ως θέμα σε ένα πλαίσιο ικανοτήτων και ένα πρόγραμμα σπουδών καθιστά δυνατή την αντιμετώπιση του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας και ταυτόχρονα εξοικονομεί πόρους.

Προστιθέμενη αξία: Η εκπαίδευση στα σχολεία απευθύνεται σε όλα τα παιδιά σχολικής ηλικίας. Η εγγραματοσύνη σε θέματα υγείας ως μέρος του σχολικού προγράμματος σπουδών, συμπεριλαμβανομένου του εγγραμματισμού στα μέσα ενημέρωσης και του ψηφιακού εγγραμματισμού, είναι μια πολλά υποσχόμενη στρατηγική για την υποστήριξη όλων των νέων στην απόκτηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία, σχετικές με την υγεία και την ευημερία τους.



Καλή πρακτική

Η διδασκαλία της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας ως υποχρεωτικό σχολικό μάθημα - Φινλανδία

Σκοπός και στόχοι: Η διδασκαλία της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, συμπεριλαμβανομένης της κριτικής σκέψης, γίνεται μέσω ενός ανεξάρτητου και υποχρεωτικού σχολικού μαθήματος που ονομάζεται "αγωγή υγείας".

Ομάδα-στόχος: Μαθητές/τριες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Μέθοδος: Στις τάξεις 1-6, η αγωγή υγείας διδάσκεται ως ανεξάρτητη συνιστώσα μιας ομάδας μαθημάτων που ονομάζεται "περιβαλλοντικές σπουδές". Στις τάξεις 7-9, και στο γενικό λύκειο, η αγωγή υγείας αποτελεί αυτοτελές μάθημα. Ήδη από τις κατώτερες τάξεις, οι μαθητές/τριες διδάσκονται να αξιολογούν τις πληροφορίες και να επιλέγουν έγκυρες πηγές πληροφόρησης. Στη συνέχεια, στις ανώτερες τάξεις διδάσκονται να αξιολογούν τις πληροφορίες χρησιμοποιώντας διάφορα κριτήρια. Αργότερα, διδάσκονται επίσης την αξιοπιστία των πληροφοριών, καθώς και τις διαφορές μεταξύ της λαϊκής πληροφόρησης και της επιστημονικής πληροφόρησης. Οι ικανότητες που σχετίζονται με την υγεία, καθώς και ο εγγραμματισμός στα μέσα ενημέρωσης και οι ψηφιακές δεξιότητες, διδάσκονται μέσω οριζόντιων θεμάτων που διατρέχουν όλα τα σχολικά μαθήματα.

Αποτελέσματα: Το πρόγραμμα σπουδών βελτιώνει την ικανότητα των παιδιών και των εφήβων να έχουν πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες για την υγεία.

Προστιθέμενη αξία: Η διδασκαλία της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας ως υποχρεωτικό μάθημα έχει τη δυνατότητα να μειώσει τις ανισότητες στον εγγραμματισμό στην υγεία εντός των σχολείων.



Καλή πρακτική

Εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας για τους/τις φροντιστές/στριες ηλικιωμένων με διαφορετικά επίπεδα εξάρτησης - Ιταλία

Σκοπός και στόχοι: Σήμερα, πολλά ηλικιωμένα άτομα με διαφορετικά επίπεδα σωματικών ή/και πνευματικών προκλήσεων υποστηρίζονται στο σπίτι. Χρειάζονται βοήθεια για ένα σημαντικό μέρος της καθημερινής τους ζωής, η οποία συνήθως παρέχεται από ένα μέλος της οικογένειας ή από ένα άτομο που προσλαμβάνεται για το σκοπό αυτό. Και στις δύο περιπτώσεις, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας του/της φροντιστή/στριας είναι καθοριστικής σημασίας για την εξασφάλιση της πρόσβασης των ηλικιωμένων σε κατάλληλες πληροφορίες και φροντίδα, η οποία περιλαμβάνει τη χορήγηση φαρμάκων, την προετοιμασία και την κατανάλωση φαγητού, τη βοήθεια στην προσωπική υγιεινή και την υποστήριξη κατά την πρόσβαση και την πλοήγηση στο σύστημα υγείας (π.χ. προγραμματισμός επισκέψεων σε επαγγελματίες υγείας, ιατρικές εξετάσεις κ.λπ.).

Πολλοί οικογενειακοί/κες και έμμισθοι φροντιστές/στριες δεν έχουν τα απαιτούμενα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας (γνωστικές, κοινωνικές ικανότητες) για να έχουν πρόσβαση, να κατανοούν και να ενεργούν σύμφωνα με τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη φροντίδα των εξαρτώμενων ηλικιωμένων ατόμων.

Μέθοδος:

- ▶ μέτρηση των επιπέδων εγγραμματοσύνης στον τομέα της υγείας των φροντιστών/στριών σε διάφορα περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων των οικιακών και των επαφών με το σύστημα υγείας,
- ▶ αξιολόγηση των επιπέδων εγγραμματοσύνης στον τομέα της υγείας των φροντιστών/στριών σε σχέση με το επίπεδο πολυπλοκότητας της φροντίδας που απαιτείται για την παροχή βοήθειας σε ηλικιωμένους,
- ▶ στοχευμένη κατάρτιση για επαγγελματίες υγείας που βοηθούν ηλικιωμένα άτομα με αναπηρία, ώστε να τους βοηθήσει να αξιολογήσουν τα επίπεδα εγγραμματοσύνης στον τομέα της υγείας που απαιτούνται για τους/τις φροντιστές/στριες κατά τη διάρκεια των διαφόρων φάσεων της πορείας φροντίδας των ηλικιωμένων ατόμων,
- ▶ επανεξέταση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας για τους/τις φροντιστές/στριες, ώστε να τους συμβουλευτούν και να τους εκπαιδεύουν αναλόγως.

Αποτελέσματα: Η ικανότητα αξιολόγησης των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που χρειάζονται οι φροντιστές/στριες για την υγεία βοηθά να αποφασιστεί εάν ένας συγκεκριμένος/η φροντιστής/στρια έχει την ικανότητα να φροντίζει ηλικιωμένα άτομα με συν-νοσηρότητες και/ή υψηλό επίπεδο πολυπλοκότητας της φροντίδας. Αυτή η αξιολόγηση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στον προβληματισμό και την επανεξέταση των σχέσεων μεταξύ των επαγγελματιών υγείας, ώστε να διασφαλίζεται η συνέχεια της προσφερόμενης φροντίδας, ώστε η οικογένεια να υποστηρίζεται ανελλιπώς.

Προστιθέμενη αξία: Ο εγγραμματοσύνη στον τομέα της υγείας των φροντιστών/στριών βοηθά στην παροχή κατάλληλης συνεχούς φροντίδας - τυπικής, διαχειριστικής και σχεσιακής φροντίδας - για ηλικιωμένους με διαφορετικά επίπεδα εξάρτησης.



Καλή πρακτική

Εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας για παιδιά για την προώθηση υγιεινών τρόπων ζωής - Ρουμανία

Η παχυσαρκία είναι μία από τις σοβαρότερες προκλήσεις για τη δημόσια υγεία. Η παχυσαρκία, καθώς και οι συναφείς ασθένειες, μπορούν σε μεγάλο βαθμό να προληφθούν, εάν ληφθούν μέτρα από την παιδική ηλικία. Συνεπώς, η πρόληψη της παιδικής παχυσαρκίας αποτελεί προτεραιότητα.

Σκοπός και στόχοι: "Η Τσάντα Υγείας της Γιαγιάς". Η πρωτοβουλία "Υγιείς παραδόσεις για υγιή παιδιά" ξεκίνησε στο Ιάσιο (Ρουμανία) το 2012. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα με βάση την κοινότητα για την ενθάρρυνση υγιεινών συμπεριφορών μέσω της προώθησης των πολιτιστικών παραδόσεων και περιλαμβάνει εκστρατείες σε νηπιαγωγεία και σχολεία για την ενθάρρυνση υγιεινών συμπεριφορών στα παιδιά και πρωτότυπους εκπαιδευτικούς πόρους που βασίζονται σε επιστημονικά στοιχεία.

Το κύριο εργαλείο μάθησης είναι η "τσάντα υγείας". Τα παιδιά μαθαίνουν τα στοιχεία ενός υγιεινού τρόπου ζωής με τη βοήθεια μιας μαγικής τσάντας, δηλαδή της "Τσάντας Υγείας της γιαγιάς". Εικονογραφημένη με χαρακτηριστές λαϊκών παραμυθιών (η κατσίκα, τα τρία παιδιά, ο κακός λύκος κ.λπ.)- τα παιδιά μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τι είναι καλό και τι κακό για την υγεία τους.

Μέθοδος:

- ▶ επιμορφωτικά μαθήματα για τους/τις εκπαιδευτικούς που θα διδάξουν το προαιρετικό μάθημα 2020-2021 "Η τσάντα υγείας της γιαγιάς",
- ▶ ενημερωτικές εκστρατείες - για παράδειγμα, η εκστρατεία "Ρυθμοί του σώματος: παραδόσεις και υγεία", στην οποία συμμετείχαν 20.000 παιδιά από την κομητεία Iași,
- ▶ εργαστήρια για παιδιά, γονείς και εκπαιδευτικούς,
- ▶ την εισαγωγή στα σχολεία του προαιρετικού μαθήματος της κατάρτισης σε θέματα υγιεινού τρόπου ζωής, το οποίο, τον Σεπτέμβριο του 2020, οδήγησε στην εγγραφή 4.000 παιδιών ηλικίας 5 έως 10 ετών,
- ▶ ανάπτυξη διδακτικού υλικού για την εκπαίδευση των παιδιών σε υγιείς συμπεριφορές,
- ▶ το συνέδριο "Πρόληψη της παιδικής παχυσαρκίας", το οποίο διοργανώνεται κάθε χρόνο στο Ιάσιο, πραγματοποιήθηκε για τελευταία φορά τον Ιούνιο του 2021 και επικεντρώθηκε στο θέμα "Παιδική παχυσαρκία κατά τη διάρκεια του Covid-19 - η εξέλιξη των οικογενειακών συνηθειών". Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά και είχε ομιλητές από 10 χώρες.

Προστιθέμενη αξία/Αποτέλεσμα:

Η πρωτοβουλία απευθύνεται σε παιδιά ηλικίας 3-11 ετών και τις οικογένειές τους και έχει ωφελήσει 100.000 παιδιά. Το 2021, ο επιπολασμός της παιδικής παχυσαρκίας μειώθηκε από 11% σε 7% στην πόλη του Iași.

Η πρωτοβουλία έχει τύχει σημαντικής διεθνούς αναγνώρισης, σημαντικά:

- ▶ αποτελεί μέρος των διεθνών δικτύων για την πρόληψη της παχυσαρκίας στα παιδιά - Διεθνές Δίκτυο EPODE (*Ensemble Prévenons l'Obésité Des Enfants*) και Κοινότητα για την Υγεία των Νέων,
- ▶ στο Παγκόσμιο Φόρουμ για την Παχυσαρκία (Νέα Υόρκη, 2012), τιμήθηκε με το πρώτο βραβείο για την καλύτερη δραστηριότητα πρόληψης της παιδικής παχυσαρκίας,
- ▶ βραβεύτηκε από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα με το πρώτο βραβείο - το βραβείο υγείας 2020 της ΕΕ - στην κατηγορία Healthy Lifestyle Cities για την καλύτερη πρωτοβουλία σε επίπεδο κοινότητας (πόλη Ιαζί) για την προώθηση του υγιούς τρόπου ζωής.



ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ

- ▶ Η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και τον τρόπο εύρεσης και χρήσης τους είναι μια σημαντική πρόκληση που επηρεάζει την ικανότητα των ανθρώπων να βρίσκουν τη φροντίδα υγείας που χρειάζονται.
- ▶ Η παροχή φροντίδας υγείας, τα συστήματα και τα περιβάλλοντα έχουν γίνει όλο και πιο πολύπλοκα, γεγονός που μπορεί να καταστήσει δύσκολη την πρόσβαση των ατόμων στις υπηρεσίες. Υπάρχει ευθύνη για την οργάνωση αυτών των υπηρεσιών έτσι ώστε να παρέχουν συνεκτικές διαδρομές και επιλογές περίθαλψης που οι άνθρωποι μπορούν να κατανοήσουν, να έχουν πρόσβαση και να περιηγηθούν.
- ▶ Η έρευνα και η πρακτική στον τομέα της εγγραματοσύνης σε θέματα υγείας υποδεικνύει την ανάγκη για χρήση διαμεσολαβητών, καθώς και συνηγόρων της κοινότητας και των ασθενών για την προώθηση της πληροφόρησης και της επικοινωνίας μεταξύ ατόμων και ομάδων που είναι δύσκολο να προσεγγιστούν.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Προϋπόθεση είναι οι υπηρεσίες υγείας να είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες στους πολίτες. Η δυνατότητα εύρεσης της κατάλληλης πρωτοβάθμιας περίθαλψης αποτελεί σημαντική πύλη εισόδου στο σύστημα παροχής φροντίδας υγείας, ιδίως όταν πρόκειται για παρεμβάσεις που αφορούν σοβαρές ασθένειες. Η αναζήτηση και η πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα υγείας είναι θέμα υπεύθυνης συμπεριφοράς απέναντι στους άλλους, ιδίως όσον αφορά τη διαχείριση της εξάπλωσης και τη θεραπεία των μεταδοτικών ασθενειών.

Η πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα υγείας αποτελεί κεντρικό παράγοντα για τις ανισότητες στην υγεία και την έκβαση της υγείας. Ο καθορισμός της κατάλληλης φροντίδας υγείας εξαρτάται από την εξέταση διαφόρων παραγόντων: 1) η φροντίδα βασίζεται σε σαφείς αποδείξεις αποτελεσματικότητας για τη βελτίωση της υγείας και παρέχεται από επαγγελματίες του συστήματος υγείας που διαθέτουν την πείρα να εργάζονται με πολιτισμική ευαισθησία- 2) η περίθαλψη λαμβάνει υπόψη τη χρήση των πόρων σύμφωνα με τις ανάγκες των περιοχών και των ομάδων πληθυσμού, λαμβάνοντας υπόψη και την αρχή της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας- 3) η περίθαλψη προσφέρεται με τρόπο που διασφαλίζει την ισότητα στην παροχή φροντίδας υγείας- 4) η φροντίδα υγείας έχει στο επίκεντρο τον/την ασθενή και, ως εκ τούτου, είναι ευαίσθητη στο πλαίσιο, την κουλτούρα, την αυτονομία, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των ασθενών, γεγονός που περιλαμβάνει τη συμμετοχή τους στη φροντίδα και την ενδυνάμωσή τους στην αναζήτηση περίθαλψης και την αυτοδιαχείριση.

ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Ένα βασικό στοιχείο για την πρόσβαση στην κατάλληλη περίθαλψη είναι η επίγνωση των δικαιωμάτων του/της ασθενούς. Αυτό περιλαμβάνει τη γνώση της ύπαρξης υπηρεσιών υγείας και του τρόπου χρήσης τους. Η μη γνώση τους μπορεί να παρεμποδίσει την έγκαιρη πρόσβαση στη φροντίδα υγείας. Από την άποψη αυτή, τα άτομα με περιορισμένα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, με αποτέλεσμα να καθυστερούν να λάβουν φροντίδα.

Η περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συνδέεται επίσης με την άσκοπη και ακατάλληλη χρήση υπηρεσιών και πόρων υγείας. Αυτό είναι ένα σημαντικό πρόβλημα στην Ευρώπη, καθώς ένας στους έξι ανθρώπους αναφέρει ότι δυσκολεύεται να βρει από πού να ζητήσει επαγγελματική βοήθεια όταν είναι άρρωστος⁸.

Η γνώση της υγείας δεν θα πρέπει να θεωρείται δεδομένη, ιδίως σε όσους έχουν ειδικές ανάγκες ή έχουν περιορισμένη ικανότητα να βρίσκουν και να λαμβάνουν φροντίδα υγείας, για να περιηγηθούν στο περιβάλλον του συστήματος υγείας. Για παράδειγμα, τα άτομα με μακροχρόνιες ψυχικές παθήσεις, οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με κοινωνικοοικονομικές στερήσεις έχουν περισσότερες πιθανότητες να χάσουν κάποια επίσκεψη υγείας. Αυτό είναι ιδιαίτερα ανησυχητικό όταν αυτές αφορούν μέτρα παροχής φροντίδας υγείας και πρόληψης ασθενειών, όπως ο έλεγχος και η παρακολούθηση χρόνιων ασθενειών.

Η εξασφάλιση της ατομικής πρόσβασης στην κατάλληλη περίθαλψη για όλα τα τμήματα του πληθυσμού μπορεί να αποτελέσει πρόκληση για τα συστήματα υγείας, ιδίως όταν αυτά είναι πολύπλοκα και κατακερματισμένα. Σκεφτείτε, για παράδειγμα, τις προκλήσεις της παροχής περίθαλψης σε μετανάστες με γλωσσικά και επικοινωνιακά εμπόδια. Θα πρέπει ωστόσο να

⁸ Το έργο Health Literacy Population Survey Project (HLS19) της κοινοπραξίας του δικτύου δράσης M-POHL του ΠΟΥ, 2021.

σημειωθεί ότι η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των μεταναστών ποικίλλει στις διάφορες ευρωπαϊκές χώρες- σε ορισμένες χώρες, όπως η Αυστρία, ορισμένοι μετανάστες αναφέρεται ότι έχουν υψηλά επίπεδα εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας, ενώ σε άλλες, όπως η Δανία, συμβαίνει το αντίθετο. Από αυτή την άποψη, θα μπορούσαν να εξεταστούν πολιτισμικοί διαμεσολαβητές/τριες καθώς και μεσίτες/μεσίτριες γνώσης προκειμένου να "μεταφράζουν" τις πληροφορίες μεταξύ των φορέων του συστήματος υγείας και των ασθενών.

ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας των ατόμων σημαίνει ότι αυτά πρέπει να βρίσκουν τη φροντίδα υγείας που χρειάζονται και να υιοθετούν υπεύθυνη συμπεριφορά "αναζήτησης βοήθειας". Τα συστήματα υγείας έχουν την ευθύνη να αναπτύξουν την κατάλληλη φροντίδα και αυτή να είναι εύκολα διαθέσιμη.

Δράσεις

<p>Τα άτομα χρειάζονται/εται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους ως ασθενείς, συμπεριλαμβανομένων των διαθέσιμων και των επιλογών για υγειονομική περίθαλψη, και να είναι σε θέση να απαιτήσουν την κατάλληλη περίθαλψη, • σχετικές πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας του ατόμου, • να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν τα συμπτώματα διαφόρων ασθενειών, • να γνωρίζουν πότε και πού να αναζητήσουν βοήθεια, • να είναι σε θέση να σκέφτονται τις συνέπειες των πράξεων τους στους άλλους (π.χ. πώς να αναζητήσουν υπηρεσίες φροντίδας υγείας σε σχέση με μεταδοτικές ασθένειες). 	<p>Τα συστήματα έχουν την ευθύνη:</p> <ul style="list-style-type: none"> • να προάγουν την πολιτισμική ευαισθησία και την κατανόηση των υπηρεσιών φροντίδας υγείας, να χρησιμοποιούν διαπολιτισμικούς διαμεσολαβητές/τριες, εάν χρειάζεται, για να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες υγείας στα πολιτισμικά χαρακτηριστικά των μεταναστών και άλλων ατόμων που βρίσκονται σε παρόμοιες καταστάσεις, προσφέροντας επιλογές για διάφορους τύπους φροντίδας υγείας, • να διαθέτει πληροφορίες εύκολης πρόσβασης για διάφορες επιλογές φροντίδας υγείας, σε όλες τις σχετικές γλώσσες, • να αναπτύξει συνεκτικά και απλά περιβάλλοντα στο σύστημα υγείας που να μπορούν να πλοηγήσουν οι χρήστες, • να διασφαλίσει τη συμμετοχή των ατόμων στην ανάπτυξη συστημάτων φιλικών προς τον χρήστη και την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Εργαλεία

Εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας και διαδρομές ασθενών

Σκοπός και στόχοι: Η εστίαση σε οργανισμούς με υψηλά επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, αναδεικνύει την ανάγκη διευκόλυνσης (από αυτούς) μιας συνεκτικής και ομαλής διαδρομής για τους χρήστες του συστήματος υγείας. Η χαρτογράφηση της διαδρομής των ασθενών (βλ. παράδειγμα πιο κάτω) αποτελεί έναν τρόπο για την οπτικοποίηση και την απόκτηση μιας επισκόπησης της εμπειρίας των ασθενών κατά τη διάρκεια ολόκληρης της διαδρομής φροντίδας υγείας τους.

Μέθοδος: Ο χάρτης διαδρομής ασθενούς (γνωστός και ως χάρτης διαδρομής πελάτη στο σύστημα υγείας) αποτελεί ένα περίγραμμα όλων των σημείων επαφής από τα οποία περνάει ένας ασθενής κατά τη διάρκεια του ταξιδιού φροντίδας του σε μια εγκατάσταση του συστήματος υγείας. Αυτός περιλαμβάνει όλα τα σημεία επαφής πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψη.

Αποτελέσματα: Η μέθοδος αυτή παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις εμπειρίες των ασθενών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού φροντίδας τους σε μια εγκατάσταση του συστήματος υγείας και τη ροή των ασθενών γενικότερα, ώστε να δημιουργηθούν στρατηγικές για τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη βελτίωση της ικανοποίησης των ασθενών.

