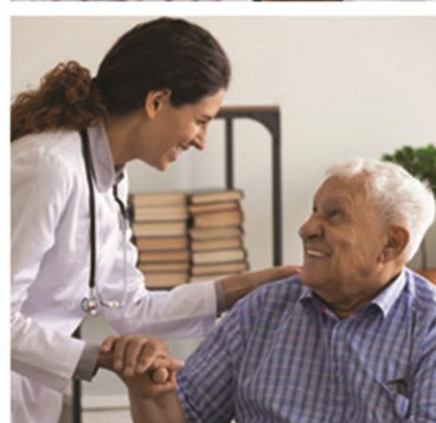
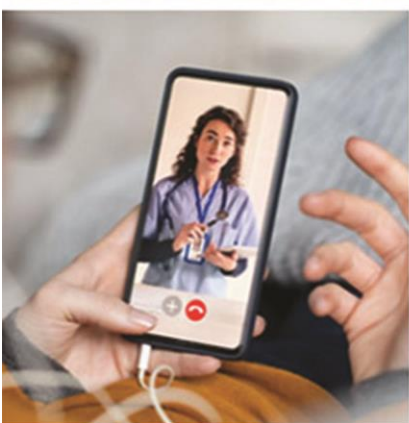


SVEIKATOS RAŠTINGUMO VADOVAS

PASITIKĖJIMO SVEIKATOS SISTEMA STIPRINIMUI IR LYGIŲ
GALIMYBIŲ GAUTI SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS
UŽTIKRINIMUI



Žmogaus teisių valdymo biomedicinos
ir sveikatos srityse komitetas (CDBIO)

**SVEIKATOS RAŠTINGUMO VADOVAS
PASITIKĖJIMO SVEIKATOS SISTEMA STIPRINIMUI IR LYGIŲ
GALIMYBIŲ GAUTI SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS
UŽTIKRINIMUI**

Visi prašymai, susiję su leidinio reprodukcavimu ar vertimu, turėtų būti adresuojami Komunikacijos direktoratui (F-67075 Strasbourg Cedex).

Visa kita korespondencija, susijusi su šiuo leidiniu turėtų būti adresuojama Žmogaus teisių ir teisės viršenybės generaliniam direktoratui.

Maketavimas: SPDP, Europos Taryba © Europos Taryba, 2023 m. sausio mėn.

TURINYS

ESMINIAI ELEMENTAI	4
IŽANGINIS ŽODIS	5
I VADAS	6
SVEIKATOS RAŠTINGUMAS - NEATSIEJAMAS VEIKSMINGOS IR PATIKIMOS SVEIKATOS SISTEMOS PAGRINDAS.	9
Kas yra sveikatos raštingumas ir kokia jo svarba?	9
Sveikatos raštingumas, sveikatos nelygybė ir ekonominis poveikis	10
Žmogaus teisės, susijusios su sveikatos raštingumu	11
Sveikatos raštingumo naudojimas pasitikėjimo sveikatos sistemomis didinimui	11
SVEIKATOS RAŠTINGUMO NAUDOJIMAS SIEKIANT UŽTIKRINTI TEISINGUMĄ IR PASITIKĖJIMĄ SVEIKATOS SISTEMOMIS.	13
Galimybė susipažinti su aktualia sveikatos informacija	14
Sveikatos priežiūros prieinamumas	Error! Bookmark not defined.
Pacientų, sveikatos priežiūros specialistų ir sveikatos priežiūros institucijų komunikacija	27
Sprendimų dėl gydymo ir priežiūros priėmimas	37
Galimybė naudotis skaitmeninėmis erdvėmis, siekiant suprasti sveikatos paslaugas ir jomis naudotis	42
SVEIKATOS RAŠTINGUMO POLITIKA, SVEIKATOS SISTEMŲ MOBILIZACIJA IR GEBĖJIMŲ STIPRINIMAS.	50
Sveikatos raštingumo bendruomenių ir "ugdytojų" telkimas	58
Sveikatos priežiūros institucijų ir sistemų gebėjimų stiprinimas	61
Sveikatos raštingumas kaip profesinis įgūdis - darbuotojų sveikatos raštingumo gebėjimų stiprinimas	66

ESMINIAI ELEMENTAI

Sveikatos raštingumas yra vienas iš pamatinių elementų siekiant užtikrinti žmogaus teisę gauti tinkamas ir kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, ypač kai sveikatos priežiūros prieinamumas tam tikroms gyventojų grupėms yra ribotas.