Προστιθέμενη αξία: Η χαρτογράφηση της διαδρομής των ασθενών αποτελεί ένα ολοένα και πιο πολύτιμο εργαλείο για οργανισμούς υγείας και εταιρείες κάθε είδους και μεγέθους, με πολλές εφαρμογές. Τα οφέλη περιλαμβάνουν την ανάδειξη των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι ασθενείς κατά την πρόσβαση στη φροντίδα, τον καθορισμό των τρόπων παροχής καλύτερης εμπειρίας των ασθενών κατά τη διάρκεια της θεραπείας και τον προσδιορισμό τρόπων υποστήριξης των ασθενών μετά το τέλος της θεραπείας.

	ΠΡΙΝ		ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ			ΜΕΤΑ	
ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΤΙΓΜΗ	Γενική πρόληψη καρκίνου	Ραντεβού με γενικό ιατρό	Ραντεβού με ογκολόγο	Θεραπεία	Κλινική δοκιμή	Αποθεραπεία	Ανακουφιστική
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ	Μερική ή καθόλου ανησυχία	Ανησυχία	Σοβαρή ανησυχία/ Κατάθλιψη/ Φόβος	Σοβαρή ανησυχία/ Φόβος/ Ελπίδα	Ανησυχία/ Αισιοδοξία/ Ελπίδα	Ανησυχία/ Ελπίδα	Ανησυχία/ Αποδοχή
ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	Ζωή ως συνήθως	Γίνεσαι ασθενής	Ογκολογικός ασθενής	Ογκολογικός ασθενής	Ογκολογικός ασθενής	Επιζών/ούσα καρκίνου	Ογκολογικός/η ασθενής τελικού σταδίου

Σχήμα: Παράδειγμα χάρτη διαδρομής πελάτη στο σύστημα υγείας



Καλή πρακτική

Διευκόλυνση της πρόσβασης των Σύρων προσφύγων σε ιατρικές υπηρεσίες - Τουρκία

Η Τουρκία φιλοξενεί εκατομμύρια πρόσφυγες, η πρόσβαση των οποίων στην παροχή φροντίδας υγείας παρεμποδίζεται από πολιτιστικά και γλωσσικά εμπόδια. Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των μεταναστών στα συστήματα υγείας και στους επαγγελματίες υγείας αποτελεί βασικό στοιχείο για τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους στα συστήματα υγείας.

Σκοπός και στόχοι: Στόχος της κοινής πρωτοβουλίας της Τουρκίας, της ΕΕ και του ΠΟΥ είναι να εξοικειωθούν οι Σύροι πρόσφυγες με το τουρκικό σύστημα υγείας, ώστε να μπορούν να ασκήσουν την ιατρική στην Τουρκία και να παρέχουν υπηρεσίες υγείας απευθείας στους Σύρους πρόσφυγες. Με τον τρόπο αυτό, η πρωτοβουλία προωθεί την ενσωμάτωση των Σύρων προσφύγων στην τουρκική κοινωνία και τους δίνει τη δυνατότητα να υπηρετούν την κοινότητα. Η πρωτοβουλία συμβάλλει επίσης στην ανακούφιση του τουρκικού συστήματος υγείας.

Ομάδα-στόχος: Η πρωτοβουλία απευθύνεται στους Σύρους εργαζόμενους/ες στον τομέα της παροχής φροντίδας υγείας, οι οποίοι αποτελούν μέρος των 3,7 εκατομμυρίων Σύρων μεταναστών που έχουν εκτοπιστεί στην Τουρκία. Ειδικότερα, η πρωτοβουλία απευθύνεται σε γιατρούς, νοσηλευτές, μαίες και άλλους ειδικούς ιατρούς.

Μέθοδος: Οι Σύροι επαγγελματίες υγείας εντοπίζονται και υποβάλλονται σε θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση σε ένα από τα επτά εκπαιδευτικά κέντρα που έχουν δημιουργηθεί σε όλη τη χώρα (Άγκυρα, Γκαζαντίπ, Σανλιούρφα, Σμύρνη και Μερσίνα), υπό την επίβλεψη Τούρκων επαγγελματιών υγείας. Εκεί, παρακολουθούν ένα μάθημα προσαρμογής που έχει σχεδιαστεί από το γραφείο της ΠΟΥ στην Τουρκία. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, η εκπαίδευση διενεργήθηκε ψηφιακά μέσω μιας ειδικά αναπτυγμένης πλατφόρμας εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το περιεχόμενο του μαθήματος περιλαμβάνει ενότητες για την ψυχική υγεία, τις μη μεταδοτικές ασθένειες, την ανάπτυξη της πρώιμης παιδικής ηλικίας, την εκπαίδευση ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε καταστροφές, τα συστήματα ιατρικών αρχείων και την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια. Τα κέντρα εκπαιδεύουν επίσης μεταφραστές για να χρησιμεύουν ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές σε ιατρικές εγκαταστάσεις. Τελικά, οι Σύροι επαγγελματίες υγείας λαμβάνουν άδεια εργασίας στο τουρκικό σύστημα υγείας.

Αποτελέσματα: Χιλιάδες επαγγελματίες υγείας έχουν ολοκληρώσει το πρόγραμμα από την έναρξή του. Στο πλαίσιο του προγράμματος έχει αναπτυχθεί διδακτικό υλικό που έχει επίσης χρησιμοποιηθεί για την εκπαίδευση Τούρκων επαγγελματιών σε θέματα ψυχικής υγείας.

Προστιθέμενη αξία: Η απασχόληση Σύρων επαγγελματιών υγείας στην Τουρκία συμβάλλει καθοριστικά στην εξάλειψη των γλωσσικών και πολιτισμικών φραγμών στην πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας. Η ενδυνάμωσή τους και η ένταξή τους στην Τουρκική Δημοκρατία παρέχουν μια επαγγελματική ευκαιρία για τους πρόσφυγες και μια ευκαιρία να αποκτήσουν πρόσθετες γνώσεις. Αυτό βελτίωσε την πολιτισμική ευαισθησία του συστήματος υγείας και συνέβαλε στην οικοδόμηση ανθεκτικότητας σε τοπικό επίπεδο. Γενικότερα, έχει βελτιώσει την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των Σύρων προσφύγων.



Καλή πρακτική

MILSA: Μετανάστευση και Υγεία - Σουηδία

Σκοπός και στόχοι: Η λήψη πληροφοριών σχετικά με την κοινωνία στην οποία ζείτε και η απόκτηση γνώσεων για το πώς να φροντίζετε την υγεία σας αποτελεί βασικό στοιχείο για την επιτυχή ένταξη στην κοινωνία. Αυτή είναι η κατευθυντήρια αρχή για τους επικοινωνιολόγους σε θέματα κοινωνικής σύζευξης και υγείας που εργάζονται σε όλη τη Σουηδία.

Η MILSA είναι μια πλατφόρμα υποστήριξης της γνώσης για τη μετανάστευση και την υγεία, η οποία είναι αφιερωμένη στην παραγωγή και την υποστήριξη της μεθοδολογικής ανάπτυξης που συμβάλλει στην υποδοχή των νεοαφιχθέντων μεταναστών στη σουηδική κοινωνία, η οποία προάγει την υγεία και δεν αποκλείει κανέναν.

Η εκπαιδευτική πλατφόρμα MILSA είναι μια εθνική πρωτοβουλία για τους/τις επικοινωνιολόγους σε θέματα κοινωνικής σύζευξης και υγείας με έμφαση στην εκπαίδευση, την ανταλλαγή εμπειριών και τη δικτύωση. Το έργο υποστηρίζεται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων της Σουηδίας. Το έργο συνεργάζεται με πανεπιστήμια και εμπειρογνώμονες σε διάφορους τομείς, νομαρχιακές διοικήσεις, περιφέρειες, δήμους και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η έρευνα στο πλαίσιο του MILSA είναι προσανατολισμένη στο σύστημα ένταξης και στις ανάγκες των νεοαφιχθέντων μεταναστών και διεξάγεται μέσω ευρείας συνεργασίας μεταξύ διαφόρων πανεπιστημίων και πολυεπίπεδων οργανισμών που εργάζονται με νεοαφιχθέντες μετανάστες. Το έργο βασίζεται σε μια ευρεία προσέγγιση της υγείας, η οποία περιλαμβάνει θέματα όπως η κοινωνική συμμετοχή και ενδυνάμωση, η ψυχική υγεία και ευημερία, τα ζητήματα στέγασης, το οικονομικό άγχος, η αυτοπεποίθηση και η εμπιστοσύνη.

Ομάδα-στόχος: 200 περίπου επικοινωνιολόγοι παρέχουν πολιτικό προσανατολισμό και επικοινωνία για την υγεία σε διάφορες γλώσσες σε όλη τη χώρα. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της MILSA καλύπτει 22 βασικά θέματα που αφορούν διάφορες πτυχές της ζωής και διαρκεί περίπου 18 μήνες.

Καθηγητές/τριες από διάφορα πανεπιστήμια, μαζί με εμπειρογνώμονες, ήταν υπεύθυνοι για τη διαμόρφωση του περιεχομένου της εκπαίδευσης, η οποία διεξάγεται κυρίως εξ αποστάσεως και συμπληρώνεται με πρακτικές ασκήσεις και φυσικές συναντήσεις.

Μέθοδος: Εκτός από την παροχή ενιαίας εκπαίδευσης για τους/τις επικοινωνιολόγους σε θέματα κοινωνικής σύζευξης και υγείας, η MILSA παράγει εγχειρίδια για την επικοινωνία πολιτών και υγείας και ένα εγχειρίδιο μεθόδων για τους επικοινωνιολόγους. Τα εγχειρίδια βασίζονται στον εθνικό κανονισμό πολιτικού προσανατολισμού και αποσκοπούν στην παροχή βαθύτερης κατανόησης των θεματικών πεδίων. Το εγχειρίδιο μεθόδων πρόκειται να παρέχει πρακτική υποστήριξη στους επικοινωνιολόγους στις αίθουσες διδασκαλίας. Για παράδειγμα, ασχολείται με τον τρόπο δημιουργίας ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στην τάξη, τον τρόπο διασφάλισης ότι οι συμμετέχοντες/ουσες λαμβάνουν και κατανοούν τις πληροφορίες που μεταδίδονται, τον τρόπο προσέγγισης και συζήτησης ευαίσθητων θεμάτων και τους περιορισμούς του ρόλου του/της επικοινωνιολόγου.

Αποτελέσματα: Η εκπαιδευτική πλατφόρμα MILSA δημιουργεί ένα πλαίσιο για τη δικτύωση, τη συνεργασία και την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ επικοινωνιολόγων και άλλων επαγγελματιών που ασχολούνται με τη μετανάστευση, την υγεία και την ένταξη.

Προστιθέμενη αξία: Το έργο της εκπαιδευτικής πλατφόρμας MILSA βασίζεται στον προσανατολισμό των πολιτών στις μοναδικές δυνατότητες των νεοαφιχθέντων μεταναστών και στις ευκαιρίες για ένταξη, απασχόληση και υγεία.



Καλή πρακτική

Επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε οίκους ευγηρίας - Ιταλία

Σκοπός και στόχοι: Οι επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε οίκους ευγηρίας, σε άμεση επαφή με ευπαθείς και εξαρτημένους ηλικιωμένους, είναι απαραίτητοι για την πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα των ατόμων με συννοσηρότητα και ανεπαρκή οικογενειακή υποστήριξη. Το προσωπικό που εργάζεται σε αυτά τα περιβάλλοντα έχει συγκεκριμένους ρόλους και ευθύνες για τη διασφάλιση της καλύτερης δυνατής ποιότητας ζωής για αυτά τα ηλικιωμένα άτομα. Η μέτρηση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας αυτών των επαγγελματιών είναι ένα απαραίτητο πρώτο βήμα για την κατανόηση του τρόπου και του χρόνου δημιουργίας στοχευμένων προγραμμάτων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας για αυτούς.

Μέθοδος:

- ▶ με την προώθηση της έννοιας της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στα νοσηλευτικά ιδρύματα,
- ▶ προωθώντας επίσης ειδικές προσπάθειες και προγράμματα αφιερωμένα στην ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας των επαγγελματιών υγείας στα νοσηλευτικά ιδρύματα,
- ▶ εμπλέκοντας τους διευθυντές και το προσωπικό των νοσηλευτικών ιδρυμάτων σε προγράμματα εγγραμματοσύνης στην υγεία,
- ▶ με την ανάπτυξη μιας προσέγγισης "οργανωσιακής εγγραμματοσύνης στην υγεία" εντός των νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

Αποτελέσματα: Οι οίκοι ευγηρίας - μέσω της εκπαίδευσης των διευθυντών/τριών και του προσωπικού τους - υιοθετούν την προσέγγιση της "οργανωσιακής εγγραμματοσύνης στην υγεία" ως αρχή της διαχείρισης, με στόχο να εγγυηθούν την καλύτερη δυνατή πρόσβαση στην κατάλληλη φροντίδα για τους ηλικιωμένους, ιδίως τους ευάλωτους και εξαρτημένους.

Ως δευτερεύων στόχος, η ανάπτυξη δεξιοτήτων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας για αυτούς τους επαγγελματίες υγείας τους βοηθά επίσης στο οικογενειακό τους περιβάλλον.

Προστιθέμενη αξία: Στο πλαίσιο μιας προσέγγισης "οργανωσιακής εγγραμματοσύνης στην υγεία", οι δεξιότητες και οι ικανότητες του προσωπικού και των επαγγελματιών σε οίκους ευγηρίας υποστηρίζουν τις σωστές διαδρομές φροντίδας για τα ηλικιωμένα άτομα σε ιδρύματα. Αυτό παρέχει στους/στις επαγγελματίες φροντίδας υγείας την ευκαιρία να εφαρμόσουν τις δεξιότητες και τις ικανότητες εγγραμματοσύνης στην υγεία στην καθημερινή εργασιακή τους ζωή.



Καλή πρακτική

Έλεγχος εγγραμματισμού υγείας σε περιβάλλοντα παροχής φροντίδας υγείας - Ιρλανδία

Σκοπός και στόχοι: Ο έλεγχος αυτός, που εκπονήθηκε από τον Εθνικό Οργανισμό Εγγραμματισμού Ενηλίκων, επιδιώκει να καταστήσει τις ιρλανδικές υπηρεσίες υγείας φιλικές προς τον εγγραμματισμό, όπου αναλύονται τόσο οι δεξιότητες των ατόμων όσο και οι απαιτήσεις εγγραμματισμού των υπηρεσιών υγείας. Οραματίζεται μια υπηρεσία υγείας όπου ο εγγραμματισμός δεν αποτελεί εμπόδιο για τη θεραπεία. Εργάζεται για να υποστηρίξει την παροχή υπηρεσιών υγείας σε κάθε πλαίσιο: προώθηση, προστασία, πρόληψη, πρόσβαση στη φροντίδα και συντήρηση.

Ομάδα-στόχος: Η ευθύνη για να γίνουν οι δραστηριότητες υγείας λιγότερο επαχθείς και οι υπηρεσίες υγείας πιο προσιτές ανήκει σε αυτούς/ές που παρέχουν τις υπηρεσίες. Οι οργανισμοί έχουν την ευθύνη να καταστήσουν το περιβάλλον τους εύκολο στην πρόσβαση και την πλοήγηση. Ενώ οι δεξιότητες εγγραμματισμού συχνά θεωρούνται ως ευθύνη του ατόμου, είναι σημαντικό να εξεταστούν και οι δεξιότητες των επαγγελματιών υγείας.

Μέθοδος: Ο έλεγχος της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας προωθεί την κατανόηση του πόσο φιλικό είναι ένα περιβάλλον υγείας προς τον εγγραμματισμό. Ο έλεγχος αυτός βοηθά στον εντοπισμό πιθανών εμποδίων για τους ενήλικες με δυσκολίες στον εγγραμματισμό. Οι εργαζόμενοι/ες στον τομέα της παροχής υπηρεσιών φροντίδας χρειάζονται έναν τρόπο για να μετρήσουν πόσο φιλικό προς την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι το γραπτό τους υλικό, οι ιστότοποι και η γενική επικοινωνία με το κοινό. Ο έλεγχος έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει στην ανάλυση και την καταγραφή του τρόπου με τον οποίο οι ασθενείς και οι χρήστες υπηρεσιών ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας και στην κατανόηση των μηνυμάτων υγείας και διοικητικών μηνυμάτων και να εντοπίσει τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης.

Αποτελέσματα: Κάθε οργανισμός μπορεί να καταρτίσει το δικό του ειδικό σχέδιο εγγραμματισμού σε θέματα υγείας με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου. Το συνοπτικό έντυπο είναι χρήσιμο για την καταγραφή των απαιτούμενων εργασιών.

Προστιθέμενη αξία: Το εργαλείο ελέγχου συμβάλλει στην ενημέρωση και την εξειδίκευση του έργου των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας ώστε αυτοί να καταστούν φιλικοί προς την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας. Η προσέγγιση μπορεί να προσαρμοστεί ανάλογα με τις τοπικές ανάγκες.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΑΤΟΜΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΡΧΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

- ▶ Η έλλειψη επαρκούς επικοινωνίας μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας μπορεί να εμποδίσει την ασθενοκεντρική φροντίδα και την από κοινού λήψη αποφάσεων. Αυτό απαιτεί προσοχή στην προώθηση ενός κατανοητού αμφίδρομου διαλόγου για την υγεία και στις προσπάθειες από τους επαγγελματίες υγείας και τις υγειονομικές αρχές για την εξεύρεση καλύτερων τρόπων προσέγγισης όλων των ανθρώπων.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων, των επαγγελματιών υγείας και των αρχών παροχής φροντίδας υγείας, είναι πιθανό να βελτιώσει την ισότητα. Μπορεί να συμβάλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης στους δημόσιους θεσμούς και να σώσει ζωές (π.χ., κατά τη διάρκεια κρίσεων δημόσιας υγείας, η καλά αναπτυγμένη επικοινωνία για την υγεία, η οποία είναι σαφής και διαφανής, μπορεί, για παράδειγμα, να ενθαρρύνει τη συμμόρφωση με τα μέτρα δημόσιας υγείας).

Η δημιουργία χώρων για ισότιμη επικοινωνία και γνήσιο διάλογο μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας είναι το κλειδί για να διασφαλιστεί ότι τόσο οι επιλογές για τη διαθέσιμη φροντίδα υγείας όσο και η παρεχόμενη φροντίδα υγείας είναι κατανοητές, σχετικές και εφαρμόσιμες στη ζωή των ασθενών. Η επικοινωνία θα πρέπει να είναι ανοιχτή και ειλικρινής ως προς το τι είναι γνωστό και τι όχι, να είναι συνεπής, απλή, κατανοητή και με ενσυναίσθηση. Η σαφής και συμμετοχική (αμφίδρομη) επικοινωνία δίνει τη δυνατότητα στους ανθρώπους (ομάδες και κοινότητες) να επιλέξουν. Αυτό απαιτεί μια κοινή γλώσσα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης λέξεων, εννοιών, ευκαιριών για διευκρινιστικές ερωτήσεις και για απαντήσεις στο ίδιο επίπεδο κατανόησης.

Το στυλ επικοινωνίας του παρόχου φροντίδας υγείας συνδέεται με την καλύτερη αυτοδιαχείριση και ενδυνάμωση του/της ασθενούς. Η κατανόηση της φροντίδας από τους ασθενείς και η εμπιστοσύνη στις ικανότητες αυτοφροντίδας μπορούν να ενισχύσουν τον αντίκτυπο της επικοινωνίας του παρόχου.

Οι υγειονομικές αρχές θα πρέπει να βρουν τους καλύτερους τρόπους για να προσεγγίσουν όλους τους ανθρώπους, ιδίως εκείνους που βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις και εκείνους που είναι δύσκολο να προσεγγιστούν, όπως οι άστεγοι και οι ψηφιακά μειονεκτούντες με κινητικούς περιορισμούς.

ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Κατά μέσο όρο στην Ευρώπη, το 15% των ενηλίκων αναφέρει δυσκολίες στην κατανόηση των λεγομένων του γιατρού, το 18% των ενηλίκων αναφέρει δυσκολίες στον προβληματισμό και στην αξιολόγηση του κατά πόσο οι πληροφορίες που παρέχει ο/η γιατρός είναι εφαρμόσιμες στη ζωή του και το 28% των ενηλίκων αναφέρει δυσκολίες στην κατανόηση των φυλλαδίων που συνοδεύουν τα συνταγογραφούμενα φάρμακα⁹. Οι δυσκολίες αυτές αντικατοπτρίζουν μια σαφή αναντιστοιχία μεταξύ των ικανοτήτων των ατόμων και του τρόπου επικοινωνίας των παρόχων του συστήματος υγείας και των υγειονομικών αρχών. Οι γιατροί ενδέχεται να υπερεκτιμούν τις επικοινωνιακές τους ικανότητες. Ωστόσο, οι προκλήσεις του αυξανόμενου φόρτου εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας και οι ελλείψεις γιατρών σε όλη την Ευρώπη μπορεί επίσης να επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων, των παρόχων του συστήματος υγείας και των αρχών υγείας.

Η πολυπλοκότητα της επικοινωνίας και η έλλειψη κοινής γλώσσας, είτε λόγω διαφορετικής ομιλούμενης γλώσσας είτε λόγω χρήσης λέξεων που δεν είναι κοινά κατανοητές, αποτελούν εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ ασθενών και παρόχων.

Οι επικοινωνιακές προκλήσεις είναι ιδιαίτερα εμφανείς όταν ένας/μία ασθενής έχει σύνθετες επικοινωνιακές ανάγκες που πρέπει να εξεταστούν προσεκτικά. Ο σχεδιασμός διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας, πέραν της προφορικής επικοινωνίας, είναι υψίστης σημασίας.