Ugdant visuomenės ir sveikatos sistemų raštingumą, įmanoma pagerinti sveikatos priežiūros saugumą ir kokybę, sumažinti sveikatos priežiūros rezultatų netolygumus taip kuriant klestinčią ir lygiateisę visuomenę. Sveikatos raštingumas yra vertingas sveikatos priežiūros, ligų prevencijos ir sveikatos stiprinimo įrankis. Jis generuoja socialinių ir ekonominių investicijų grąžą, taip padėdamas taupyti laiką, išlaidas ir gyvybes.

Žmogaus teisių valdymo biomedicinos ir sveikatos srityse komitetas (angl. Steering Committee for Human Rights in the fields of Biomedicine and Health (CDBIO)) kviečia valstybes nares stiprinti ir plėtoti pastangas sveikatos raštingumo srityje, užtikrinant lygiavertį sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą ir mažinant sveikatos netolygumus:

- ▶ **padėti sveikatos sistemų naudotojams (t. y. pacientams), įskaitant jų globėjus ir asociacijų atstovus, gauti pagrįstą sveikatos informaciją ir tinkamą sveikatos priežiūrą, taip pat skatinti aktyviai dalyvauti kartu su sveikatos priežiūros specialistais ir sveikatos priežiūros institucijomis priimant bendrus sprendimus dėl gydymo ir priežiūros;**
- ▶ **skatinti naudotis skaitmenine erdve kaip priemone, kuri skirta sveikatos priežiūros paslaugų gavimui ir naudojimuisi, taip užtikrinant jų visapusę naudą;**
- ▶ **sutelkti politikos formuotojus ir sveikatos priežiūros institucijas bendradarbiavimui su suinteresuotomis šalimis, pavyzdžiui, švietimo bendruomene, pramone ir nevyriausybinėmis organizacijomis (NVO), kad būtų skatinamas sveikatos raštingumo vystymas;**
- ▶ **atlikti sveikatos raštingumo poreikių vertinimą įvairiais lygmenimis. Sprendimus priimančias asmenys ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai raginami taikyti įrodymais pagrįstus sveikatos raštingumo stiprinimo metodus;**
- ▶ **didinti sveikatos raštingumo pajėgumus, pavyzdžiui, kuriant sveikatos sistemas, organizuojant mokymus darbuotojams ir vadovams, sveikatos raštingumo didinimą pateikti kaip darbo galimybę bei reikalavimą ir ugdyti kaip profesinį įgūdį.**

IŽANGINIS ŽODIS

Vykdydama Žmogaus Teisių ir Technologijų Biomedicinoje Strateginį Veiksmų Planą (2020-2025 m.), CDBIO įsipareigojo parengti sveikatos raštingumo vadovą, kuriuo siekiama užtikrinti lygias galimybes naudotis sveikatos priežiūros paslaugomis ir sudaryti visiems žmonėms, įskaitant pažeidžiamus asmenis, sąlygas veiksmingai ginti savo teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas ir priimti tinkamus sprendimus dėl savo sveikatos. Labai svarbu, kad žmonės tinkamai suprastų informaciją apie sveikatą ir žinotų, kokios sveikatos priežiūros paslaugos yra prieinamos bei kaip geriausia jas gauti.

Šio darbo koordinavimas buvo patikėtas CDBIO narei, projekto rengimo grupės pirmininkei Assuntai Morresi (Italija). Projekto rengimo grupę sudarė šie nariai: Lucie Bozec (Prancūzija), Siobhan O'Sullivan (Airija), Rodica Gramma (Moldova), Jorge Soares (Portugalija), Iuliia Davydova (Ukraina), taip pat šie konsultantai ekspertai: Kristine Sørensen (Danija), Leena Paakkari (Suomija).