Οι ιατρικοί όροι, όπως η έννοια του κινδύνου, και η ιατρική ορολογία που χρησιμοποιούνται είτε από τους επαγγελματίες υγείας είτε εκφράζονται σε έντυπο υλικό που προσφέρεται στους ασθενείς, είναι πιθανό να οδηγήσουν σε παρανόηση των πληροφοριών από τους ασθενείς. Επίσης, ο περιορισμένος χρόνος που διατίθεται για τα ραντεβού μπορεί να οδηγήσει σε μια επικοινωνία παροχής οδηγιών που δεν αφήνει χώρο για ερωτήσεις και διάλογο, ο οποίος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας φροντίδας υγείας. Αυτό είναι ιδιαίτερα ανησυχητικό σε περιπτώσεις όπου θα χρειαζόταν επιπλέον χρόνος λόγω πολύπλοκων επικοινωνιακών αναγκών, όπως αυτές που συνδέονται με αναπτυξιακές ή επίκτητες

⁹ Συγκριτική έκθεση για τον υγειονομικό αλφαριθμητισμό σε οκτώ κράτη μέλη της ΕΕ: (2012).

αναπηρίες, ή όταν οι άνθρωποι δεν διαθέτουν επαρκείς δεξιότητες επικοινωνίας με τους επαγγελματίες υγείας, γενικά.

ΔΡΑΣΕΙΣ, ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η σαφής επικοινωνία αποτελεί τη βάση για να κατανοήσουν οι άνθρωποι τις πληροφορίες για την υγεία τους και να δράσουν βάσει αυτών. Ανεξάρτητα από το επίπεδο της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, είναι σημαντικό το προσωπικό να διασφαλίζει ότι οι ασθενείς κατανοούν τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί.

Για να είναι αποτελεσματική και κατάλληλη η επικοινωνία μεταξύ των ατόμων, των επαγγελματιών υγείας και των υγειονομικών αρχών, οι άνθρωποι χρειάζονται επαρκείς γνώσεις σχετικά με τις συνθήκες υγείας τους και την ικανότητα να συνδέουν τις πληροφορίες με την καθημερινή τους ζωή. Τα συστήματα υγείας θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η επικοινωνία τους είναι σαφής και διαφανής, καλύπτοντας τις ανάγκες διαφορετικών ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με γνωστικές διαταραχές ή γλωσσικές δυσκολίες. Τα κοινά εργαλεία για τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης και της επικοινωνίας περιλαμβάνουν το Communicate for All, το Ask Me 3®, το Teach-Back και τη χρήση των αρχών της απλής γλώσσας (βλ. πιο κάτω).

Δράσεις

Τα άτομα χρειάζεται:	Τα συστήματα έχουν την ευθύνη για:
<ul style="list-style-type: none">• να ενημερώνονται ότι έχουν το δικαίωμα επικοινωνίας, με τρόπο που να ανταποκρίνεται στην ικανότητα κατανόησης του ατόμου,• να έχουν γνώσεις σχετικά με την κατάσταση της υγείας τους και τις σχετικές έννοιες, ώστε να είναι σε θέση να κατανοήσουν τι λένε οι επαγγελματίες υγείας και τι επικοινωνείται στο έντυπο υλικό,• να είναι ικανοί να επικοινωνούν με σαφήνεια (και διαδικτυακά) και να ζητούν διευκρινίσεις,• να είναι ικανοί να αξιολογήσουν την καταλληλότητα της φροντίδας και τη δυνατότητα εφαρμογής των οδηγιών από προσωπική σκοπιά, αλλά και να εφαρμόζουν τις οδηγίες και τις αποφάσεις στην πράξη, στην καθημερινή τους ζωή.	<ul style="list-style-type: none">• προσαρμογή διαφανών και ανοικτών τρόπων επικοινωνίας, καθώς επίσης για τις αβεβαιότητες που σχετίζονται με τους κινδύνους για την υγεία,• να δημιουργούν χώρους επικοινωνίας που να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές επικοινωνιακές ανάγκες και το πολιτισμικό υπόβαθρο των ασθενών, παρέχοντας επαγγελματίες μεταφραστές/στρίες ή εξετάζοντας το ενδεχόμενο χρήσης πολιτισμικών διαμεσολαβητών, αν χρειάζεται,• να αναπτύξουν τη διαθεσιμότητα ψηφιακών ιστότοπων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας για άτομα με διαφορετικές ανάγκες επικοινωνίας, οι οποίες να δρουν συμπληρωματικά με τα εκ του σύνεγγυς ραντεβού,• να αποφεύγουν την ιατρική ορολογία και τις δύσκολες λέξεις (κοινή γλώσσα) στις επικοινωνίες τους,• να προσφέρουν κατάρτιση στους/στις επαγγελματίες υγείας σχετικά με διάφορους τρόπους επικοινωνίας με ασθενείς με ή χωρίς σύνθετες επικοινωνιακές ανάγκες και τους φροντιστές τους και να επικοινωνούν σε ψηφιακά περιβάλλοντα με τρόπο που να υποστηρίζει την από κοινού λήψη αποφάσεων.



Καλή πρακτική

Ενημέρωση των ασθενών που έχουν διαγνωστεί με νόσο (σχέδιο για τον καρκίνο) - Γαλλία

Σκοπός και στόχοι: Το σύστημα ενημέρωσης των ασθενών που διαγιγνώσκονται με νόσο ήταν ένα μέτρο που εισήχθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 2000, στο πλαίσιο του πρώτου σχεδίου για τον καρκίνο. Στόχος αυτού του συστήματος (το οποίο αποτελεί απάντηση σε προηγούμενο αίτημα των ασθενών στο πλαίσιο των γενικών συναντήσεων μαζί τους) είναι να παρέχει στους ασθενείς (και στις οικογένειές τους) καλύτερες συνθήκες κατά την ενημέρωσή τους για τη διάγνωση της νόσου τους και την προτεινόμενη θεραπεία. Το σύστημα αυτό ενθαρρύνει την τήρηση της προτεινόμενης θεραπείας και των στρατηγικών προσαρμογής στη νόσο. Βασίζεται στην παροχή σαφούς και κατάλληλης πληροφόρησης που σέβεται τους ασθενείς και τις επιθυμίες τους, οδηγώντας σε πραγματική υποστήριξη.

Ομάδα-στόχος: Το σύστημα απευθύνεται σε όλους τους/τις καρκινοπαθείς, ξεκινώντας από την αρχική διάγνωση ενός ιστολογικά επιβεβαιωμένου καρκίνου έως την υποτροπή της νόσου.

Μέθοδος: Το σύστημα επικεντρώνεται στο νοσοκομείο και αποτελείται από τέσσερις φάσεις:

- ▶ ενημέρωση του/της ασθενούς για τη διάγνωση και την προτεινόμενη θεραπεία της νόσου,
- ▶ συνοδεύει τον/την ασθενή και προσδιορίζει τις ανάγκες του/της,
- ▶ παραπομπή/πρόσβαση σε υποστηρικτική φροντίδα (ιδίως σε περίπτωση όπου χρειάζεται διατήρησης της γονιμότητας),
- ▶ συντονισμός μεταξύ της πόλης διαμονής και του νοσοκομείου.

Στον/στην ασθενή παρέχονται διάφορα έγγραφα που τον βοηθούν να περιηγηθεί στο σύστημα υγείας, όπως οι δυνατότητες εξατομικευμένης φροντίδας και η πορεία της, η οποία καθορίζει τα στάδια της θεραπείας, το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα και πληροφορίες σχετικά με την υποστηρικτική φροντίδα, καθώς και έναν κατάλογο χρήσιμων επαφών.

Το σύστημα βασίζεται σε διεπιστημονική περίθαλψη, στην οποία συμμετέχουν κυρίως γιατροί και παραϊατρικό προσωπικό. Το Εθνικό Ινστιτούτο Καρκίνου έχει δημοσιεύσει συστάσεις και κατευθυντήριες γραμμές για να βοηθήσει τα ιδρύματα υγείας και τους επαγγελματίες να δημιουργήσουν το σύστημα. Οι ενδιαφερόμενοι επαγγελματίες (τόσο οι νοσοκομειακοί όσο και οι ιδιώτες) λαμβάνουν ad hoc συνεχή εκπαίδευση.

Το σύστημα εξελίχθηκε μέσω διαδοχικών σχεδίων για τον καρκίνο, λαμβάνοντας υπόψη τη διαφοροποίηση της περίθαλψης (αύξηση του ρόλου της λεγόμενης "ιατρικής της πόλης") και την κατάσταση ορισμένων ομάδων, όπως τα παιδιά και τα άτομα με νοητική αναπηρία.

Αποτελέσματα: Το σύστημα ενημέρωσης των ασθενών που διαγιγνώσκονται με νόσο εφαρμόζεται σε όλα τα ιδρύματα υγείας που είναι εξουσιοδοτημένα να παρέχουν θεραπεία για τον καρκίνο. Η οργάνωσή του περιγράφεται στις κατευθυντήριες γραμμές του Εθνικού Ινστιτούτου Καρκίνου και είναι πανομοιότυπη για όλη τη χώρα. Η εφαρμογή του

συστήματος αποτελεί έναν από τους εγκάρσιους όρους ποιότητας που πρέπει να εφαρμόζουν όλα τα ιδρύματα που ασχολούνται με τη θεραπεία του καρκίνου.

Προστιθέμενη αξία: Η προστιθέμενη αξία του συστήματος έγκειται στην παροχή σαφών και κατάλληλων πληροφοριών που σέβονται τους ασθενείς και τις επιθυμίες τους, οδηγώντας σε πραγματική διεπιστημονική υποστήριξη. Το γεγονός ότι έχει αναπτυχθεί σε ολόκληρη τη χώρα, σύμφωνα με ένα σύστημα αναφοράς, αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα.



Καλή πρακτική

Βελτίωση της εγγραμματοσύνης στη χρήση συνταγογραφούμενων φαρμάκων - Τουρκία

Η δημιουργία της "Μονάδας Εκπαίδευσης Ασθενών για τη Χρήση Φαρμάκων" είναι ένα παράδειγμα ενός τοπικού προγράμματος για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας στο Νοσοκομείο Εκπαίδευσης και Έρευνας της Şanlıurfa, το οποίο βρίσκεται στην επαρχία της Ş. Urfa στη νοτιοανατολική Ανατολία της Τουρκίας.

Σκοπός και στόχοι: Η διασφάλιση της ορθής χρήσης φαρμάκων και των αποτελεσματικών αποτελεσμάτων της θεραπείας για τους/τις νοσηλευόμενους/ες ασθενείς που λαμβάνουν φαρμακευτική αγωγή.

Ομάδα-στόχος: Όλοι οι ασθενείς, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών (και των γονέων τους) που υποβάλλονται σε θεραπεία.

Μέθοδος: Μετά την εξέταση, ο γιατρός μπορεί να συνταγογραφήσει φαρμακευτική αγωγή την οποία πρέπει να ακολουθήσει ο/η ασθενής. Ως εκ τούτου, οι ασθενείς κατευθύνονται στη "Μονάδα εκπαίδευσης ασθενών για τη χρήση φαρμάκων", όπου εργάζονται νοσηλεύτες υπό την επίβλεψη φαρμακοποιού. Η Μονάδα, η οποία βρίσκεται στο κέντρο του νοσοκομείου για εύκολη πρόσβαση, διδάσκει στους ασθενείς πώς να χρησιμοποιούν τα φάρμακά τους. Οι ασθενείς με χρόνιες ασθένειες έχουν κίνητρο να επισκέπτονται τη Μονάδα, διότι μπορεί να τους χορηγηθεί "έκθεση φαρμακευτικής αγωγής" από εξειδικευμένο γιατρό, η οποία επιτρέπει τη συνταγογράφηση φαρμάκων από τον οικογενειακό γιατρό, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση του αριθμού των επισκέψεων στο νοσοκομείο.

Αποτελέσματα:

- ▶ βελτιωμένα αποτελέσματα για την έκβαση υγείας των ασθενών,
- ▶ μειωμένες πιθανές παρενέργειες λόγω λανθασμένης χρήσης των φαρμάκων,
- ▶ μειωμένες εισαγωγές σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, νοσηλείες και επανειλημμένες αιτήσεις.

Προστιθέμενη αξία: Η σωστή χρήση της φαρμακευτικής αγωγής μειώνει το κόστος υγείας και βελτιώνει την έκβαση των ασθενών.



Καλή πρακτική

Επαγγελματική διερμηνεία στον τομέα της υγείας για ιδιώτες γιατρούς (όλων των ειδικοτήτων) και μαιές στη Βορειοανατολική επαρχία - Γαλλία

Σκοπός και στόχοι: Η έλλειψη γνώσης της γαλλικής γλώσσας από τους ασθενείς κατά τη διάρκεια των ιατρικών διαβουλεύσεων αποτελεί εμπόδιο στην παροχή ποιοτικής φροντίδας υγείας. Η προώθηση της κατανόησης κατά τις συναντήσεις μεταξύ επαγγελματιών υγείας και ασθενών επιτρέπει:

- ▶ τη βελτίωση της πρόσβασης στην πρόληψη, τον έλεγχο και την ιατρική περίθαλψη,
- ▶ τη μείωση των άσχετων, περιττών και δαπανηρών εξετάσεων,
- ▶ την ενίσχυση της αυτονομίας του ατόμου και ο σεβασμός των δικαιωμάτων του (ενημέρωση, εμπιστευτικότητα, ελεύθερη και ενημερωμένη συγκατάθεση).

Στόχος είναι, επομένως, να δοθεί στους επαγγελματίες υγείας η δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διερμηνείας υγείας.

Ομάδα-στόχος: Αφορά όλους τους/τις ιδιώτες γιατρούς και μαιές που παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας υγείας σε μη φυσικούς/ές ομιλητές/τριες της γαλλικής γλώσσας στη βορειοανατολική επαρχία της Γαλλίας.

Μέθοδος: Οι ιδιώτες ιατροί και μαιές στη Βορειοανατολική επαρχία μπορούν να ζητήσουν υπηρεσίες τηλεφωνικής (ή/και προσωπικής) διερμηνείας από έναν πάροχο υπηρεσιών που επιλέγεται και χρηματοδοτείται από την *Agence Régionale de Santé* μέσω πρόσκλησης υποβολής προσφορών. Για να το πράξουν αυτό, πρέπει πρώτα να εγγραφούν στο σύστημα, το οποίο προσφέρει υπηρεσίες σε 185 γλώσσες. Στους επαγγελματίες παρέχεται ένας οδηγός χρήσης, ο οποίος τους καλεί να προετοιμάζουν τις διαβουλεύσεις εκ των προτέρων και γραπτώς, ώστε να βελτιστοποιείται η συμβολή του διερμηνέα. Αυτή η υπηρεσία διερμηνείας είναι δωρεάν τόσο για τον επαγγελματία όσο και για τον ασθενή. Οι διερμηνείς δεσμεύονται από το επαγγελματικό απόρρητο.

Αποτελέσματα: Ένας/μία διερμηνέας που μιλάει τη γλώσσα του/της ασθενούς είναι διαθέσιμος εντός 5 λεπτών από την υποβολή του αιτήματος από τον επαγγελματία υγείας, ακόμη και χωρίς προγραμματισμένο ραντεβού.

Προστιθέμενη αξία: Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, η πρόσβαση σε επαγγελματική διερμηνεία υγείας συμβάλλει στην προώθηση της ποιοτικής πρόσβασης στην παροχή φροντίδας υγείας για τους/τις μη φυσικούς ομιλητές/τριες και, συνεπώς, στην ένταξή τους στο σύστημα υγείας. Η τηλεφωνική διερμηνεία συμβάλλει επίσης στη μείωση των εδαφικών ανισοτήτων στην πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή.



Εργαλεία

"Επικοινωνία για όλους: ένας οδηγός για την προσβάσιμη επικοινωνία" - Γαλλία

Σκοπός και στόχοι: Το "Επικοινωνία για όλους" είναι ένας οδηγός που αναπτύχθηκε από τον γαλλικό οργανισμό υγείας (*Santé Publique France*) με βάση την έννοια του εγγραμματισμού.

Ομάδα-στόχος: Ο οδηγός απευθύνεται σε όλους τους φορείς που εμπλέκονται στο σχεδιασμό και την ανταλλαγή πληροφοριών προσβάσιμων σε όλους, ανεξάρτητα από το κοινό τους και τις δεξιότητες εγγραμματισμού: γενικός πληθυσμός, μετανάστες, άτομα σε κατάσταση αναλφαβητισμού, ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία. Αυτό το πλαίσιο αναφοράς έχει, μεταξύ άλλων φορέων, οριστεί για τις υγειονομικές και ιατρικο-κοινωνικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, προκειμένου να βοηθήσει τους οργανισμούς αυτούς να γίνουν οργανισμοί υπέρ της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας. Αφορά τόσο τους/τις επαγγελματίες υγείας όσο και τους/τις επαγγελματίες προαγωγής της υγείας.

Μέθοδος: Ο οδηγός αποτελεί ένα πολύ πρακτικό εργαλείο, εικονογραφημένο με πολλά παραδείγματα, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βοήθημα για τη γραπτή, προφορική, ψηφιακή και εικονογραφημένη επικοινωνία, ανεξάρτητα από το επίπεδο εγγραμματοσύνης του/της ασθενούς σε θέματα υγείας. Ο οδηγός εντοπίζει επίσης παγίδες που πρέπει να αποφεύγονται και μοιράζεται καλές πρακτικές.

Αποτελέσματα: Ο οδηγός ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φορέων, ανάλογα με το αν αυτοί θέλουν να σχεδιάσουν έντυπα έγγραφα, να σχεδιάσουν ή/και να χρησιμοποιήσουν εικόνες, να σχεδιάσουν ιστοσελίδες ή άλλα ψηφιακά μέσα ή να προγραμματίσουν προφορική επικοινωνία. Προτείνει επίσης τρόπους για την καλύτερη συνεκτίμηση των διαφορών στις δεξιότητες εγγραμματοσύνης εντός ενός οργανισμού.

Προστιθέμενη αξία: Ο οδηγός έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι φορείς που τον συμβουλεύονται να καθοδηγούνται και να συνοδεύονται βήμα προς βήμα στο σχεδιασμό της επικοινωνίας τους, με απώτερο στόχο (αυτή) να είναι κατανοητή από όλους.



Εργαλεία

Health Literacy Tool Shed - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το Health Literacy Tool Shed φιλοξενείται από το Πανεπιστήμιο της Βοστώνης. Πρόκειται για μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων με περισσότερα από 200 εργαλεία μέτρησης του εγγραμματισμού στην υγεία. Ο ιστότοπος περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα εργαλεία μέτρησης, συμπεριλαμβανομένων των ψυχομετρικών ιδιοτήτων τους, με βάση την ανασκόπηση της δημοσιευμένης βιβλιογραφίας.

Ομάδα-στόχος: Αποτελεί μια βάση δεδομένων για ερευνητές/τριες, φορείς λήψης αποφάσεων και πάροχους φροντίδας υγείας. Τους βοηθά να εντοπίσουν τα πιο σχετικά

εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην έρευνα για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, στις εκτιμήσεις αναγκών, στις αξιολογήσεις κ.λπ.

Μέθοδος: Είναι μια βάση δεδομένων ανοικτού κώδικα, ελεύθερα διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες.

Αποτελέσματα: Ενισχύει τις δυνατότητες επιλογής του πιο κατάλληλου εργαλείου για έναν συγκεκριμένο ερευνητικό σκοπό.

Προστιθέμενη αξία: Το Health Literacy Tool Shed επιτρέπει την πρόσβαση σε αξιολογημένα εργαλεία μέτρησης. Προηγουμένως, η ανασκόπηση τέτοιων εργαλείων δημοσιεύονταν σε επιστημονικά περιοδικά. Το Health Literacy Tool Shed εκδημοκρατίζει την πρόσβαση σε αυτές τις μετρήσεις και επιταχύνει την ταχύτητα ανταλλαγής γνώσεων και χρήσης των κατάλληλων εργαλείων μέτρησης.



Εργαλεία

Ask me 3: Good Questions for Your Good Health® - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το Ask Me 3® είναι ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που αναπτύχθηκε από το Institute for Healthcare Improvement και ενθαρρύνει τους/τις ασθενείς και τις οικογένειες να θέτουν τρεις συγκεκριμένες ερωτήσεις στους παρόχους τους για να κατανοήσουν καλύτερα την κατάσταση της υγείας τους και τι πρέπει να κάνουν για να παραμείνουν υγιείς.

Ομάδα-στόχος: Το Ask Me 3® είναι ένα γρήγορο και αποτελεσματικό εργαλείο που έχει σχεδιαστεί για να βελτιώσει την επικοινωνία για την υγεία μεταξύ ασθενών, οικογενειών και παρόχων φροντίδας υγείας και να βοηθήσει τους/τις ασθενείς να γίνουν πιο ενεργά μέλη της ομάδας παροχής φροντίδας υγείας τους.

Μέθοδος: Οι πάροχοι πρέπει πάντα να ενθαρρύνουν τους/τις ασθενείς τους να κατανοούν τις απαντήσεις στις πιο κάτω ερωτήσεις:

- ▶ ποιο είναι το κύριο πρόβλημά μου;
- ▶ τι πρέπει να κάνω;
- ▶ γιατί είναι σημαντικό να το κάνω αυτό;

Αποτελέσματα: Το Ask Me 3® είναι απλό στη χρήση, φθινό στην εφαρμογή και διευκολύνει την απλή επικοινωνία.

Προστιθέμενη αξία: Η ενεργός συμμετοχή ενδυναμώνει τους/τις ασθενείς και διευκολύνει τη συζήτηση για τον πάροχο υγείας. Οι ερωτήσεις που προέρχονται από τους/τις ασθενείς δίνουν στους παρόχους φροντίδας υγείας ενδείξεις για το επίπεδο κατανόησης, αποδοχής και διορατικότητας της νόσου, οι οποίες με τη σειρά τους μπορούν να καθοδηγήσουν τον/την επαγγελματία υγείας να παράσχει έγκαιρες και κατάλληλες πληροφορίες.