2022 m. nuo vasario 16 d. iki kovo 18 d. projekto rengimo grupė vykdė konsultacijas su ekspertais. Konsultacijų metu buvo renkamos įvairių sektorių atstovų, įskaitant Specialiojo atstovo migracijos ir pabėgėlių klausimais biurą (angl. the Office of the Special Representative for migration), pastabos, pasiūlymai ir patirtys, kadangi šio vadovo rengimas yra veikla, numatyta Europos Tarybos veiksmų plane dėl pažeidžiamų asmenų apsaugos migracijos ir prieglobsčio kontekste Europoje (2021-2025 m.) (Council of Europe Action Plan on Protecting Vulnerable Persons in the Context of Migration and Asylum in Europe (2021-2025)).

Sveikatos raštingumo vadovas buvo pristatytas pirmajame CDBIO posėdyje, vykusiame 2022 m. birželio 2-4 d., o vėliau patvirtintas antrajame CDBIO posėdyje, vykusiame 2022 m. lapkričio 2-4 d.



ĮVADAS

Sveikatos priežiūros sistemų veiksmingumas priklauso nuo to, kaip jos suprantamos, suvokiamos, taip pat nuo to, ar naudotojai/pacientai pasitiki sveikatos sistema, ar užtikrinamas sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas ir pagarba žmogaus teisėms. Tam didelę įtaką daro žmonių sveikatos raštingumas. Ribotas sveikatos raštingumas yra glaudžiai susijęs su neigiamais padariniais sveikatai, todėl tai yra svarbus socialinis sveikatos veiksnys. Sveikatos raštingumas turi įtakos naudojimuisi sveikatos priežiūros paslaugomis, sveikatos priežiūros išlaidoms ir žmonių sąveikos su sveikatos priežiūros sistema būdams.

Nepaisant teikiamų investicijų į sveikatos priežiūros paslaugas, daugeliui žmonių nesuteikiama pakankama pagalba gaunant, suprantant, įvertinant ir pritaikant informaciją, reikalingą orientuotis sudėtingose sveikatos sistemose ir su sveikata susijusioje aplinkoje.

Europos šalių sveikatos sistemos susiduria su įvairiais iššūkiais, įskaitant finansavimo mažinimą, gyventojų senėjimą, didėjančią imigraciją, kultūrinę įvairovę, personalo trūkumą, pacientų eiles, valdomą sveikatos priežiūrą (ang. managed care- sveikatos priežiūros sistema orientuota į sveikatos priežiūros ir sveikatos draudimo išlaidų mažinimą, kartu gerinant sveikatos priežiūros kokybę), ilgalaikę ar namuose teikiamą priežiūrą, didėjančių technologijų ir skaitmeninių sveikatos paslaugų bei priemonių naudojimą ir grėsmes sveikatai. COVID-19 pandemija akivaizdžiai parodė, kad sveikatos raštingumas yra visuomenės gerovės užtikrinimo klausimas. Sveikatos raštingumas priklauso nuo konkretaus konteksto ir turinio, yra aktualus tiek mažas, vidutines ar dideles pajamas gaunančioms šalims.

IKSLAS

Šis vadovas skirtas padėti sprendimus priimantiems asmenims, sveikatos priežiūros specialistams ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams įvertinti žmonių poreikius, gauti sveikatos priežiūros paslaugas ir prisiimti atitinkamą atsakomybę, t. y.:

- ▶ remti labiau prieinamų ir įtraukusių sveikatos priežiūros sistemų kūrimą, kuriose sveikatos raštingumas tarnauja kaip reikšmingas gero vadovavimo komponentas.
- ▶ politikos formuotojai ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai atlieka pagrindinį vaidmenį nustatydami prioritetus ir įgyvendindami sveikatos raštingumo ugdymą, pritaikydami valdymo visumą (ang. whole-of-governance) ir visuomenės visumą (ang. whole-of-society) apimančius metodus, taip stiprinant gyventojų sveikatos raštingumą bei gerinant sveikatos ir socialines paslaugas teikiančių organizacijų gebėjimą reaguoti.
- ▶ gerinti sveikatos raštingumo politiką, mokslinius tyrimus ir praktiką savo šalyse kaip žmogaus teisių apsaugos plano dalį, nustatant nacionalinius poreikius ir plėtojant tikslinius sveikatos raštingumo sprendimus, apimančius pažeidžiamų grupių asmenis, ir bendradarbiaujant su sveikatos raštingumo bendruomenėmis Europos Tarybos valstybėse narėse ir už jų ribų.