Εργαλεία

Σύντομος οδηγός εκκίνησης για το Teach-Back - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το **Teach Back** είναι μία δραστηριότητα στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/ες διδάσκουν ο ένας τον άλλον τι έχουν μάθει, για παράδειγμα, χρησιμοποιώντας προφορικές εξηγήσεις, επιδείξεις και σκετς.

Ομάδα-στόχος: Σύμφωνα με τον Οργανισμό Έρευνας και Ποιότητας της Υγείας των ΗΠΑ, το Teach-back αποτελεί μια τεχνική με την οποία οι πάροχοι φροντίδας υγείας διασφαλίζουν ότι έχουν εξηγήσει τις ιατρικές πληροφορίες με σαφήνεια, ώστε οι ασθενείς και οι οικογένειές τους να κατανοούν το τι επικοινωνείται. Η παρέμβαση αυτή περιλαμβάνει διάφορα υλικά για την υποστήριξη της υιοθέτησης της.

Μέθοδος: Η μέθοδος αποτελεί έναν τρόπο ελέγχου της κατανόησης ζητώντας από τους/τις ασθενείς να δηλώσουν με δικά τους λόγια τι πρέπει να γνωρίζουν ή να κάνουν για την υγεία τους και να επιβεβαιώσουν ότι αυτά τους έχουν εξηγηθεί με τρόπο που οι ίδιοι κατανοούν. Η μέθοδος Teach-back μπορεί να εφαρμοστεί κάθε φορά που εξηγούνται στους ασθενείς σημαντικές και σύνθετες έννοιες σχετικά με την παροχή φροντίδας υγείας τους, όπως μια νέα διάγνωση, φαρμακευτική αγωγή, οδηγίες για τη φροντίδα στο σπίτι, σχέδια θεραπείας, συστάσεις για αλλαγή συμπεριφοράς, χρήση νέων συσκευών, θεραπευτικές επιλογές και οδηγίες παρακολούθησης.

Αποτελέσματα: Οι πόροι που απαιτούνται για το Teach-back είναι περιορισμένοι. Οι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας υγείας μπορούν να εφαρμόσουν το Teach-back ως μέρος των τακτικών τους καθηκόντων. Ο χρόνος υλοποίησης με τη χρήση αυτής της πρακτικής είναι ελάχιστος βραχυπρόθεσμα και μπορεί να εξοικονομήσει πολύ χρόνο μακροπρόθεσμα.

Προστιθέμενη αξία: Η συστηματική χρήση του Teach-back θα βοηθήσει στην άρση των εμποδίων και των προκλήσεων για τη βελτίωση της επικοινωνίας και των διαδικασιών.



Εργαλεία

Εργαλειοθήκη για να γίνει το γραπτό υλικό σαφές και αποτελεσματικό - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Οι περισσότερες πληροφορίες για την υγεία που βασίζονται σε κείμενο εξακολουθούν να είναι πολύ δύσκολες για να τις διαβάσουν οι περισσότεροι ενήλικες. Αν και η απλή γλώσσα είναι μόνο μία από τις πολλές λύσεις ευρείας βάσης που απαιτούνται για την αντιμετώπιση της περιορισμένης εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, τα οφέλη για όλους απαιτούν αυξημένη χρήση από τους οργανισμούς υγείας.

Ομάδα-στόχος: Η χρήση απλής γλώσσας μπορεί να συμβάλει στη σαφή εξήγηση των πληροφοριών, ώστε το κοινό-στόχος να έχει περισσότερες πιθανότητες κατανόησης. Η ομάδα-στόχος μπορεί να είναι οι ασθενείς, οι φροντιστές/στρίες, ή και άλλοι παράγοντες

του οικοσυστήματος υγείας που εμπλέκονται στην επίλυση των προκλήσεων στον τομέα της υγείας.

Μέθοδος: Η απλή γλώσσα βοηθά τον/την αναγνώστη/στρια:

- ▶ να βρει αυτό που χρειάζεται,
- ▶ να κατανήσει τι βρίσκει,
- ▶ να χρησιμοποιήσει την πληροφορία που βρήκε για να καλύψει τις ανάγκες του.

Αποτελέσματα: Η εφαρμογή των αρχών της απλής γλώσσας διευκολύνει την παροχή σχετικών πληροφοριών για την υγεία στο κοινό, διατηρώντας τις απλές, διασφαλίζοντας ότι είναι ευανάγνωστες, και καθιστώντας τις έγκαιρες και εφαρμόσιμες.

Προστιθέμενη αξία: Η απλή γλώσσα υποστηρίζει την πρόσβαση στην πληροφόρηση, την ισότητα και τη συμμετοχή στην κοινωνία. Βελτιώνει επίσης την αποδοτικότητα και δημιουργεί εμπιστοσύνη στον τομέα.



Εργαλεία

Χαρτογράφηση γλωσσικών τοπίων

Σκοπός και στόχοι: Η χαρτογράφηση των γλωσσικών τοπίων χρησιμοποιείται για την απόκτηση γνώσεων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι πλοηγούν τα συστήματα υγείας και για τη βελτίωση των περιβαλλόντων των συστημάτων υγείας.

Ομάδα-στόχος: Πρόκειται για ένα εργαλείο για παρόχους υπηρεσιών φροντίδας υγείας, διαχειριστές/στρίες και υπεύθυνους/ες λήψης αποφάσεων για τη βελτίωση του σχεδιασμού υπηρεσιών και των διαδρομών των χρηστών.

Μέθοδος: Οι σχετικές ερωτήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ▶ πόσες και ποιες γλώσσες εμφανίζονται σε σημάνσεις σε ένα συγκεκριμένο δημόσιο χώρο;
- ▶ είναι οι σημάνσεις μονόγλωσσες, δίγλωσσες, πολύγλωσσες και με ποιους τρόπους, δηλαδή ποιοι συνδυασμοί γλωσσών εμφανίζονται;
- ▶ χρησιμοποιούνται διαφορετικές γλώσσες για διαφορετικά περιεχόμενα και σε διαφορετικούς τομείς;
- ▶ με ποιες μορφές εμφανίζονται οι σημάνσεις (πίνακες ανακοινώσεων, πινακίδες κυκλοφορίας, διαφημιστικές πινακίδες, βιτρίνες καταστημάτων, αφίσες, σημαίες, πανό, γκράφιτι, μενού, μπλουζάκια, Facebook, Twitter, Instagram, ιστολόγια, ιστότοποι);
- ▶ τι γίνεται με τη γλώσσα από άποψη κανονιστικότητας: ορθογραφία, συμβάσεις γραφής, λεξικό, σύνταξη, επίπεδο εγγραμμτισμού;

Ένα επόμενο βήμα θα περιλάμβανε μια πιο εμπειριστατωμένη ανάλυση και ερμηνεία των γλωσσικών σημείων. Η εξέταση βαθύτερης νοηματοδότησης που συνδέεται με τα σημεία και μπορεί να εξηγήσει σε τι αναφέρονται εκτός από το αναφορικό τους νόημα ονομάζεται επίσης δεικτικότητα. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τη μελέτη του παρελθόντος (π.χ. οι συνθήκες παραγωγής), του μέλλοντος (π.χ. οι συνθήκες πρόσληψης) και του παρόντος (π.χ. στη συγκεκριμένη τοποθέτηση της σήμανσης μεταξύ άλλων).

Αποτελέσματα: Η χαρτογράφηση των γλωσσικών τοπίων είναι ένας τρόπος για να μελετηθούν οι ορατές σημειολογικές σημάνσεις σε δημόσιους χώρους και να μελετηθεί πώς η γλώσσα περιλαμβάνει ή αποκλείει τους ανθρώπους από την επικοινωνία και την πλήρη συμμετοχή σε κοινωνικά και κοινωνικά πλαίσια.



Σχήμα : Παράδειγμα γλωσσικών τοπίων - σήμανση σε νοσοκομεία



Εργαλεία

Εργαλεία ανοικτού κώδικα για την οπτικοποίηση δεδομένων

Σκοπός και στόχοι: Η οπτικοποίηση των δεδομένων, όπως η χρήση των infographics και των γραφημάτων, έχει γίνει ένας ουσιαστικός τρόπος παρουσίασης ιατρικών δεδομένων που επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων σε συλλογικό και ατομικό επίπεδο για την ενίσχυση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας.

Ομάδα-στόχος: Η εφαρμογή οπτικών στοιχείων και η απλή γλώσσα βοηθούν ένα άτομο με περιορισμένες δεξιότητες εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και αριθμητικών δεξιοτήτων να φτάσει σε ένα επίπεδο που ισοδυναμεί με καλύτερες συμπεριφορές και πρακτικές υγείας.

Μέθοδος: Η οπτικοποίηση δεδομένων περιλαμβάνει τη διάσπαση των δεδομένων ως προς τον χρόνο, τον τόπο και τα στοιχεία με τα οποία οι άνθρωποι είναι εξοικειωμένοι, ή την εξατομίκευση των αριθμών ως προς το άτομο ή την περιοχή, ούτως ώστε αυτά να γίνουν πιο εύπεπτα και κατανοητά. Οι πίνακες δεδομένων μπορεί να είναι αποτελεσματικά εργαλεία οπτικοποίησης για την παρακολούθηση και οπτικοποίηση δεδομένων από πολλαπλές πηγές (π.χ. πίνακες, κυκλικά διαγράμματα και ραβδογράμματα, γραμμικά γραφήματα και γραφήματα περιοχής, ιστογράμματα, διαγράμματα διασποράς, χάρτες θερμότητας και δένδροειδείς χάρτες). Θα μπορούσαν επίσης να συνδυαστούν με infographics, περιλαμβάνοντας εικονίδια και δευτερεύον κείμενο για να παρουσιάσουν μια οπτική αφήγηση.

Αποτελέσματα: Η αφήγηση ιστοριών με δεδομένα μέσω απλών γραφικών παραστάσεων, συγκριτικών διαγραμμάτων και εικονιδίων αναπαράστασης συχνά βοηθάει να γίνει πιο σαφής η επικοινωνία των κύριων στοιχείων για την ενίσχυση της υγείας του ατόμου και του πληθυσμού.

Προστιθέμενη αξία: Η οπτικοποίηση των δεδομένων μπορεί να βελτιώσει την κατανόηση και τις αναλύσεις, καθώς και να επιτρέψει την καλύτερη και ταχύτερη λήψη αποφάσεων.



ΑΠΟ ΚΟΙΝΟΥ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΘΕΡΑΠΕΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

- ▶ Τα ιεραρχικά συστήματα υγείας και τα εμπόδια στην ενεργό συμμετοχή των ατόμων και των παρόχων φροντίδας υγείας μπορεί να εμποδίσουν την από κοινού λήψη αποφάσεων. Ο εγγραμματισμός στον τομέα της υγείας διευκολύνει την ενεργό συμμετοχή, την ανταλλαγή εξουσίας και γνώσεων για τη λήψη αποφάσεων με ενημερωμένη συγκατάθεση.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Η από κοινού λήψη αποφάσεων - κατά την οποία οι επαγγελματίες υγείας και οι ασθενείς συζητούν τις πιθανές επιλογές για τη φροντίδα και λαμβάνουν αποφάσεις από κοινού, χρησιμοποιώντας τις καλύτερες διαθέσιμες πληροφορίες - έχει κεντρική σημασία για την ενδυνάμωση και την αυτονομία των ασθενών. Αυτό ενισχύει τις πραγματικές δυνατότητες των ασθενών να επιλέγουν ελεύθερα και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τις ιατρικές εναλλακτικές λύσεις και τη διαχείριση της αυτοφροντίδας.

Σε συνδυασμό με τη βελτίωση της ποιότητας των αποφάσεων, την καλύτερη γνώση των ασθενών και την αντίληψη του κινδύνου, η από κοινού λήψη αποφάσεων σχετικά με τη θεραπεία και τη φροντίδα έχει τη δυνατότητα να μειώσει τις ανισότητες στην υγεία μεταξύ

ασθενών που βρίσκονται σε μειονεκτικότερη και ασθενέστερη θέση όσον αφορά τις δεξιότητές τους στον τομέα της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας. Οι ενημερωμένοι ασθενείς που εκφράζουν τις προτιμήσεις τους, συμβάλλουν στη βελτιωμένα αποτελέσματα έκβασης της υγείας, τα οποία είναι ασφαλέστερα, οικονομικά αποδοτικά και αποτελεσματικά.

ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Η ιεραρχική δομή των συστημάτων υγείας και η έλλειψη επίγνωσης της δυνατότητας των ατόμων να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αποτελούν πρόκληση.

Η ευρωπαϊκή έρευνα αποκαλύπτει τις προκλήσεις κατά τη συνεργασία των ανθρώπων με τους παρόχους φροντίδας υγείας. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, το 23 % δηλώνει ότι αντιμετωπίζει προβλήματα με τον πάροχο του συστήματος υγείας, το 35 % δηλώνει ότι δυσκολεύεται να βεβαιωθεί ότι ο πάροχος του συστήματος υγείας τους κατανοεί σωστά, το 25 % δηλώνει ότι δυσκολεύεται να συζητήσει με τον πάροχο μέχρι να καταλάβει όλα όσα πρέπει να γνωρίζει και το 23 % αντιμετωπίζει δυσκολίες στο να θέσει ερωτήσεις στους παρόχους για να λάβει πληροφορίες για την υγεία¹⁰. Αν και ορισμένες από αυτές τις δυσκολίες έχουν τις ρίζες τους στην περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των ασθενών, αυτό μπορεί επίσης να σχετίζεται με τις δυσκολίες των υγειονομικών αρχών να αναδιανείμουν την εξουσία και την αρμοδιότητα.

Η περιορισμένη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας έχει συνδεθεί με μεγαλύτερη σύγκρουση αποφάσεων μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας, γεγονός που μπορεί να οφείλεται στη συσχέτισή της με δυσκολίες κατανόησης των εκτιμήσεων κινδύνου της προτεινόμενης φροντίδας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η Ευρωπαϊκή έρευνα δείχνει ότι το 43% των ενηλίκων αντιλαμβάνεται δυσκολίες στην αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των διαφόρων θεραπευτικών επιλογών¹¹, οι περιφερειακές προκλήσεις για την πραγματικά από κοινού λήψη αποφάσεων είναι προφανείς.

Σε μια διαδικασία ενημερωμένης συγκατάθεσης του/της ασθενούς, οι πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες επιλογές θεραπείας και τους κινδύνους, τα οφέλη και το κόστος τους θα πρέπει να κοινοποιούνται με σαφή, διαφανή και αμερόληπτο τρόπο. Με βάση τις ατομικές τους προτιμήσεις και εμπειρίες, οι ασθενείς θα πρέπει να είναι σε θέση να σταθμίσουν τα οφέλη της θεραπείας έναντι των πιθανών κινδύνων και να αποφύγουν αποφάσεις που δεν θα λαμβάνονταν εάν οι ασθενείς ήταν καλά ενημερωμένοι και συμμετείχαν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Επιπλέον, για να βελτιωθεί η από κοινού λήψη αποφάσεων και η συμμόρφωση με τη θεραπεία, απαιτούνται διαφορετικές προσεγγίσεις για άτομα με περιορισμένα επίπεδα και για άτομα με υψηλά επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας (δηλαδή η μη συμμόρφωση μπορεί, αφενός, να είναι ακούσια για ασθενείς με περιορισμένα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, ενώ, αφετέρου, να είναι σκόπιμη για ασθενείς με υψηλή εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας).

ΔΡΑΣΕΙΣ, ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας δίνει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να συμμετέχουν πραγματικά στην από κοινού λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα υγείας έχουν την ευθύνη να

¹⁰ Kashaf, M. S., McGill, E. T., & Berger, 2017.

¹¹ Το έργο Health Literacy Population Survey Project (HLS19) της κοινοπραξίας του δικτύου δράσης M-POHL του ΠΟΥ, 2021.

εξασφαλίζουν ευκαιρίες για κοινή λήψη αποφάσεων, προσαρμόζοντας τις διαδικασίες τους στις ανάγκες των ατόμων, δίνοντάς τους φωνή, αναγνωρίζοντας την κοινωνική τους κατάσταση και συνεργαζόμενοι μαζί τους ισότιμα. Στο πλαίσιο αυτό, η χρήση διαπολιτισμικών διαμεσολαβητών στην υγεία θα μπορούσε να συμβάλει στη γεφύρωση των κοινωνικοπολιτισμικών διαφορών, στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης προς τους παρόχους φροντίδας υγείας και στη διευκόλυνση των σχέσεων από κοινού λήψης αποφάσεων.

Δράσεις

Τα άτομα χρειάζονται/εται:	Τα συστήματα έχουν την ευθύνη:
<ul style="list-style-type: none"> • σχετικές πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες υγείας τους και τις διαθέσιμες επιλογές φροντίδας υγείας, • πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά τους να ακουστούν και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν την υγεία και την παροχή φροντίδας, • να εντοπίζουν και να περιγράφουν τις προσδοκίες, τις προτιμήσεις, τις επιθυμίες και τις ανάγκες τους, • να προβληματιστούν σχετικά με τις πληροφορίες από την προσωπική τους οπτική γωνία και να αξιολογήσουν τι ταιριάζει με τη δική τους ζωή (ευκαιρίες, προτιμήσεις), • να ζητούν διευκρινίσεις όταν χρειάζεται, • να συμμετέχουν στη σύνταξη σχεδίων φροντίδας, να συζητούν εναλλακτικές επιλογές και να λαμβάνουν κοινές αποφάσεις. 	<ul style="list-style-type: none"> • να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες για τους ασθενείς, στις αναγκαίες μορφές, • να διευκολύνουν την αναστοχαστική σκέψη και τη διατύπωση ερωτημάτων από τον/την ασθενή, • να εκτιμούν τους ασθενείς (τις γνώσεις, τις εμπειρίες τους κ.λπ.), • να κατανέμουν την εξουσία, να δημιουργούν αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη, να σέβονται τις απόψεις, τις προσδοκίες και τις αξίες των ασθενών, χρησιμοποιώντας, αν χρειαστεί, διαπολιτισμικούς διαμεσολαβητές υγείας, • να έχουν επίγνωση της ποικιλομορφίας των ασθενών και των μοναδικών αναγκών τους.



Καλή πρακτική

Ενσωμάτωση των διαφορετικών τομέων γνώσης των ασθενών και των επαγγελματιών υγείας για την από κοινού λήψη αποφάσεων κατά τη συζήτηση για τη θεραπεία - Φινλανδία

Σκοπός και στόχοι: Ενσωμάτωση των "δεξαμενών γνώσεων" των ιατρικών γνώσεων των επαγγελματιών υγείας και των βιωματικών γνώσεων των ασθενών κατά τη συζήτηση της θεραπείας στις συναντήσεις παροχής φροντίδας υγείας.

Οι τομείς της γνώσης ή οι "δεξαμενές γνώσεων" στις οποίες οι ασθενείς και οι επαγγελματίες υγείας έχουν δικαίωμα πρόσβασης είναι ασύμμετρες: οι επαγγελματίες έχουν πρόσβαση σε ιατρικές πληροφορίες, ενώ οι ασθενείς έχουν πρόσβαση σε

πληροφορίες που αφορούν τις εμπειρίες και τον κόσμο στον οποίο ζουν, όπως τα συμπτώματά τους, τις προτιμήσεις και τις αξίες τους.

Ομάδα-στόχος: Επαγγελματίες υγείας.

Μέθοδος:

- ▶ διερεύνηση της οπτικής γωνίας του/της ασθενούς, όπως οι προσδοκίες σχετικά με τη θεραπεία και η ενσωμάτωσή τους στη θεραπευτική πρόταση,
- ▶ παρουσίαση επιλογών και όχι μόνο μιας πιθανής εναλλακτικής λύσης,
- ▶ εάν χρειάζεται, σύσταση για μία συγκεκριμένη επιλογή που αξιοποιεί την προσωπική οπτική του/της ασθενούς και εξηγώντας γιατί συνιστάται αυτή η επιλογή.

Αποτελέσματα: Οι ασθενείς μπορούν να αντιστοιχίσουν την προτεινόμενη θεραπεία με τις πιθανές αναμενόμενες θεραπευτικές λύσεις και να κατανοήσουν τους λόγους για τη σύσταση της θεραπείας.

Προστιθέμενη αξία: Αναμενόμενες βελτιώσεις στην εμπειρία των ασθενών όσον αφορά τις δυνατότητες να επηρεάσουν τη θεραπεία τους και την καλύτερη τήρηση της θεραπείας.



Καλή πρακτική

Εργαλεία και κατευθυντήριες γραμμές για την από κοινού λήψη αποφάσεων - Ηνωμένο Βασίλειο

Σκοπός και στόχοι: Η από κοινού λήψη αποφάσεων είναι μια από κοινού διαδικασία κατά την οποία ένας/μία επαγγελματίας υγείας συνεργάζεται με ένα άτομο για να καταλήξουν σε μια απόφαση σχετικά με τη φροντίδα του. Περιλαμβάνει την επιλογή εξετάσεων και θεραπειών με βάση τόσο τα αποδεικτικά στοιχεία όσο και τις ατομικές προτιμήσεις, πεποιθήσεις και αξίες του ατόμου.

Ομάδα-στόχος: Η κύρια ομάδα στόχος για τα βοηθήματα λήψης αποφάσεων του National Institute for Care and Excellence (NICE) είναι τα άτομα που αντιμετωπίζουν τις εν λόγω αποφάσεις (και οι φροντιστές, κηδεμόνες και συγγενείς τους, ανάλογα με την περίπτωση) καθώς και οι επαγγελματίες που εμπλέκονται στη φροντίδα τους. Δευτερεύον ακροατήριο αποτελούν οι οργανισμοί που αναθέτουν ή παρέχουν φροντίδα υγείας (οι οποίοι μπορούν να συμπεριλάβουν τα βοηθήματα λήψης αποφάσεων στις πολιτικές και τα μονοπάρτια φροντίδας) και οι οργανώσεις του εθελοντικού και κοινοτικού τομέα (οι οποίες μπορούν να τα προωθήσουν στους συνεργάτες τους).