Šis vadovas:

- ▶ informatyvi ir naudinga skaitmeninė priemonė;
- ▶ iliustratyvus šaltinis, besiremiantis gerąja valstybių narių patirtimi;
- ▶ paprastas ir paruoštas naudojimui.

Vadove supažindinama kuo svarbus sveikatos raštingumas siekiant taupyti laiką, išlaidas ir gyvybes. Jame pateikiami priemonių, padedančių užtikrinti lygias galimybes gauti sveikatos priežiūros paslaugas ir kliūčių sveikatos raštingumui pavyzdžiai. Daugiausia dėmesio skiriama iššūkiams ir galimybėms įgyvendinant sveikatos raštingumą politikoje ir praktikoje. Vadove taip pat siūlomi būdai, kaip sprendimus priimantys asmenys ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai gali didinti sveikatos raštingumą įvairiais individualiais, organizaciniais ir politiniais lygmenimis ir vystyti pažangą, paremtą apskaičiavimu, strategijomis ir ilgalaikiais tikslais.

APIMTIS

Šiame vadove didžiausias dėmesys skiriamas su individualiais asmenimis ir sveikatos sistemomis susijusiems sveikatos raštingumo aspektams - sveikatos priežiūrai, ligų prevencijai ir sveikatos stiprinimui.

DĖL ŠIO VADOVO TIKSLO SVARBU SUPRASTI:

Sveikatos raštingumas yra susijęs su bendru raštingumu ir apima žmonių žinias, motyvaciją ir gebėjimą gauti, suprasti, vertinti ir taikyti informaciją apie sveikatą, siekiant kasdieniame gyvenime priimti ir daryti sprendimus, susijusius su sveikatos priežiūra, ligų prevencija ir sveikatos stiprinimu sau ir aplinkiniams.

Viena vertus, sveikatos raštingumas atspindi žmonių gebėjimą patenkinti kompleksinius sveikatos sistemų reikalavimus. Kita vertus, sveikatos raštingumas susijęs su sveikatos sistemų gebėjimu patenkinti kompleksinius žmonių poreikius ir reikalavimus. Sveikatos raštingumas yra daugialypė sąvoka, pagrįsta sveikatos sistemų, asmenų, šeimų bei bendruomenių sąveika ir atitikimu. Greičiausiai daugelis šalių jau dabar aktyviai sprendžia sveikatos raštingumo klausimus, nesiedamos jų su sveikatos raštingumo sąvoka.

SVEIKATOS RAŠTINGUMO ŽINIOS IR KOMPETENCIJA YRA SUSIJUSI SU:

- ▶ sveikatos žiniomis - informacija apie sveikatą, ligas ir pacientų teises;
- ▶ praktiniais įgūdžiais, pavyzdžiui, baziniais skaitmeniniais įgūdžiais, bendravimo įgūdžiais ir gebėjimu ieškoti informacijos apie sveikatą bei orientotis sveikatos priežiūros įstaigose;
- ▶ kritinio mąstymo ir savirefleksijos įgūdžiais, pavyzdžiui, gebėjimu palyginti ir įvertinti informacijos apie sveikatą patikimumą, apmąstyti informacijos vertingumą iš asmeninės perspektyvos, pastebėti ir atpažinti įvairių ligų simptomus;
- ▶ etine atsakomybe, pavyzdžiui, savo, kaip paciento, teisių žinojimu, gebėjimu neapsiriboti vien į save orientuotu požiūriu ir apgalvoti savo veiksmų pasekmes kitiems.



SVEIKATOS RAŠTINGUMAS - NEATSIEJAMAS VEIKSMINGOS IR PATIKIMOS SVEIKATOS SISTEMOS PAGRINDAS

Sveikatos raštingumas artimai susijęs su bendru raštingumu ir yra tik viena iš kelių raštingumo rūšių, reikalingų globaliam pasaulio supratimui, tokių kaip duomenų raštingumas ir pilietinis raštingumas. Be bendros sveikatos raštingumo sąvokos, jis dažnai apibūdinamas atsižvelgiant į konkretų turinį ar kontekstą, pavyzdžiui, skaitmeninis sveikatos raštingumas, skiepų raštingumas ar cukrinio diabeto raštingumas.