Μέθοδος: Τα ευαίσθητα στις προτιμήσεις σημεία λήψης αποφάσεων είναι σημεία στα οποία οι αξίες και οι προτιμήσεις του ατόμου είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Εμφανίζονται όταν είτε:

- ▶ Υπάρχουν δύο ή περισσότερες επιλογές για διερεύνηση, θεραπεία ή φροντίδα που παρέχουν παρόμοια αποτελέσματα, αλλά:
 - έχουν διαφορετικούς τύπους βλαβών και ωφελειών που οι άνθρωποι μπορεί να εκτιμούν διαφορετικά, ή
 - η πιθανότητα των βλαβών ή των οφελών μπορεί να διαφέρει, ή

- τα πρακτικά χαρακτηριστικά των επιλογών είναι διαφορετικά (για παράδειγμα, η επιλογή είναι μεταξύ φαρμάκου και χειρουργικής επέμβασης, ή οι απαιτήσεις για παρακολούθηση διαφέρουν), ή
- οι άνθρωποι μπορεί να θεωρούν ότι οι συνολικοί κίνδυνοι βλάβης για οποιαδήποτε από τις επιλογές υπερτερούν των συνολικών οφελών σε σύγκριση με τη μη χορήγηση θεραπείας.

- ▶ Η επιλογή μεταξύ μιας επιλογής διερεύνησης, θεραπείας ή φροντίδας και της επιλογής της "μη θεραπείας" είναι ιδιαίτερα ισορροπημένη.

Τα βοηθήματα λήψης αποφάσεων του NICE αναπτύσσονται για διάφορες θεραπείες και επιλογές φροντίδας και βοηθούν:

- ▶ να συνοψίζουν τα βέλτιστα διαθέσιμα στοιχεία σχετικά με την αποτελεσματικότητα, την ασφάλεια και τους πρακτικούς παράγοντες που αφορούν τις επιλογές θεραπείας ή περίθαλψης, και
- ▶ να παρουσιάζουν τις πληροφορίες αυτές με τρόπο που να είναι εύκολο να κατανοήσουν τα άτομα που βρίσκονται αντιμέτωπα με την απόφαση (και οι φροντιστές/στριες τους, κατά περίπτωση), με την υποστήριξη του επαγγελματία υγείας ή φροντίδας τους, ώστε να μπορούν να σταθμίσουν τα πλεονεκτήματα, τα μειονεκτήματα και τα αντισταθμιστικά οφέλη των επιλογών.

Αποτελέσματα: Τα βοηθήματα λήψης αποφάσεων επιτρέπουν στους ανθρώπους να συζητούν και να μοιράζονται πληροφορίες. Αυτό διασφαλίζει ότι οι άνθρωποι κατανοούν καλά τα οφέλη, τις βλάβες και τα πιθανά αποτελέσματα των διαφόρων επιλογών. Η από κοινού λήψη αποφάσεων δίνει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με τη θεραπεία και τη φροντίδα που τους ταιριάζει εκείνη τη στιγμή, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής να συνεχίσουν την τρέχουσα θεραπεία τους ή να μην επιλέξουν καθόλου θεραπεία.

Προστιθέμενη αξία: Τα εργαλεία κοινής λήψης αποφάσεων δίνουν στους ανθρώπους τη δυνατότητα να επιλέξουν σε ποιο βαθμό αυτοί θέλουν να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων. Αν και, κατά καιρούς, ορισμένοι άνθρωποι προτιμούν να μην αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων με τους επαγγελματίες υγείας τους.



Εργαλεία

Μοντέλο διαδρομής για τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το μοντέλο "Health Literacy Pathway Model" περιγράφει πώς η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αναπτύσσεται κατά μήκος μιας πορείας που επιτρέπει στα άτομα που υποστηρίζονται από άλλους, να αναζητούν, να αλληλεπιδρούν και να ενεργούν με βάση πληροφορίες υγείας, για να διαχειρίζονται την υγεία τους και να συμμετέχουν ενεργά στις διαβουλεύσεις με το σύστημα υγείας και στη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων.

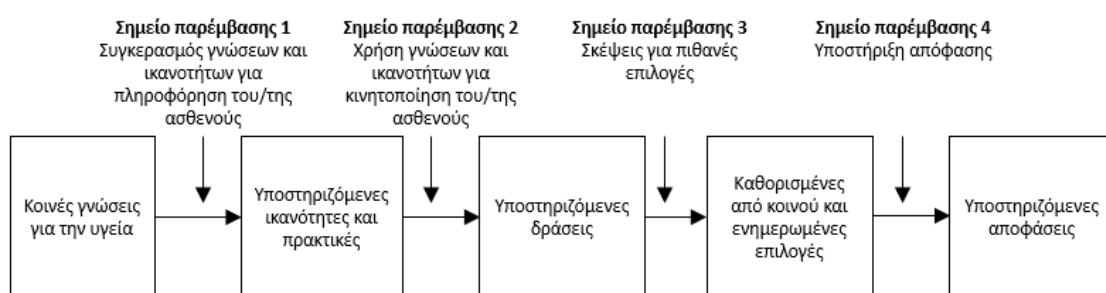
Ομάδα-στόχος: Οι ασθενείς με μακροχρόνια νόσο μπορούν να αναπτύξουν δεξιότητες εγγραμμαισμού στην υγεία με την πάροδο του χρόνου και να εφαρμόσουν τις δεξιότητές τους στην πράξη με το να γίνουν πιο ενεργοί στις διαβουλεύσεις με το σύστημα υγείας.

Μέθοδος: Η μέθοδος περιλαμβάνει την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και πρακτικών εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, δράσεων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, ικανοτήτων αναζήτησης επιλογών και ευκαιριών λήψης ενημερωμένων και κοινών αποφάσεων.

Αποτελέσματα: Η εφαρμογή της διαδρομής του εγγραμμαισμού στον τομέα της υγείας στην πράξη, βοηθά στον εντοπισμό των κινήτρων και των εμποδίων για την ανάπτυξη και την εξάσκηση των δεξιοτήτων εγγραμμαισμού στον τομέα της υγείας, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τα χαρακτηριστικά των ατόμων καθώς και των επαγγελματιών υγείας.

Προστιθέμενη αξία: Η ανάπτυξη της διαδρομής για τον εγγραμμαισμό στον τομέα της υγείας υποστηρίζει τα άτομα να συμμετέχουν σε μεγαλύτερο βαθμό στις διαδικασίες του συστήματος υγείας, συμπεριλαμβανομένης της ενημερωμένης και από κοινού λήψης αποφάσεων.

(Υποστηριζόμενη) Διαδρομή προς εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας



Σχήμα : Η υποστηριζόμενη διαδρομή για τον εγγραμμαισμό στον τομέα της υγείας¹².

¹² Η ανάπτυξη του εγγραμμαισμού στον τομέα της υγείας σε ασθενείς με μακροχρόνια κατάσταση υγείας: το μοντέλο διαδρομής του εγγραμμαισμού στην υγεία | BMC Public Health | Full Text (biomedcentral.com)



ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ▶ Παρά την πρόοδο στον παγκόσμιο ψηφιακό μετασχηματισμό της υγείας και της παροχής φροντίδας υγείας, εξακολουθούν να υπάρχουν ανισότητες στις δεξιότητες και τους πόρους κατά την πρόσβαση στα διαδικτυακά συστήματα υγείας. Η υπέρβαση αυτών των ανισοτήτων απαιτεί προσπάθειες για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση όλων στον απαραίτητο εξοπλισμό και η απόκτηση δεξιοτήτων για τη χρήση διαδικτυακών ιστότοπων και υπηρεσιών. Οι ψηφιακές υπηρεσίες επικοινωνίας και παροχής φροντίδας υγείας θα πρέπει να είναι εύχρηστες και προσαρμοσμένες στις ατομικές ανάγκες.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Η "ψηφιακή" τεχνολογία είναι μέρος όλων των τομέων της ζωής. Οι διαδικτυακοί χώροι αποτελούν πλέον κεντρικό περιβάλλον για την επικοινωνία και την εμπλοκή, τη μάθηση και την εργασία, αλλά και για την προαγωγή της υγείας, την πρόληψη ασθενειών, τις παρεμβάσεις στο σύστημα υγείας, την αυτοφροντίδα και την αυτοδιαχείριση.

Ο όρος "Υγεία 4.0" χρησιμοποιείται για να περιγράψει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της υγείας και της ιατρικής φροντίδας, ενώ η ψηφιακή υγεία μπορεί να θεωρηθεί ως η γνώση και πρακτική που συνδέεται με την ανάπτυξη και τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση της υγείας. Η ψηφιακή εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας (δηλ. η εγγραμματοσύνη στην ηλεκτρονική υγεία) είναι μια μορφή εγγραμματοσύνης, η οποία καλύπτει τις δεξιότητες που απαιτούνται για την πρόσβαση και την πλοήγηση σε ψηφιακές πηγές πληροφοριών και εργαλείων υγείας.

Η ύπαρξη σχετικών ψηφιακών ικανοτήτων, εξοπλισμού και πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι καθοριστικοί παράγοντες της υγείας που θα πρέπει να εξασφαλιστούν για όλους.

Η πρόσβαση σε ψηφιακά περιβάλλοντα είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν η κινητικότητα είναι περιορισμένη ή όταν οι άνθρωποι ζουν σε αγροτικές ή απομακρυσμένες περιοχές. Σε σύγκριση με τις παραδοσιακές στρατηγικές επικοινωνίας, τα ψηφιακά περιβάλλοντα υποστηρίζουν την προσβασιμότητα και τη διεύρυνση της πρόσβασης σε πληροφορίες για την υγεία για διαφορετικά άτομα και ομάδες, ανεξάρτητα από προσωπικά χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, η γεωγραφική θέση, η εθνικότητα, η ηλικία, η εκπαίδευση ή η φυλή.

Η τηλεϊατρική και οι ψηφιακές τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στους ανθρώπους να διαχειρίζονται τη φροντίδα τους με απομακρυσμένη υποστήριξη από τους επαγγελματίες υγείας. Οι φορητές συσκευές και τα έξυπνα τηλέφωνα δημιουργούν μια συνεχή σύνδεση μεταξύ ασθενών και κλινικών γιατρών, ώστε αυτά να είναι σε θέση να σημάνουν συναγερμό σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Ενώ το 91% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, αυτό δεν ισχύει ακόμη για όλους. Η πρόσβαση διαφέρει μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών και γενικά μεταξύ των χωρών¹³. Ως εκ τούτου, υπάρχει ανάγκη για συνεχή ανάπτυξη τόσο των διαδικτυακών όσο και των μη διαδικτυακών πληροφοριών και υπηρεσιών υγείας.

Αν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της υγείας και της παροχής ιατρικής φροντίδας μπορεί να επιφέρει πολλά οφέλη, μπορεί επίσης να αναπαράγει και να ενισχύσει τις υπάρχουσες ανισότητες που σχετίζονται με την περιορισμένη κινητικότητα, λόγω των ανισοτήτων σε δεξιότητες και πόρους και την έλλειψη ετοιμότητας των παρόχων φροντίδας υγείας να ξετάσουν την ανισότητα στην ψηφιακή υγεία και τις εμπειρίες των ατόμων σχετικά με τις διαδικτυακές τεχνολογίες υγείας.

Πολλές νέες διαδικτυακές υπηρεσίες και τεχνολογίες υγείας μπορεί να είναι διαθέσιμες μόνο σε όσους διαθέτουν τις σχετικές γνώσεις, δεξιότητες και οικονομικούς πόρους. Ωστόσο, για τα άτομα που πάσχουν από διαταραχές της όρασης ή της νοημοσύνης ή σπάνιες ασθένειες, ή για τους μετανάστες και τους άστεγους, οι διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας μπορεί να είναι ελλιπείς ή δύσκολα προσβάσιμες.

¹³ Τμήμα ερευνών Statista, 2021.

Covid-19

Στην Ευρώπη, πριν από την πανδημία Covid-19, σχεδόν το 40 % των ανθρώπων δεν διέθετε τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται για την πρόσβαση σε ψηφιακά περιβάλλοντα και υπηρεσίες¹⁴. Ένα τέτοιο χάσμα αυξάνει την ευπάθεια στην επίτευξη έγκαιρης και κατάλληλης φροντίδας υγείας. Αυξάνει επίσης την έκθεση σε διάφορους δυσμενείς δείκτες υγείας, όπως η κατάθλιψη και η μοναξιά. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, η ευπάθεια αυτή αυξήθηκε, ιδίως μεταξύ των ηλικιωμένων ατόμων, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ανισότητες στην πρόσβαση στο εμβόλιο μεταξύ των χωρών.

Η πανδημία Covid-19 κατέδειξε τη σημασία της δυνατότητας πρόσβασης σε ψηφιακές πλατφόρμες σε ισότιμη βάση. Οι ψηφιακές τεχνολογίες, όπως τα κινητά τηλέφωνα, κατέστησαν δυνατή την οργάνωση της ταχείας ανίχνευσης επαφών, τον έλεγχο συμπτωμάτων, την αναζήτηση συμβουλών και τη λήψη ηλεκτρονικής φροντίδας υγείας (π.χ. τηλεϊατρική, ηλεκτρονικές συνταγές), καθώς και την προώθηση της δημόσιας επικοινωνίας και εκπαίδευσης. Με δισεκατομμύρια ανθρώπους σε αυτοαπομόνωση, τα ψηφιακά περιβάλλοντα επέτρεψαν την πρόσβαση σε έγκυρες και ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των κατευθυντήριων γραμμών αυτοφροντίδας και των υπηρεσιών παροχής φροντίδας υγείας. Παρείχαν ένα ζωτικής σημασίας μέσο σύνδεσης μεταξύ των ανθρώπων, ελαχιστοποιώντας παράλληλα την έκθεσή τους σε μολυσματικές ασθένειες.

Ψηφιακή πρόσβαση για ηλικιωμένους/ες

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19, πολλοί ηλικιωμένοι/ες χρησιμοποίησαν τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης, όπως η τηλεόραση και οι εφημερίδες, ως πηγές πληροφόρησης για τον ιό και τα μέτρα προστασίας. Αυτά ήταν προσβάσιμα σχεδόν σε όλους, ενώ οι ηλεκτρονικές πληροφορίες ήταν προσβάσιμες σε λιγότερο από τους μισούς. Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί η πρόσβαση σε κατάλληλες πληροφορίες εκτός διαδικτυακής σύνδεσης, συμπληρωματικά με την πρόσβαση σε διαδικτυακές πληροφορίες.

Τα άτομα με περιορισμένο μορφωτικό επίπεδο, που ζουν μόνα τους ή δεν έχουν κοινωνική υποστήριξη ή έχουν μειωμένη γνωστική λειτουργία αντιμετωπίζουν συχνά περισσότερες προκλήσεις κατά την πρόσβαση σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Τα σημαντικά μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα (δηλ. άτομα άνω των 85 ετών) είναι λιγότερο πιθανό να χρησιμοποιούν ψηφιακές συσκευές και να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές πληροφορίες.

Διαμεσολάβηση για τους Ρομά - Λετονία

Η πανδημία Covid-19 αύξησε σημαντικά τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γονείς και τα παιδιά Ρομά, καθώς και την επικοινωνία και το διάλογο μεταξύ των οικογενειών Ρομά και των δημοτικών ιδρυμάτων.

Τον Μάρτιο του 2020, το Υπουργείο Πολιτισμού επικαιροποίησε τις κατευθυντήριες γραμμές του για τους διαμεσολαβητές Ρομά ώστε αυτοί να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε δημοτικό επίπεδο. Οι κατευθυντήριες γραμμές περιλαμβάνουν την τακτική ενημέρωση των οικογενειών Ρομά σχετικά με τα μέτρα πρόληψης όσον αφορά τον ιό Covid-19. Τον Φεβρουάριο του 2021, δόθηκε πρόσθετη οικονομική στήριξη στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης Ρομά για την αντιμετώπιση των περιορισμών και των προληπτικών μέτρων που σχετίζονται με την πανδημία του ιού Covid-19.

¹⁴ Τμήμα ερευνών Statista, 2021.

Πρόσβαση στη διαδικτυακή μάθηση για τα παιδιά Ρομά - Ελλάδα

Μετά από υπουργική απόφαση να ανασταλούν όλες οι σχολικές υπηρεσίες κατά τη διάρκεια περιόδων αυτοαπομόνωσης, αποφασίστηκε να υποστηριχθούν οι μαθητές Ρομά που φοιτούν στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, εξασφαλίστηκε η ισότιμη πρόσβαση και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση για τους μαθητές/τριες Ρομά, προσφέροντάς τους κουπόνι 200 ευρώ για την αγορά εξοπλισμού (tablet, laptop, desktop). Η δωροεπιταγή χορηγήθηκε με βάση το χαμηλό οικογενειακό εισόδημα (έως 6.000 ευρώ) και κοινωνικά κριτήρια, με αποτέλεσμα να δοθεί στήριξη σε 325.000 οικογένειες με 560.000 εξαρτώμενα παιδιά και νέους/ες ηλικίας 4 έως 24 ετών.

ΔΡΑΣΕΙΣ, ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών και εργαλείων υγείας, καθώς και οι ικανότητες των ατόμων να έχουν πρόσβαση και να τα χρησιμοποιούν, έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν την ισότητα στην πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη κατάλληλης ποιότητας και να μειώσουν τις ανισότητες στην υγεία .

Δράσεις

Τα άτομα χρειάζονται:	Τα συστήματα έχουν την ευθύνη για:
<ul style="list-style-type: none">• γενικές ψηφιακές δεξιότητες για τη χρήση συσκευών και εφαρμογών,• γνώσεις σχετικά με τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες του συστήματος υγείας (ιστότοποι και εφαρμογές) και τις σχετικές έννοιες υγείας, για την εύρεση κατάλληλων πληροφοριών σε (ηλεκτρονικά ιατρικά) αρχεία,• δεξιότητες εύρεσης, πλοήγησης και χρήσης των σχετικών δικτυακών τόπων και υπηρεσιών του ψηφιακού συστήματος υγείας,• δεξιότητες ερμηνείας και κριτικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων διαφόρων εφαρμογών υγείας,• (διαδικτυακές) δεξιότητες επικοινωνίας με το υγειονομικό προσωπικό στην ηλεκτρονική υγεία.	<ul style="list-style-type: none">• ανάπτυξη ασφαλούς και εύκολα προσβάσιμης διαδικτυακής πρόσβασης για όλα τα άτομα (συμπεριλαμβανομένων των αστέγων κ.λπ.),• προσφορά υποστήριξης για τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας,• ανάπτυξη ψηφιακών επικοινωνιών για την υγεία και υπηρεσιών του συστήματος υγείας (ιστότοποι και εφαρμογές) που να είναι εύχρηστες και προσαρμόσιμες για άτομα με διαφορετικές ανάγκες,• ανάπτυξη ικανοτήτων των παρόχων φροντίδας των συστημάτων υγείας στη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών υγείας,• ανάπτυξη ικανοτήτων των παρόχων φροντίδας υγείας του συστήματος υγείας, οι οποίες να είναι ευαίσθητες στις διαφορετικές ανάγκες των ατόμων που χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες και υπηρεσίες, π.χ. ύπαρξη διαμεσολαβητών που σχετίζονται με τις ψηφιακές υπηρεσίες υγείας και βοηθούν τις κοινότητες καθώς και άτομα σε ευάλωτες καταστάσεις.



Καλή πρακτική

Πύλη ηλεκτρονικής υγείας - Δανία

Σκοπός και στόχοι: Υπάρχει επείγουσα ανάγκη υπέρβασης του μοντέλου απομόνωσης μεταξύ υπηρεσιών υγείας και αύξησης της συνεργασίας μεταξύ τομέων, ούτως ώστε να μπορεί να σημειωθεί πρόοδος προς ένα ασθενοκεντρικό και οικονομικά αποδοτικό μοντέλο. Η Δανία βρίσκεται στην πρώτη γραμμή πολλών πρωτοβουλιών ψηφιακής τεχνολογίας στις υπηρεσίες υγείας. Η πλειονότητα αυτών των πρωτοβουλιών βασίζεται σε μια κοινή υποδομή. Η Δανική εθνική πύλη ηλεκτρονικής υγείας, γνωστή ως sundhed.dk ("sundhed" σημαίνει "υγεία") συμβάλλει στην προώθηση της βελτιστοποίησης του Δανικού τομέα της υγείας.

Ομάδα-στόχος: Η Sundhed.dk είναι μια δημόσια, διαδικτυακή πύλη που συλλέγει και διανέμει πληροφορίες για την παροχή φροντίδας υγείας μεταξύ των πολιτών και των επαγγελματιών υγείας.

Όλοι οι πολίτες της Δανίας έχουν πρόσβαση στο Sundhed.dk, επιτρέποντας στους ασθενείς να επικοινωνούν με το σύστημα υγείας, και στους ασθενείς και τις οικογένειές τους να έχουν μια γενική εικόνα των σωστών και ενημερωμένων πληροφοριών για την παροχή φροντίδας υγείας, καθιστώντας τις υπηρεσίες κοντινές, ανοικτές και οικείες. Κάθε πολίτης έχει τη δική του/της προσωπική σελίδα (διαθέσιμη κατόπιν ταυτοποίησης), η οποία αντικατοπτρίζει τη συγκεκριμένη κατάσταση του συγκεκριμένου ατόμου.

Μέθοδος: Η Sundhed.dk είναι το αποτέλεσμα μιας συνεργασίας μεταξύ όλων των αρχών δημόσιας υγείας στη Δανία. Η πλατφόρμα αναπτύσσεται γύρω από ένα βασισμένο-σε-ρόλους και εξατομικευμένο, προσαρμόσιμο ψηφιακό περιβάλλον. Η πύλη παρέχει πληροφορίες σε μεγάλο εύρος ομάδων χρηστών: γιατροί, γενικοί ιατροί, φαρμακοποιοί, οδοντίατροι, χρόνια πάσχοντες, συχνοί χρήστες, περιστασιακοί χρήστες κ.λπ. Κάθε ομάδα χρηστών έχει τις δικές της ειδικές απαιτήσεις όσον αφορά τις πληροφορίες που χρειάζεται και τον τρόπο παρουσίασής τους. Για τη διαχείριση όλων αυτών των ομάδων χρηστών απαιτούνται σχεδόν 100 διαφορετικές εφαρμογές, οι οποίες ενημερώνονται κάθε τρεις μήνες.

Αποτελέσματα: Η Sundhed.dk έχει μεταμορφώσει το Δανικό σύστημα υπηρεσιών υγείας από μία πλειάδα ανεξάρτητων μεταξύ τους «νησιών» πληροφορίας, το κάθε ένα με τη δική του περιορισμένη κοινότητα χρηστών, σε μια δομή που βασίζεται στην κοινή χρήση τυποποιημένων λύσεων και στην κοινή χρήση δεδομένων. Βοηθώντας κάθε χρήστη που συνδέεται στην πύλη μέσω προσωπικής ταυτοποίησης, η πύλη έχει κατασκευαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να προσαρμόζει την παρουσίαση στις ανάγκες των χρηστών της, ενσωματώνοντας τα διάφορα κανάλια τεχνολογικής πληροφόρησης σε ένα.

Προστιθέμενη αξία: Το εύρος των πληροφοριών και των υπηρεσιών της πύλης απέδειξε ότι είναι δυνατόν να λειτουργήσει πέρα από τα σύνορα των τομέων και τα εξειδικευμένα πεδία για να παρουσιάσει στο χρήστη ένα ενιαίο σημείο εισόδου που παρέχει μια γενική εικόνα και καθοδηγεί το χρήστη στις σχετικές πληροφορίες και τις σχετικές υπηρεσίες. Έτσι, το Sundhed.dk ενσωματώνει συστήματα που αφορούν ειδικά την υπηρεσία υγείας της Δανίας, αλλά και άλλες περιφερειακές ή εθνικές υπηρεσίες υγείας ή εντελώς διαφορετικοί τομείς ή κλάδοι μπορούν να αποκομίσουν παρόμοια οφέλη αξιοποιώντας την

εμπειρία που αποκτήθηκε από το sundhed.dk για την οικοδόμηση διαφάνειας και την ανταλλαγή πληροφοριών και συστημάτων.



Καλή πρακτική

My Health Space: δίδοντας στους/στις ασθενείς πραγματικό ρόλο στη διαχείριση των δεδομένων υγείας τους - Γαλλία

Σκοπός και στόχοι: Στόχος είναι η δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης, διαθέσιμης σε όλα τα άτομα που είναι ενταγμένα στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης. Η πύλη τροφοδοτείται με δεδομένα απευθείας από τους/τις επαγγελματίες υγείας χάρη σε ένα σύστημα δια-λειτουργικότητας με το λογισμικό που χρησιμοποιούν. Το My Health Space επιτρέπει στους χρήστες να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται καλύτερα την υγεία τους. Ο γενικός στόχος είναι η βελτίωση της παροχής φροντίδας υγείας μέσω της συγκέντρωσης των εγγράφων (αποφυγή απώλειας και παράλειψης), της βελτίωσης του συντονισμού μεταξύ των επαγγελματιών υγείας (εξουσιοδοτημένων να έχουν πρόσβαση στο ιστορικό περίθαλψης των ασθενών) και της αύξησης της ψηφιακής ευαισθητοποίησης όλων των χρηστών (μέσω ενός ad hoc συστήματος υποστήριξης).

Ομάδα-στόχος: Το My Health Space απευθύνεται σε όλα τα άτομα που είναι ενταγμένα στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, και το μόνο που χρειάζονται είναι μια *carte vitale* για να επωφεληθούν από αυτό. Το πιο πάνω περιλαμβάνει δυνητικά άνω των 60 εκατομμυρίων χρηστών, για τους οποίους η δημιουργία λογαριασμού είναι αυτόματη, με τη δυνατότητα εναντίωσης να επαφίεται στον χρήστη.

Μέθοδος: Το My Health Space είναι το αποτέλεσμα ενός διαλόγου μεταξύ του Υπουργείου Υγείας, του *Assurance Maladie*, των επαγγελματιών υγείας, των επαγγελματιών ανάπτυξης λογισμικών, των ενώσεων ασθενών και των χρηστών του συστήματος υγείας.

Το My Health Space βασίζεται σε τέσσερα κύρια στοιχεία: 1) έναν κοινό ιατρικό φάκελο που παρέχεται από τους επαγγελματίες υγείας και τον ασθενή, 2) ένα ασφαλές σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων για εμπιστευτικές ανταλλαγές με τους επαγγελματίες υγείας, 3) ένα ημερολόγιο με ιατρικά ραντεβού και 4) έναν κατάλογο υπηρεσιών που παραπέμπει σε διάφορες εφαρμογές. Η πρόσβαση στα έγγραφα που περιέχονται στο My Health Space εναπόκειται εξ ολοκλήρου στη διακριτική ευχέρεια του ασθενούς και ο/η ασθενής μπορεί να επιλέξει να αποκρύψει ένα έγγραφο ή να "μπλοκάρει" έναν επαγγελματία υγείας, εάν το κρίνει απαραίτητο.

Μετά την επίσημη πρώτη του My Health Space τον Φεβρουάριο του 2022, τέθηκε σε εφαρμογή μια στρατηγική υποστήριξης για όλους τους χρήστες, με έμφαση σε εκείνους που βρίσκονται πιο μακριά από το ψηφιακό περιβάλλον (ευαισθητοποίηση και κατάρτιση των φορέων ψηφιακής διαμεσολάβησης, χρηματοδότηση θέσεων εργασίας αφιερωμένων στη στρατηγική ψηφιακής διαμεσολάβησης στις περιφέρειες).

Έχουν δημιουργηθεί πολυάριθμες συμπράξεις με ενώσεις και εταιρείες, και έχει παρασχεθεί κατάρτιση σε όλα τα γραφεία διοικητικής βοήθειας.

Αποτελέσματα: Η εφαρμογή του My Health Space ακολουθεί ένα προοδευτικό μοντέλο. Όλοι οι Γάλλοι πολίτες έχουν ενημερωθεί για τη δημιουργία του λογαριασμού τους με προθεσμία υπαναχώρησης έξι εβδομάδων. Οι αυτόματες δημιουργίες θα ολοκληρωθούν τον Ιούλιο του 2022. Το My Health Space χρησιμοποιείται ήδη από πολλούς Γάλλους πολίτες, ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες υγείας καθίσταται επί του παρόντος συμβατό με την πλατφόρμα ανά τομέα (φαρμακεία, ιατρικά εργαστήρια, ακτινολογία κ.λπ.).

Προστιθέμενη αξία: Το My Health Space είναι ένα μοναδικό εργαλείο, το οποίο χρησιμοποιείται από όλους τους φορείς της αλυσίδας της παροχής φροντίδας υγείας, αλλά παραμένει στα χέρια του/της ασθενούς. Έχει συνδιαμορφωθεί με τους πολίτες (σύσταση επιτροπής πολιτών), τους/τις επαγγελματίες υγείας και ανάπτυξης λογισμικού και τους χρήστες του συστήματος υγείας, οι οποίοι επωφελούνται επίσης από την υποστήριξη στην εκμάθηση της χρήσης του. Είναι η πρώτη φορά που ένα κρατικό ψηφιακό προϊόν προτείνεται σε συνδυασμό με μια στρατηγική ψηφιακής ένταξης. Τέλος, το εργαλείο πληροί υψηλές ηθικές και νομικές απαιτήσεις.



Καλή πρακτική

Ψηφιακό σύστημα υγείας - Εσθονία

Σκοπός και στόχοι: Οι υπηρεσίες υγείας της Εσθονίας είναι ψηφιακές εδώ και τα τελευταία 12 χρόνια. Περισσότερο από το 99% των δεδομένων που παράγονται από τα νοσοκομεία και τους γιατρούς είναι ψηφιοποιημένα.

Ομάδα-στόχος: Οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στον ιατρικό τους φάκελο μέσω μιας εξαιρετικά ασφαλούς διαδικτυακής πύλης και να επιλέγουν ποιος θα έχει πρόσβαση σε αυτούς τους φακέλους.

Μέθοδος: Πολλές υπηρεσίες υγείας παρέχονται διαδικτυακά- από τις βιντεο-συμβουλές μέχρι τις ηλεκτρονικές συνταγογραφήσεις. Οι υπηρεσίες είναι διατομεακές, συμπεριλαμβανομένων και των γνωστοποιήσεων θανάτου. Για παράδειγμα, μόλις ένας θάνατος καταχωρηθεί ηλεκτρονικά, οι ειδοποιήσεις αποστέλλονται αυτόματα στο χώρο εργασίας του εν λόγω ατόμου, στην εφορία και στο δημοτολόγιο.

Αποτελέσματα: Το σύστημα είναι ιδιαίτερα διαφανές και οι επαγγελματίες υγείας μπορούν να επικοινωνούν εύκολα με τους ασθενείς. Επιπλέον, οι ασθενείς έχουν τη δυνατότητα να "κλειδώνουν" και να "ξεκλειδώνουν" τα δεδομένα τους, αποφασίζοντας έτσι ποιος έχει πρόσβαση σε αυτά. Επιπροσθετα, καθώς είναι ιδιαίτερα ανθρωποκεντρικό, οι πολίτες συμμετέχουν και στις βασικές αποφάσεις σχετικά με το σύστημα.

Προστιθέμενη αξία: Η αξιοπιστία είναι ενσωματωμένη στο σχεδιασμό του συστήματος. Κάθε φορά που κάποιος αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες ενός ασθενούς, αυτό καταγράφεται. Κανείς δεν μπορεί να ελέγξει τα ιατρικά αρχεία μόνο και μόνο από περιέργεια. Το σύστημα έχει σχεδιαστεί για την ενσωμάτωση της επιστήμης των πολιτών για την ενημέρωση και την εξειδίκευση των ψηφιακών υπηρεσιών.



Τον Ιανουάριο του 2022, η Ευρωπαϊκή Ένωση καθόρισε ένα πλαίσιο για την ψηφιακή υγεία. Με την έγκριση του δικτύου ηλεκτρονικής υγείας, το οποίο αποτελείται από εκπροσώπους των κρατών μελών της ΕΕ που είναι αρμόδιοι για την ψηφιακή υγεία, και με πρόταση της γαλλικής προεδρίας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θεσπίστηκαν 16 ευρωπαϊκές αρχές για τη δεοντολογία στην ψηφιακή υγεία, προκειμένου να βελτιωθεί η αμοιβαία κατανόηση και να διευκολυνθούν οι συζητήσεις σχετικά με τη μελλοντική ευρωπαϊκή ρύθμιση για τον ευρωπαϊκό χώρο δεδομένων υγείας. Αυτές απευθύνονται άμεσα στον πολίτη της ΕΕ και ενσωματώνουν τέσσερις ηθικές διαστάσεις: "τοποθέτηση της ψηφιακής υγείας σε ένα πλαίσιο ανθρωπιστικών αξιών", "παροχή δυνατότητας στους πολίτες να διαχειρίζονται ψηφιακά τα δεδομένα υγείας τους", "ανάπτυξη ψηφιακής υγείας χωρίς αποκλεισμούς" και "εφαρμογή φιλικής προς το περιβάλλον ψηφιακής υγείας".

Η ψηφιακή υγεία να βασίζεται στις ανθρωπιστικές αξίες

1. Η ψηφιακή υγεία συμπληρώνει και βελτιστοποιεί την προσωπική παροχή υπηρεσιών φροντίδας υγείας
2. Τα άτομα ενημερώνονται για τα οφέλη και τα όρια της ψηφιακής υγείας
3. Τα άτομα ενημερώνονται για τη λειτουργία των υπηρεσιών ψηφιακής υγείας και μπορούν εύκολα να προσαρμόζουν τις αλληλεπιδράσεις τους με αυτές.
4. Όταν χρησιμοποιείται τεχνητή νοημοσύνη, καταβάλλονται όλες οι εύλογες προσπάθειες ώστε αυτή να είναι εξηγήσιμη και χωρίς διακρίσεις.

Να δοθεί η δυνατότητα στα άτομα να διαχειρίζονται την ψηφιακή τους υγεία και τα δεδομένα τους

5. Τα άτομα συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση των ευρωπαϊκών και εθνικών πλαισίων της ψηφιακής υγείας και των δεδομένων.
6. Τα άτομα μπορούν να ανακτήσουν εύκολα και αξιόπιστα τα δεδομένα υγείας τους σε μια κοινά χρησιμοποιούμενη μορφή.
7. Τα άτομα μπορούν εύκολα να ενημερώνονται για τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα υγείας τους είναι ή ενδέχεται να είναι πρόσβαση και για ποιο σκοπό.
8. Τα άτομα μπορούν εύκολα και αξιόπιστα να παρέχουν πρόσβαση στα δεδομένα υγείας τους και να ασκούν τα δικαιώματά τους, συμπεριλαμβανομένης της αντίρρησης κατά περίπτωση.

Η ψηφιακή υγεία να είναι χωρίς αποκλεισμούς

9. Οι ψηφιακές υπηρεσίες υγείας είναι προσβάσιμες από όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία ή χαμηλό επίπεδο εγγραμματισμού.
10. Οι υπηρεσίες ψηφιακής υγείας είναι διαισθητικές και εύχρηστες
11. Τα άτομα έχουν πρόσβαση σε κατάρτιση για την ψηφιακή υγεία
12. Οι υπηρεσίες ψηφιακής υγείας περιλαμβάνουν υποστήριξη μέσω ανθρώπινης επικοινωνίας όταν αυτή χρειάζεται

Εφαρμογή οικολογικά υπεύθυνης ψηφιακής υγείας

13. Εντοπίζονται και μετρούνται οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις της ψηφιακής υγείας
14. Οι υπηρεσίες ψηφιακής υγείας αναπτύσσονται σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές οικολογικού σχεδιασμού
15. Εξασφαλίζεται η επαναχρησιμοποίηση και η ανακύκλωση του εξοπλισμού ψηφιακής υγείας.
16. Οι φορείς της ψηφιακής υγείας δεσμεύονται να μειώσουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ, ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Απαιτούνται μεγαλύτερες προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα, για την προώθηση μιας κουλτούρας εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας, προκειμένου να προωθηθεί η ισότιμη πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας για όλους/ες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων σε ευάλωτες καταστάσεις. Στην πράξη, αυτό σημαίνει την ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Αυτό απαιτεί επίσης διατομεακή συνεργασία με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς (ομάδες συμφερόντων, συνασπισμούς, συμμαχίες, δίκτυα κ.λπ.) και ανάπτυξη ικανοτήτων στις υγειονομικές αρχές και τα συστήματα για την ενίσχυση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η δημόσια πολιτική για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αναπτύσσεται. Οι κυβερνήσεις σε όλη την Ευρώπη κινητοποιούν δυνάμεις για την αύξηση του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας σε συνεργασία με μη κρατικούς φορείς, όπως η ακαδημαϊκή κοινότητα, η βιομηχανία και οι ΜΚΟ. Για παράδειγμα, αρκετές ευρωπαϊκές χώρες έχουν υιοθετήσει εθνικά

σχέδια δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, όπως η Αυστρία, η Νορβηγία, η Πορτογαλία και το Ηνωμένο Βασίλειο (Σκωτία), τα οποία προωθούν παρεμβάσεις και προγράμματα σε εθνικό επίπεδο για την ενίσχυση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας.



Καλή πρακτική

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας ως εθνικός στόχος για την υγεία - Αυστρία

Σκοπός και στόχοι: Το 2012, το αυστριακό Συμβούλιο Υπουργών ενέκρινε δέκα συνολικούς στόχους για τη βελτίωση των καθοριστικών παραγόντων της υγείας υπό την έννοια της "Υγείας σε όλες τις πολιτικές". Ο στόχος υπ' αριθμόν 3 αποσκοπούσε στην ενίσχυση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας.

Μέθοδος: Ομάδα εργασίας αποτελούμενη από 30 εμπειρογνώμονες από τη δημόσια διοίκηση, τις κοινωνικές ασφαλίσεις, τα ερευνητικά ιδρύματα και την κοινωνία των πολιτών ανέπτυξε συγκεκριμένους επιμέρους στόχους και δείκτες, μεταξύ των οποίων:

- ▶ να καταστήσει το σύστημα υγείας πιο εγγράμματο στην υγεία μέσω της συμμετοχής των ενδιαφερομένων και των επηρεαζόμενων (για παράδειγμα, με την ανάπτυξη οργανώσεων που είναι εγγράμματες στην υγεία),
- ▶ να ενισχύσει την ατομική παιδεία στον τομέα της υγείας, λαμβάνοντας υπόψη τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις (για παράδειγμα, μέσω της συνεργασίας με το εκπαιδευτικό σύστημα),
- ▶ να ενσωματώσει την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας στους τομείς των υπηρεσιών και της παραγωγής (το οικονομικό σύστημα).

Αποτελέσματα: Η εθνική διαδικασία μεταρρύθμισης της παροχής φροντίδας υγείας αποτέλεσε σημείο εκκίνησης για την αλλαγή προς ένα σύστημα με μεγαλύτερη εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας. Τα βήματα περιλάμβαναν τη δημιουργία της αυστριακής πλατφόρμας για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας ως συντονιστικού οργάνου για πρωτοβουλίες για την εγγραμματοσύνη στην υγεία, τη συμμετοχή σε ευρωπαϊκές και εθνικές έρευνες για την εγγραμματοσύνη της υγείας, την εφαρμογή παρεμβάσεων που επικεντρώνονται στην πληροφόρηση και την επικοινωνία με ευαισθησία στην εγγραμματοσύνη της υγείας, καθώς και την ανάπτυξη εγγράμματων οργανισμών. Επιπλέον, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας προωθείται ως επαγγελματική ικανότητα των παρόχων φροντίδας υγείας.

Προστιθέμενη αξία: Από την ημέρα επίτευξη συμφωνίας όσον αφορά τον στόχο αριθμ. 3, η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αποτελεί πλέον μέρος του ευρέως δημόσιου λόγου στην Αυστρία και περιλαμβάνεται στο κυβερνητικό πρόγραμμα. Αποτελεί αναδυόμενο θέμα στα προγράμματα σπουδών των επαγγελματιών υγείας και τα στοιχεία για τον εγγραμματοσισμό στον τομέα της υγείας έχουν εμπνεύσει πολλαπλές νέες πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρακτικής. Μπορούν να επιτευχθούν ακόμη περισσότερα όσον αφορά την από κοινού λήψη αποφάσεων και τις δραστηριότητες πέραν του τομέα της παροχής φροντίδας υγείας.



Καλή πρακτική

Στρατηγική για τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας 2019-2023 - Νορβηγία

Σκοπός και στόχοι: Στόχος της στρατηγικής είναι η αύξηση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού της Νορβηγίας σε θέματα υγείας. Απευθύνεται σε επαγγελματίες υγείας και κοινωνικούς φορείς, σε φορείς λήψης αποφάσεων και σε διευθυντές/ντρίες, καθώς και σε οργανώσεις ασθενών και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Ακολουθεί μια διατομεακή προσέγγιση, ιδίως όσον αφορά στη συμμετοχή του τομέα της υγείας και της εκπαίδευσης.

Μέθοδος: Οι μέθοδοι περιλαμβάνουν:

- ▶ προώθηση της έννοιας της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στο νορβηγικό πλαίσιο,
- ▶ δημιουργία στοχευμένων προσπαθειών για τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας,
- ▶ τονίζουν τη σημασία της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας των παρόχων υπηρεσιών φροντίδας υγείας για την εμπλοκή των ασθενών στις υπηρεσίες,
- ▶ ανάπτυξη των υπηρεσιών φροντίδας υγείας και των κοινωνικών υπηρεσιών όσον αφορά την ανταπόκριση του προσωπικού στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας,
- ▶ προσδιορισμό του επιπέδου της εγγραμματοσύνης στον πληθυσμό σε θέματα υγείας,
- ▶ περιγραφή διαφόρων πρωτοβουλιών που μπορούν να ενισχύσουν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε διάφορες πληθυσμιακές ομάδες και παρουσιάζοντας παραδείγματα συνεχιζόμενων δραστηριοτήτων που υποστηρίζουν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, χωρίς να χαρακτηρίζονται ως τέτοιες,
- ▶ διεξαγωγή έρευνας για τον εγγραμματοςμό στον τομέα της υγείας,
- ▶ περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι υγειονομικές αρχές θα εργαστούν για τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας σε πληθυσμούς και υποομάδες του πληθυσμού.

Αποτελέσματα: Οι υγειονομικές αρχές υποχρεούνται να διευκολύνουν τις διαδρομές των ασθενών που εμπλέκουν τους ασθενείς σε από κοινού και ενημερωμένες αποφάσεις, όπως η ερώτηση "τι είναι σημαντικό για εσάς;". Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας θεωρείται προϋπόθεση για την υλοποίηση υπηρεσιών φροντίδας υγείας με επίκεντρο τον ασθενή.

Προστιθέμενη αξία: Η στρατηγική για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας υποστηρίζει το όραμα ενός συστήματος υγείας με επίκεντρο τον/την ασθενή. Προϋποθέτει ότι οι ασθενείς και οι χρήστες έχουν τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις ευκαιρίες να διαχειρίζονται την υγεία τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.



Καλή πρακτική

Βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας - Πορτογαλία

Σκοπός και στόχοι: Στην Πορτογαλία, το εθνικό σχέδιο δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας στοχεύει να προσεγγίσει διάφορα τμήματα του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, των μεταναστών και των προσωρινά διαμενόντων. Το εθνικό σχέδιο δράσης δρομολογήθηκε αφού μια έρευνα αποκάλυψε ότι έως και το 40% του πληθυσμού είχε δυσκολίες στην πρόσβαση σε επαρκείς και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με την παροχή φροντίδας υγείας. Για τους νέους/ες, οι πληροφορίες για την υγεία λαμβάνονται συχνά μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, γεγονός που μπορεί να αποτελέσει πρόκληση αλλά και ευκαιρία για την προσαρμογή και την καλύτερη στόχευση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας ως προς τον τρόπο ζωής τους.

Ομάδα-στόχος: Η επιτυχία και η ανάπτυξη του σχεδίου δράσης θα εξαρτηθεί από τον στενό συντονισμό και τη συνεργασία με τους ακόλουθους στρατηγικούς εταίρους: Δημόσιος, κοινωνικός και ιδιωτικός τομέας; Υπουργεία, Γενικές Διευθύνσεις και Διυπουργικές Επιτροπές; Εθνικό Σχέδιο Υγείας; Προγράμματα Υγείας; άλλες δομές που ανήκουν στην Ακαδημία του Υπουργείου Υγείας, Επαγγελματικοί φορείς, Επιστημονικές Εταιρείες, Ιδιωτικοί Φορείς Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΙΦΚΑ), ΜΚΟ, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, Κοινωνικά Μέσα, Ψηφιακά Μέσα, Ενώσεις Ασθενών της Κοινωνίας των Πολιτών.

Μέθοδος: Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε τέσσερις προτεραιότητες:

- ▶ υιοθέτηση υγιεινού τρόπου ζωής,
- ▶ εκπαίδευση για τη σωστή χρήση,
- ▶ προώθηση της ευημερίας,
- ▶ προώθηση της γνώσης και της έρευνας.

Αποτελέσματα: Το σχέδιο δράσης διευκολύνει την παροχή μέσων και εργαλείων στους επαγγελματίες του τομέα της υγείας για την προώθηση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας; πραγματοποιούνται εκστρατείες και θεματικές παρεμβάσεις για τον πληθυσμό που προάγουν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας; αυξάνεται το δίκτυο των ενδιαφερόμενων φορέων για την ενσωμάτωση και την ενίσχυση των παρεμβάσεων προώθησης της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και του αντικτύπου τους; και μια επιτροπή παρακολούθησης με σκοπό την υποστήριξη της ιεράρχησης των δράσεων και των μέτρων και ως πόρος αριστείας για την ανάπτυξη στρατηγικών πληροφοριών.

Προστιθέμενη αξία: Το σχέδιο δράσης, διατηρώντας μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση στις παρεμβάσεις, σκοπεύει να βελτιώσει τα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας του πορτογαλικού πληθυσμού συνεχώς και συνειδητά με βιώσιμο τρόπο. Η εφαρμογή μιας προσέγγισης που καλύπτει τον κύκλο ζωής είναι σύμφωνη με άλλες πολιτικές πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την "Υγιή ιδιότητα του πολίτη", την "Ισότητα και πρόσβαση στην παροχή φροντίδας υγείας", την "Ποιότητα στην υγεία", τις "Υγιείς πολιτικές" και τους αντίστοιχους σκοπούς και στόχους τους.



Καλή πρακτική

Σχέδιο δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας 2022-2026 - Τουρκία

Σκοπός: Αύξηση των εθνικών επιπέδων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας με την ανάπτυξη των απαραίτητων γνωστικών και κοινωνικών δεξιοτήτων για την πρόσβαση, την κατανόηση και τη χρήση πληροφοριών σχετικών με την υγεία, προκειμένου να διατηρήσουν και να βελτιώσουν την υγεία τους.

Στόχοι:

- ▶ να αναπτύξει και να εφαρμόσει κλίμακες αξιολόγησης που προσδιορίζουν την τρέχουσα κατάσταση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας,
- ▶ να αναπτύσσει και να διαχέει ακριβείς, προσιτές και αξιοποιήσιμες πληροφορίες για την υγεία,
- ▶ να αναπτύσσει και να εφαρμόζει εφαρμογές λογισμικού που σχετίζονται με την υγεία, όπως στο E-NABIZ και στο MHRS: Το E-NABIZ είναι ένα σύστημα προσωπικού μητρώου υγείας το οποίο διαχειρίζεται προσωπικές πληροφορίες υγείας και χρησιμοποιείται από το κοινό και τους/τις επαγγελματίες υγείας για την προβολή διαγνώσεων και θεραπειών, εξετάσεων και εκθέσεων εξετάσεων, αρχείων και εκθέσεων διαγνωστικών απεικονίσεων, συνταγών, εμβολιασμών, επισκέψεων υπηρεσιών υγείας, παρελθόντων και μελλοντικών ραντεβού ασθενών,
- ▶ να αυξήσει το επίπεδο της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας των εργαζομένων στον τομέα της παροχής φροντίδας υγείας,
- ▶ να αυξηθεί η κοινωνική ευαισθητοποίηση σχετικά με τις νόσους και τους παράγοντες κινδύνου,
- ▶ να προωθήσει υγιείς συνήθειες και τρόπο ζωής,
- ▶ να ευαισθητοποιήσει το κοινό σχετικά με τις κατάλληλες χρήσεις των υπηρεσιών παροχής φροντίδας υγείας,
- ▶ να διεξάγει διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης.

Ομάδα-στόχος: Στόχος είναι να προσεγγιστούν όλες οι ομάδες του κοινού, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, των εγκύων γυναικών, των γονέων, των ατόμων με αναπηρία και των ηλικιωμένων.

Μέθοδος: TÜİK (Τουρκικό Στατιστικό Ινστιτούτο), TRT (Τουρκική Ραδιοτηλεόραση), ιδιωτικά τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά κανάλια, άλλα υπουργεία και ΜΚΟ. Τα υπουργεία και οι περιφερειακές οργανώσεις τους προετοιμάζουν έργα σχετικά με την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας που εμπíπτουν στο πλαίσιο των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων τους (π.χ. το Υπουργείο Οικογένειας και Κοινωνικών Υπηρεσιών, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, πραγματοποιεί εκπαιδεύσεις σε θέματα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας για οικογένειες). Σχεδιάζεται συνεργασία με τους ακόλουθους φορείς:

- ▶ ΤUIK στην εφαρμογή των κλιμάκων αξιολόγησης που καθορίζουν την τρέχουσα κατάσταση των επιπέδων εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας,
- ▶ Πανεπιστήμια για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των προαναφερόμενων κλιμάκων αξιολόγησης και την προετοιμασία επιστημονικών δημοσιεύσεων,

- ▶ TRT, ιδιωτικά ραδιοφωνικά/τηλεοπτικά κανάλια, παραδοσιακά και νέα μέσα ενημέρωσης για την προετοιμασία περιεχομένου που αποσκοπεί στην αύξηση των επιπέδων της εγγραμματοσύνης των ενηλίκων σε θέματα υγείας,
- ▶ Ένωση Δήμων της Τουρκίας και τις σχετικές ΜΚΟ για την οργάνωση και διάδοση των δραστηριοτήτων σε ολόκληρη τη χώρα,
- ▶ Η Τουρκική Εταιρεία Πράσινης Ημισελήνου για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τον εθισμό,
- ▶ Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας για μελέτες σχετικά με τον εθισμό και την ορθολογική χρήση ναρκωτικών.

Για την αποτελεσματικότητα και τη συνέχεια των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης:

- ▶ σύμφωνα με την αποστολή, το όραμα και τον τομέα εργασίας κάθε ιδρύματος, ορίζεται ένα υπεύθυνο ίδρυμα μεταξύ των ιδρυμάτων-εταίρων, το οποίο είναι επίσης υπεύθυνο για την υποβολή έκθεσης σχετικά με τις δραστηριότητες κάθε 6 μήνες,
- ▶ τα δεδομένα σχετικά με τις δραστηριότητες που διεξάγονται εισάγονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα παρακολούθησης για τις δραστηριότητες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των θεσμικών οργάνων των ενδιαφερομένων μερών,
- ▶ η Γενική Διεύθυνση Προαγωγής της Υγείας του Υπουργείου Υγείας παρακολουθεί τη διαδικασία και τη σύνταξη εκθέσεων προόδου κάθε έξι μήνες, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η συνέχεια των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης.

Αποτελέσματα: Βελτίωση και συνέχιση των συμπεριφορών υγιούς τρόπου ζωής.

Προστιθέμενη αξία: Τα χαμηλά επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας αποτελούν την αιτία διαφόρων αρνητικών συμπεριφορών και εκβάσεων, όπως η κακή κατανόηση των μηνυμάτων που σχετίζονται με την υγεία, η ακατάλληλη χρήση φαρμάκων, οι αυξημένες νοσηλείες που οφείλονται στην ελλιπή χρήση των προληπτικών υπηρεσιών υγείας και η υπερβολική χρήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Οι καταστάσεις αυτές θέτουν σε αμφισβήτηση την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών υγείας, οδηγούν επίσης σε χαμηλή παραγωγικότητα, αυξημένη νοσηρότητα και θνησιμότητα και αύξηση του κόστους των ιατρικών δαπανών. Σε αυτή τη βάση, προβλέπεται ότι με την αύξηση των επιπέδων της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας θα υπάρξει αύξηση της γενικής ποιότητας ζωής και σημαντική μείωση των δαπανών υγείας.

Αποτελέσματα: Σύμφωνα με την "Έρευνα για το επίπεδο εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και συναφείς παράγοντες της Τουρκίας (2018)", και την κλίμακα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας της Τουρκίας-Türkiye Sağlık Okur Yazarlığı Ölçeği-TSOY-32, τα επίπεδα εγγραμματοσύνης των συμμετεχόντων/ουσών σε θέματα υγείας αναφέρονται ως 30,9% (ανεπαρκές) και 38% (προβληματικό-περιορισμένο). Η μέτρηση του επιπέδου της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας όλων των τμημάτων της κοινωνίας σε τακτά χρονικά διαστήματα παρέχει σημαντική καθοδήγηση για δράσεις και πολιτικές για τη βελτίωση τους.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα του σχεδίου δράσης είναι τα εξής:

- ▶ παροχή ευκαιριών πρόσβασης σε αξιόπιστες και κατανοητές πληροφορίες για κάθε μέλος της κοινωνίας,

- ▶ ευαισθητοποίηση των παιδιών και των οικογενειών τους, με την ένταξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας ως γνωστικού αντικειμένου στο πρόγραμμα σπουδών της βασικής εκπαίδευσης,
- ▶ θετικές αλλαγές στις συμπεριφορές υγιούς τρόπου ζωής των ατόμων,
- ▶ τα άτομα συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη θεραπεία και τη φροντίδα τους,
- ▶ τα άτομα συμμορφώνονται με τις οδηγίες θεραπείας, συμβάλλοντας στη μείωση των σφαλμάτων στη χορήγηση και χρήση φαρμάκων,
- ▶ τα άτομα έχουν γνώση και αναλαμβάνουν την ευθύνη για την υγεία τους και τις ασθένειες που αντιμετωπίζουν,
- ▶ αύξηση της ευαισθητοποίησης της κοινωνίας σχετικά με την καταπολέμηση της εξάρτησης από ουσίες,
- ▶ τα άτομα έχουν γνώσεις σχετικά με την αναπαραγωγική υγεία, την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια, την υγεία και τη φροντίδα των ηλικιωμένων, τη φροντίδα των ασθενών, την περιβαλλοντική υγεία, τις χρόνιες ασθένειες, όπως η υπέρταση, ο διαβήτης, το άσθμα, τα λοιμώδη νοσήματα, και να συμμορφώνονται με προγράμματα διαχείρισης ασθενειών,
- ▶ αύξηση της συμμετοχής σε πρακτικές προαγωγής της υγείας, όπως είναι ο προσυμπτωματικός έλεγχος για τον καρκίνο, η πρόληψη επικίνδυνων συμπεριφορών υγείας, η πρόληψη οικιακών ατυχημάτων, τα προγράμματα οικογενειακής εκπαίδευσης,
- ▶ την εξάλειψη της έλλειψης πληροφόρησης σχετικά με τις υπηρεσίες προληπτικής υγείας και την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών αυτών,
- ▶ μείωση της ακατάλληλης χρήσης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και των νοσηλειών,
- ▶ μείωση των δαπανών υγείας.



Καλή πρακτική

“Making it easier”. Σχέδιο δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας - Ηνωμένο Βασίλειο (Σκωτία)

Σκοπός και στόχοι: Το "Making it easier", το οποίο είναι το δεύτερο σχέδιο δράσης της Σκωτίας που αναπτύχθηκε από το NHS για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, καθορίζει ένα σχέδιο δράσης για τη βελτίωση των επιπέδων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στη Σκωτία 2017-2025. Το πρώτο σχέδιο είχε τίτλο "Making it easy". Το σχέδιο δράσης αποσκοπεί στην άρση των εμποδίων και στην εξ αρχής αποτροπή της δημιουργίας τους.

Ομάδα-στόχος: Το σχέδιο δράσης απευθύνεται σε παρόχους υπηρεσιών φροντίδας υγείας, οργανώσεις ασθενών και φορείς λήψης αποφάσεων.

Μέθοδος: Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε τέσσερις τομείς:

- ▶ διάχυση της μάθησης από το "Making it Easy" σε ολόκληρη τη Σκωτία,
- ▶ ενσωμάτωση τρόπων για τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στην πολιτική και την πρακτική,

- ▶ ανάπτυξη οργανισμών και κοινοτήτων που ανταποκρίνονται περισσότερο στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας,
- ▶ σχεδιασμό της υποστήριξης και των υπηρεσιών ώστε αυτές να ανταποκρίνονται καλύτερα στα επίπεδα εγγραμματοσύνη των ατόμων σε θέματα υγείας.

Αποτελέσματα: Το σχέδιο δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας συμβάλλει στη βελτίωση του τρόπου σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών στο μέλλον με βάση την υποστήριξη των αναγκών των ανθρώπων μέσω της από κοινού λήψης αποφάσεων.

Προστιθέμενη αξία: Η Σκωτία φιλοδοξεί να γίνει μια εγγράμματη κοινωνία σε θέματα υγείας, που να επιτρέπει στον πληθυσμό της να έχει την αυτοπεποίθηση, τις γνώσεις, την κατανόηση και τις δεξιότητες για τη διατήρηση της καλής του υγείας.



Καλή πρακτική

Εθνικό σχέδιο δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας - Γερμανία

Σκοπός και στόχοι: Η εκπόνηση του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας ήταν απόρροια των αποτελεσμάτων της πρώτης γερμανικής μελέτης για τον εγγραμματισμό στην υγεία, η οποία έδειξε ότι πάνω από το ήμισυ του γερμανικού πληθυσμού αντιμετωπίζει μεγάλα προβλήματα στην επεξεργασία των πληροφοριών για την υγεία. Ως απάντηση, μια ομάδα 15 εμπειρογνομόνων από τον ακαδημαϊκό χώρο, την πρακτική και την πολιτική υγείας συνεργάστηκε για να δημοσιεύσει την πρώτη έκδοση το 2018.

Ομάδα-στόχος: Το σχέδιο δράσης απευθύνεται σε παρόχους υπηρεσιών φροντίδας υγείας, οργανώσεις ασθενών και φορείς λήψης αποφάσεων.

Μέθοδος: Το σχέδιο επικεντρώνεται σε τέσσερις τομείς δράσης και παρουσιάζει 15 συγκεκριμένες συστάσεις για την ενίσχυση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στη Γερμανία, ακολουθώντας πέντε βασικές αρχές.

Αποτελέσματα: Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Εγγραμματοσύνη σε θέματα Υγείας συνοδεύτηκε από μια στρατηγική εφαρμογής που συνδιαμορφώθηκε με τους αρμόδιους φορείς για την ενίσχυση του αντικτύπου.

Προστιθέμενη αξία: Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Εγγραμματοσύνη σε θέματα Υγείας ενίσχυσε τη θέση της εγγραμματοσύνης στην ατζέντα που αφορά την υγεία στο γερμανικό πολιτικό τοπίο.



ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ "ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΩΝ" ΤΗΣ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η ενίσχυση των κοινοτήτων ως προς την επίτευξη εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας αποτελεί βασικό στοιχείο για την προώθηση της ισότητας στην υγεία. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας είναι σε μεγάλο βαθμό διατομεακή και διεπιστημονική. Η αυξημένη συνεργασία μεταξύ τομέων και κλάδων μπορεί να ενισχύσει τη μεταφορά γνώσεων και τα αποτελέσματα των συμπράξεων και των προγραμμάτων για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας. Επίσημες και ανεπίσημες ομάδες συμφερόντων, συνασπισμοί, συμμαχίες, δίκτυα, πλατφόρμες, καθώς και ινστιτούτα, οργανισμοί και ενώσεις βοηθούν στη συζήτηση, αξιολόγηση και ενίσχυση των ικανοτήτων εγγραμματοσύνης στον τομέα της υγείας σε διάφορα επίπεδα της κοινωνίας (μερικά παραδείγματα δίνονται πιο κάτω).

Για την εφαρμογή της επιτυχούς εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας απαιτούνται φορείς αλλαγής που θα είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη και την προώθηση του θετικού αντίκτυπου. Αυτοί οι φορείς αλλαγής, που συχνά αποκαλούνται "πρωταθλητές της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας", μπορεί να προέρχονται από την πολιτική, την ακαδημαϊκή κοινότητα, την πρακτική εφαρμογή ή την κοινωνία των πολιτών. Η ύπαρξη υποστηρικτικών οργανωτικών αλλαγών είναι κρίσιμη, ωστόσο ο αντίκτυπός τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την

υποστήριξη της ηγεσίας. Μια διοικητική δομή και κουλτούρα που υποστηρίζει την καινοτομία της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και τη βελτίωση της ποιότητας είναι απαραίτητη για μια επιτυχημένη εφαρμογή (παράδειγμα πιο κάτω).



Εργαλεία

Εργαλειοθήκη πρωταθλητή εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το Κέντρο Horowitz συνεργάστηκε με την Ένωση Τοπικών Διευθυντών Υγείας της Νεμπράσκα για να προσφέρει το εργαλείο Health Literacy Champion Toolkit.

Ομάδα-στόχος: Η εργαλειοθήκη απευθύνεται στο προσωπικό των τοπικών υπηρεσιών υγείας για την αξιολόγηση της ικανότητας εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, την ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης και τη δέσμευση για την εφαρμογή του σχεδίου. Τα κρατικά τμήματα υγείας και άλλοι οργανισμοί μπορεί επίσης να βρουν την εργαλειοθήκη ως ένα πολύτιμο εργαλείο αξιολόγησης και σχεδιασμού, αν και ορισμένες από τις οργανωτικές τους λειτουργίες μπορεί να διαφέρουν.

Μέθοδος: Διαδικασία: Η διαδικασία Health Literacy Champion έχει 5 βήματα:

- ▶ Ανασκόπηση του εγγράφου περιγραφής της εργαλειοθήκης,
- ▶ Έλεγχος εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας: αξιολόγηση των πολιτικών και διαδικασιών εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στο τμήμα,
- ▶ Σχέδιο Δράσης για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας: ανάπτυξη στόχων SMART και σχεδίου δράσης,
- ▶ Δέσμευση για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας: δέσμευση για την εφαρμογή του Σχεδίου,
- ▶ Εφαρμογή του Σχεδίου Δράσης: εφαρμογή του Σχεδίου.

Αποτελέσματα: Η Σύμπραξη υποστηρίζει την κατάρτιση για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας που ευθυγραμμίζεται με τα εθνικά πρότυπα και την ανάπτυξη μιας βάσης δεδομένων με τεκμηριωμένους πόρους κατάρτισης, η οποία μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη προγραμμάτων.

Προστιθέμενη αξία: Η πρωτοβουλία υποστηρίζει την εμπλοκή πολλαπλών τοπικών υγειονομικών κομητειών στην ανάπτυξη στρατηγικών σχεδίων για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, συμπεριλαμβανομένης της συζήτησης για τα δυνατά σημεία, τα κενά και τις ευκαιρίες των κομητειών, τις ευκαιρίες διαπίστευσης, την εκπαίδευση και την επαγγελματική ανάπτυξη, καθώς και τις κατευθυντήριες γραμμές για να γίνει το Μέριλαντ μια πολιτεία υψηλή εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας.



Το 2017 εγκαινιάστηκε ο **Διεθνής Σύνδεσμος Εγγραμματοσύνης στην Υγεία (IHLA)**. Στόχος της IHLA είναι να ενώσει ανθρώπους από όλο τον κόσμο που εργάζονται για την προώθηση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, με σκοπό τη δημιουργία υψηλών επιπέδων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας για όλους και ενός κόσμου όπου οι άνθρωποι και οι κοινωνίες μπορούν να ενεργούν για τη βελτίωση της υγείας και της ποιότητας ζωής. Η ραχοκοκαλιά του οργανισμού αποτελείται από τις ομάδες ενδιαφέροντος που αναπτύσσουν και εφαρμόζουν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων.

Το πρόγραμμα Health Literacy Europe ξεκίνησε το 2010 ως απόρροια του ευρωπαϊκού προγράμματος Health Literacy Project (2009-2012). Το δίκτυο φιλοξενεί τα ευρωπαϊκά συνέδρια για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας και υποστηρίζει την ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης της υγείας σε ευρωπαϊκό πλαίσιο.

Η Asian Health Literacy Association ξεκίνησε το 2013. Φιλοξενεί τα Ασιατικά Συνέδρια για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας και υποστηρίζει την ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης της υγείας στην Ασία.

Το δίκτυο δράσης του ΠΟΥ για την αξιολόγηση του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας σε πληθυσμούς και οργανισμούς (M-POHL) δημιουργήθηκε το 2017 με σκοπό την αξιολόγηση των επιπέδων εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας στην Ευρώπη, τόσο σε επίπεδο πληθυσμού όσο και οργανισμών. Το διεθνές κέντρο συντονισμού εδρεύει στην Αυστρία. Το δίκτυο εποπτεύει την ευρωπαϊκή έρευνα HLS19 για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, η οποία διεξήχθη το 2019/2020. Η πρωτοβουλία αποτελεί ενίσχυση της πρώτης ευρωπαϊκής έρευνας για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας του 2011.

Το γαλλόφωνο δίκτυο εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας είναι το πρώτο γαλλόφωνο διεπιστημονικό δίκτυο ερευνητών αφιερωμένο στον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας. Ο ιστότοπός του συγκεντρώνει τις δραστηριότητες που διεξάγονται στη Γαλλία, την Ελβετία και το Βέλγιο.

To UK Health Literacy Network είναι μια διεπιστημονική ομάδα. Στόχος του δικτύου είναι να προωθήσει την έρευνα, τη θεωρία, την εκπαίδευση και την πρακτική στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας με ιδιαίτερη έμφαση στις προσωπικές, κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές επιπτώσεις.

H Dutch Health Literacy Alliance δημιουργήθηκε το 2010, ως παρακλάδι του ευρωπαϊκού προγράμματος Health Literacy Project, με σκοπό τη δημιουργία μιας κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς μέσω της βελτίωσης των ικανοτήτων του πληθυσμού στον τομέα της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και την αυτοδιαχείριση. Η Συμμαχία προωθεί την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των πολιτών και υποστηρίζει τους επαγγελματίες υγείας στην αναγνώριση και αντιμετώπιση των προβλημάτων εγγραμματοσύνης υγείας. Η Συμμαχία προωθεί επίσης τη σαφή επικοινωνία και την απλή γλώσσα.

H Πορτογαλική Εταιρεία Εγγραμματοσύνης στην Υγεία εγκαινιάστηκε το 2022. Επιδιώκει να αναπτύξει και να επηρεάσει τον αντίκτυπο της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στην Πορτογαλία και πέραν αυτής.

Γερμανική Συμμαχία για την Εγγραμματοσύνη στην Υγεία

Το Υπουργείο Υγείας εγκαινίασε το 2017 τη "Συμμαχία για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας" από κοινού με τους επικεφαλής της αυτοδιοίκησης του γερμανικού συστήματος υγείας. Κοινός στόχος ήταν η ενίσχυση και η περαιτέρω προώθηση της εγγραμματοσύνης του πληθυσμού στη Γερμανία σε θέματα υγείας. Η Συμμαχία για την εγγραμματοσύνη στην υγεία περιλαμβάνει 14 διαφορετικούς οργανισμούς.

Το δίκτυο Covid-HL είναι ένα διεπιστημονικό δίκτυο που δημιουργήθηκε ως μια ανοικτή επιστημονική και ερευνητική κοινότητα για την προώθηση της έρευνας στον τομέα της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, των πληροφοριών υγείας και της ψηφιακής υγείας. Από την έναρξή του τον Φεβρουάριο του 2020, περισσότεροι από 100 ερευνητές από περισσότερες από 50 χώρες έχουν ενταχθεί στο δίκτυο, περιλαμβανομένων τόσο νέων όσο και έμπειρων ερευνητών. Μαζί διερευνούν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε άτομα και συστήματα για να κατανοήσουν καλύτερα πώς η πανδημία Covid-19 έχει αλλάξει την κοινωνία, την υγεία και τη διαχείριση των πληροφοριών.



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Οι αρχές και τα συστήματα εγγραμματοσύνης στην υγεία γίνονται πιο "ανθρωποκεντρικά" όταν αυτά ενσωματώνουν την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας ως οριζόντια και εγκάρσια αξία και στρατηγική σε όλα τα μέρη του έργου τους. Εργαλεία προς στήριξη αυτής της στρατηγικής αποτελούν τα Δέκα χαρακτηριστικά των οργανισμών που είναι εγγράμματοι στην υγεία, το μοντέλο της Βιέννης για νοσοκομεία και η εργαλειοθήκη Orhelia, τα οποία αποτελούν παραδείγματα για το πώς μπορεί να βελτιστοποιηθεί η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας σε οργανισμούς και κοινότητες. Το Εργαλείο Έρευνας για την Εγγραμματοσύνη στην Υγεία (HLS) υποστηρίζει τη μέτρηση και την παρακολούθηση της προόδου της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας σε πληθυσμούς και οργανισμούς.



Εργαλεία

Δέκα χαρακτηριστικά οργανισμών υγειονομικής περίθαλψης που είναι εγγράμματοι στην υγεία - Ηνωμένες Πολιτείες

Σκοπός και στόχοι: Το μοντέλο Brach αναδεικνύει δέκα χαρακτηριστικά των οργανισμών που είναι εγγράμματοι στην υγεία.

Ομάδα-στόχος: Το μοντέλο Brach μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον στρατηγικό σχεδιασμό από επαγγελματίες υγείας, παρόχους και υπεύθυνους λήψης αποφάσεων.

Μέθοδος: Το μοντέλο περιγράφει δέκα τομείς δράσης που πρέπει να αναπτύξουν και να βελτιώσουν οι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας υγείας και οι διευθυντές τους, ώστε αυτοί να γίνουν ένας οργανισμός με εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας:

- ▶ ηγεσία που καθιστά την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας αναπόσπαστο μέρος της αποστολής, της δομής και των λειτουργιών της,
- ▶ ενσωμάτωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στον προγραμματισμό, τα μέτρα αξιολόγησης, την ασφάλεια των ασθενών και τη βελτίωση της ποιότητας,
- ▶ εκπαίδευση του εργατικού δυναμικού ώστε αυτό να είναι ενημερωμένο σε θέματα υγείας και παρακολούθηση της προόδου,
- ▶ συμμετοχή των εξυπηρετούμενων πληθυσμών στο σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των πληροφοριών και των υπηρεσιών υγείας,
- ▶ κάλυψη των αναγκών πληθυσμών με ποικίλες δεξιότητες εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, αποφεύγοντας παράλληλα τον στιγματισμό,
- ▶ εφαρμογή στρατηγικών εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στη διαπροσωπική επικοινωνία και επιβεβαίωση της κατανόησης σε όλα τα σημεία επαφής,
- ▶ παροχή εύκολης πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες υγείας και βοήθεια στην πλοήγηση,
- ▶ σχεδιασμός και διανομή πληροφορίας σε έντυπη και οπτικοακουστική μορφή αλλά και σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, που να είναι εύκολο να την κατανοήσει και να δράσει κάποιος με βάση αυτήν,
- ▶ αντιμετώπιση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας σε καταστάσεις υψηλού κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των μεταβάσεων φροντίδας και της επικοινωνίας σχετικά με τα φάρμακα,
- ▶ σαφής επικοινωνία σχετικά με το τι καλύπτουν τα προγράμματα υγείας και τι θα πρέπει να πληρώσουν τα άτομα για τις υπηρεσίες.

Αποτελέσματα: Το μοντέλο Brach έχει επηρεάσει την ατζέντα των διαρθρωτικών προσπαθειών για τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας.

Προστιθέμενη αξία: Η εφαρμογή μιας στρατηγικής προσέγγισης στην εφαρμογή της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας ενισχύει τον αντίκτυπο της εγγραμματοσύνης σε ολόκληρο τον οργανισμό και πέραν αυτού.



Εργαλεία

Μοντέλο της Βιέννης για νοσοκομεία με εγγραμματοσύνη στην υγεία - Αυστρία

Σκοπός και στόχοι: Το μοντέλο της Βιέννης έχει διπλό στόχο: να προωθήσει τις υλικές συνθήκες και να δημιουργήσει μια εργασιακή κουλτούρα μέσα στους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης, ώστε να διευκολύνει τους ανθρώπους να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες.

Ομάδα-στόχος: Το εργαλείο αυτό-αξιολόγησης της Βιέννης Health Literate Organisation (V-HLO) είναι ένα ερωτηματολόγιο για τους διαχειριστές ποιότητας των οργανισμών υγείας. Στόχος του είναι ο προσδιορισμός των δυνατών και αδύνατων σημείων του οργανισμού όσον αφορά την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας.

Μέθοδος: Το εργαλείο αυτό-αξιολόγησης της Βιέννης "Health Literate Organisation" επικεντρώνεται σε εννέα πρότυπα και 22 υπο-πρότυπα.

9 πρότυπα και τα 22 υπο-πρότυπα του μοντέλου της Βιέννης για έναν Εγγράμματο στην Υγεία Οργανισμό

Ο οργανισμός θα πρέπει να:	Ο οργανισμός:
1. Καθιερώνει πολιτική διαχείρισης και οργανωτικών δομών για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας	1.1 Κατανοεί την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας ως οργανωτική ευθύνη 1.2 Διασφαλίζει την ποιότητα στον τομέα της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας
2. Αναπτύξει υλικού και υπηρεσιών σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς	2.1 Εμπλέκει τους εκπροσώπους των ασθενών στην ανάπτυξη του υλικού και των υπηρεσιών 2.2 Εμπλέκει το προσωπικό στην ανάπτυξη του υλικού και των υπηρεσιών
3. Παρέχει ποιοτικό προσωπικό για την επικοινωνία με τους ασθενείς με γνώμονα την υγεία	3.1 Διασφαλίζει ότι το προσωπικό εκπαιδεύεται για εγγράμματα επικοινωνία στη διάγνωση, τη θεραπεία, τη φροντίδα και την προετοιμασία της εξόδου από τον οργανισμό. 3.2 Διασφαλίζει ότι το προσωπικό εκπαιδεύεται για την εγγράμματα στην πρόληψη ασθενειών και την προαγωγή της υγείας.
4. Παρέχει υποστηρικτικό περιβάλλοντος - πλοήγηση και πρόσβαση με γνώμονα την υγεία	4.1 Εξασφαλίζει την επαφή χωρίς εμπόδια μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου 4.2 Παρέχει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την πρόσβαση στον οργανισμό 4.3 Εξασφαλίζει επαρκή υποστήριξη προσανατολισμού στην περιοχή εισόδου, ώστε οι ασθενείς και οι επισκέπτες να βρίσκουν εύκολα το δρόμο τους. 4.4 Διαθέτει εύχρηστο σύστημα πλοήγησης και σήμανση 4.5 Εξασφαλίζει ότι οι ασθενείς και οι επισκέπτες έχουν πρόσβαση σε δωρεάν πληροφορίες για την υγεία
5. Εφαρμόζει τις αρχές της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στην επικοινωνία ρουτίνας με τους ασθενείς	5.1 Η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με τους ασθενείς ακολουθεί τις αρχές της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας 5.2 Το γραπτό και το οπτικοακουστικό υλικό σχεδιάζονται σύμφωνα με τις αρχές της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας. 5.3 Ο οργανισμός παρέχει πόρους για να εγυηθεί τη μεταφραστική υποστήριξη όταν και όπου χρειάζεται 5.4 Η επικοινωνία σε καταστάσεις υψηλού κινδύνου ακολουθεί τις αρχές της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας
6. Βελτιώσει την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των ασθενών και του περιβάλλοντός τους	6.1 Οι ασθενείς (και ο περίγυρός τους) υποστηρίζονται προς τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης τους σε θέματα υγείας για την αυτοδιαχείριση της νόσου. 6.2 Οι ασθενείς (και ο περίγυρός τους) υποστηρίζονται προς τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης τους σε θέματα υγείας για έναν υγιεινό τρόπο ζωής.
7. Βελτιώσει τα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας του προσωπικού	7.1 Το προσωπικό υποστηρίζεται ώστε να βελτιώσει την εγγραμματοσύνη του σε θέματα διαχείρισης εργασιακών κινδύνων.

	7.2 Το προσωπικό υποστηρίζεται ώστε να βελτιώσει την εγγραμματοσύνη του σε θέματα υγείου τρόπου ζωής.
8. Συμβολή στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας στην περιοχή σας	8.1 Υποστηρίζει την εγγραμματοσύνη υγείας στη συνεχή και ολοκληρωμένη φροντίδα 8.2 Συμβάλλει στην ανάπτυξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας του περιφερειακού πληθυσμού
9. Μοιραστείτε εμπειρίες και γίνετε πρότυπο	9.1 Υποστηρίζει τη διάχυση και την περαιτέρω ανάπτυξη των εννοιών και της πρακτικής της εγγράμματης παροχής φροντίδας υγείας

Αποτελέσματα: Το εργαλείο είναι κατάλληλο για τη διενέργεια εκτίμησης αναγκών, ώστε να βοηθήσει τα νοσοκομεία να ευαισθητοποιηθούν και να διαμορφώσουν στοχευμένες δράσεις για την περαιτέρω ενίσχυση του επιπέδου ανταπόκρισης τους στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας.

Προστιθέμενη αξία: Η ενίσχυση της ικανότητας των νοσοκομείων να λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο εγγραμματοσύνης του πληθυσμού σε θέματα υγείας είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης. Ένας τρόπος για την ανάπτυξη κατάλληλων πολιτικών και στρατηγικών στα νοσοκομεία για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, είναι η χρήση εργαλείων αυτό-αξιολόγησης για την ευαισθητοποίηση, τη βοήθεια στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και την κινητοποίηση των ενδιαφερομένων.



Εργαλεία

Εργαλειοθήκη Ophelia - Αυστραλία

Σκοπός και στόχοι: Κάθε έργο Ophelia (OPTimising HEalth LIteracy and Access) επιδιώκει τη βελτίωση της υγείας και της ισότητας μέσω της αύξησης της διαθεσιμότητας και της προσβασιμότητας των πληροφοριών και των υπηρεσιών υγείας με τρόπους που αρμόζουν στο τοπικό περιβάλλον.

Ομάδα-στόχος: Η προσέγγιση Ophelia περιλαμβάνει τη συνεργασία ενός ευρέος φάσματος μελών της κοινότητας, ηγετών της κοινότητας και εργαζομένων για την ανάπτυξη παρεμβάσεων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας που βασίζονται στις ανάγκες που εντοπίζονται σε μια κοινότητα.

Μέθοδος: Η μέθοδος επικεντρώνεται στην ανάπτυξη παρεμβάσεων στις τοπικές κοινότητες. Βασίζεται στη χαρτογράφηση των παρεμβάσεων, στις συνεργασίες βελτίωσης της ποιότητας και στη ρεαλιστική σύνθεση. Το πρωτόκολλο παρέμβασης είναι προσανατολισμένο στα αποτελέσματα και επικεντρώνεται σε δύο βασικά ερωτήματα: "Ποια είναι τα δυνατά και αδύνατα σημεία όσον αφορά την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας των χρηστών των συμμετεχόντων χώρων;" και "Πώς οι χώροι ερμηνεύουν και ανταποκρίνονται σε αυτά για να επιτύχουν θετικά αποτελέσματα για την υγεία και την ισότητα των χρηστών τους;".

Η πρώτη φάση αποτελείται από μια αξιολόγηση αναγκών που χρησιμοποιεί το Ερωτηματολόγιο Εγγραμματοσύνης Υγείας (HLQ), μια πολυδιάστατη αξιολόγηση της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας, για τον εντοπισμό κοινών αναγκών εγγραμματοσύνης

σε θέματα υγείας μεταξύ των χρηστών. Η δεύτερη φάση περιλαμβάνει το προσωπικό πρώτης γραμμής και τη διοίκηση κάθε οργανισμού παροχής υπηρεσιών στη συνδιαμόρφωση σχεδίων παρέμβασης για τη στρατηγική αντιμετώπιση των εντοπισμένων τοπικών αναγκών. Στην τρίτη φάση θα δοκιμαστούν οι παρεμβάσεις σε κάθε περιοχή για να διαπιστωθεί αν η περιοχή μπορεί να βελτιώσει τους περιορισμούς που έχουν εντοπιστεί στην πρόσβαση στις υπηρεσίες ή/και στα αποτελέσματα της υγείας.

Αποτελέσματα: Βελτίωση των αποτελεσμάτων της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας και της ανταπόκρισης σε τοπικό επίπεδο.



Εργαλεία

Μέτρηση του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας σε πληθυσμούς και οργανισμούς (M-POHL) - Ευρώπη και πέραν αυτής

Σκοπός και στόχοι: Η ευρωπαϊκή έρευνα για τον εγγραμματισμό στον τομέα της υγείας είναι ένα εργαλείο για τη μέτρηση του εγγραμματισμού στον τομέα της υγείας σε πληθυσμούς.

Ομάδα-στόχος: Η Ευρωπαϊκή Έρευνα για τον Εγγραμματισμό στην Υγεία χρησιμοποιείται σήμερα ευρέως σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή περιοχή και πέραν αυτής. Έχει μεταφραστεί σε πολλές γλώσσες και έχει εφαρμοστεί σε χώρες χαμηλού, μεσαίου και υψηλού εισοδήματος.

Μέθοδος: Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο σε διάφορες εκδόσεις και μπορεί να ανακτηθεί από το Διεθνές Κέντρο Συντονισμού για το Δίκτυο Δράσης για τη Μέτρηση του Πληθυσμιακού και Οργανωτικού Εγγραμματισμού στην Υγεία (M-POHL).

Αποτελέσματα: Η έρευνα για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας βοηθά στη συγκριτική αξιολόγηση των εξελίξεων στην εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας και στην παρακολούθηση της προόδου. Οι αναλυτικές γνώσεις μπορούν να ενημερώσουν και να προσδιορίσουν την ανάπτυξη πολιτικής, την έρευνα και την πρακτική που σχετίζονται με τον εγγραμματισμό στην υγεία.

Προστιθέμενη αξία: Ο καθορισμός της τεκμηρίωσης στον εγγραμματισμό στην υγεία οδηγεί σε δράση σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή περιοχή και πέραν αυτής. Στο δίκτυο δράσης συμμετέχουν κυβερνητικοί φορείς καθώς και ερευνητές για να διασφαλιστεί η ισχυρή εφαρμογή και ο αντίκτυπος των δεδομένων που παράγονται από τις έρευνες για τον εγγραμματισμό στην υγεία.



Η ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ - ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΟΣΥΝΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας δημιουργεί ευκαιρίες απασχόλησης και απαιτήσεις για την ενίσχυση του εργατικού δυναμικού με την ανάπτυξη του εγγραμματισμού στην υγεία ως επαγγελματικής δεξιότητας. Λαμβάνοντας υπόψη τη γενική ανάπτυξη της έρευνας και της χάραξης πολιτικής για την εγγραμματοσύνη σε θέματα υγείας, αυτή καθίσταται ως δεξιότητα και ικανότητα που απαιτείται από τις αρχές και τα συστήματα υγείας.

Αυτό απαιτεί την ένταξη της εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας στα εκπαιδευτικά προγράμματα σπουδών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των μεταπτυχιακών κατάρτισης σε ένα ευρύ φάσμα επιστημονικών κλάδων. Στην πράξη, αυτό σημαίνει προσοχή στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις των επαγγελματιών υγείας, ιδίως όταν αυτοί/ες έρχονται σε επαφή με άτομα σε ευάλωτες καταστάσεις και με άτομα με περιορισμένα επίπεδα εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας. Από την άποψη αυτή, η ευαισθησία απέναντι σε πολιτισμικά διαφορετικά άτομα και ομάδες της κοινωνίας είναι σημαντική. Η ενσωμάτωση της εμπειρίας των χρηστών και των μαρτυριών τους, καθώς και η εστίαση στη συμπαράγωγη των υπηρεσιών φροντίδας υγείας είναι επίσης χρήσιμο να αναπτυχθεί.



Καλή πρακτική

Health Literacy Handbook - Αυστραλία

Σκοπός και στόχοι: Τα βασικά πλαίσια ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, συμπεριλαμβανομένων των Εθνικών Προτύπων Ποιότητας και Ασφάλειας των Υπηρεσιών Υγείας (NQSHS) και των Προτύπων Γενικής Ιατρικής του Βασιλικού Κολλεγίου Γενικής Ιατρικής της Αυστραλίας, απαιτούν δράση για την αντιμετώπιση των επιπέδων εγγραμματοσύνης σε θέματα υγείας.

Ομάδα-στόχος: Το εγχειρίδιο γράφτηκε για επαγγελματίες υγείας σε όλη τη Βόρεια NSW, για όλο το προσωπικό που εργάζεται στον τομέα της υγείας και σε όλα τα επίπεδα.

Μέθοδος: Σύμφωνα με τα πρότυπα διαπίστευσης, υπάρχει υποχρέωση έναντι των καταναλωτών για παροχή ασφαλούς και ποιοτικής φροντίδας. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζεται το δικαίωμα του καταναλωτή να είναι εταίρος στην υγειονομική του περίθαλψη. Το εγχειρίδιο καθοδηγεί τους επαγγελματίες υγείας ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις για την υγεία τους.

Αποτελέσματα: Η πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό υποστηρίζει την επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού που εργάζεται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών φροντίδας υγείας και αυξάνει την ποιότητα της εργασίας του, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων που εξυπηρετεί, ιδίως των ατόμων που βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις.

Προστιθέμενη αξία: Το Εγχειρίδιο είναι ένας εύκολος και οικονομικά αποδοτικός τρόπος για την αναβάθμιση των γνώσεων, των κινήτρων και των ικανοτήτων του υγειονομικού προσωπικού.