KAS YRA SVEIKATOS RAŠTINGUMAS IR KOKIA JO SVARBA?

Išsamiam sveikatos raštingumo koncepciniame modelyje (žr. toliau pateiktą paveikslą) daugiausia dėmesio skiriama tam, kaip žmonės gauna, supranta, vertina ir taiko informaciją, susijusią su sveikatos priežiūra, ligų prevencija ir sveikatos stiprinimu. Jame paaiškinama, kaip sveikatos raštingumas vystosi per visą gyvenimą ir parodoma asmeninių, situacinių ir kontekstinių veiksnių, tokių kaip socialiniai ir aplinkos veiksniai, įtaka. Modelis taip pat parodo, kaip sveikatos raštingumas gali paveikti sveikatos sistemos naudojimą ir išlaidas, sveikatos elgseną ir sveikatos rezultatus, dalyvavimą ir įgalinimą, teisingumą ir tvarumą. Nors sveikatos raštingumas yra labai svarbus individualių asmenų ir populiacijų gebėjimui spręsti sveikatos klausimus, tačiau jis taip pat priklauso nuo sveikatos sistemos teikiamos paramos, pavyzdžiui, nuo to, ar lengva paslaugas gauti ir jomis naudotis, nuo aiškios komunikacijos ir informuoto sprendimų priėmimo.

biudžeto². Remiantis šiais skaičiavimais, prasto sveikatos raštingumo išlaidos Anglijoje galėtų siekti 2,95-4,92 mlrd. svarų sterlingų (remiantis tuo, kad 2014-2015 m. Anglijos nacionalinės sveikatos tarnybos (ang. England National Health Service) biudžetas yra 98,4 mlrd. svarų sterlingų)³. Tačiau Jungtinėse Amerikos valstijose gautas išvadas dėl tokių išlaidų sunku pritaikyti Europos sveikatos sistemoms. Neseniai Jungtinėse Amerikos valstijose atlikto tyrimo, kuriame dalyvavo "Medicare" programos naudotojai duomenimis, stiprinant sveikatos raštingumą būtų galima išvengti beveik milijono apsilankymų ligoninėse ir sutaupyti daugiau kaip 25 mlrd. dolerių per metus⁴.

ŽMOGAUS TEISĖS, SUSIJUSIOS SU SVEIKATOS RAŠTINGUMU

Europos žmogaus teisių konvencija, Europos socialinė chartija bei Konvencija dėl žmogaus teisių ir orumo apsaugos biologijos ir medicinos taikymo srityje (Ovjedo konvencija) sudaro žmogaus teisių reglamentavimo pagrindą sveikatos srityje. Nustatytais principais ne tik atsižvelgiama į sveikatos raštingumą, tačiau šių principų įgyvendinimas iš esmės priklauso nuo jo. Pavyzdžiui, informuotumu grįsto sutikimo atlikti sveikatos intervenciją sveikatos srityje principas (Ovjedo konvencijos 5 straipsnis) apima teisę gauti ir suprasti atitinkamą informaciją apie intervenciją, kad būtų galima sutikti su jos atlikimu. Kitaip tariant, sveikatos raštingumas (informacijos supratimas ir galimybė ją gauti, kritinis mąstymas) leidžia asmenims įvertinti intervencijos naudą bei riziką ir priimti visapusiškai pagrįstus sprendimus.

Sveikatos raštingumas yra svarbus indėlis siekiant įgyvendinti trečiąjį Jungtinių Tautų Darnaus Vystymosi Tikslą, kuriuo norima "*užtikrinti sveiką gyvenseną ir skatinti visų amžiaus grupių gerovę*". Sveikatos raštingumas – strateginis metodas, kurį taikant galima pasiekti aukščiausią visiems pasiekiamą sveikatos standartą, grindžiamą keturiais esminiais elementais: 1) **pasiūla**: atspindėtas visuomenės sveikatos ir sveikatos priežiūros įstaigų, prekių ir paslaugų, taip pat visiems skirtų programų poreikis; 2) **prieinamumu**: sveikatos priežiūros įstaigos, prekės ir paslaugos turi būti visiems prieinamos lygiomis sąlygomis, įperkamos, turi suteikti prieinamą informaciją ir būti (fiziškai) pasiekiamos; 3) **priimtiniu**: visos sveikatos priežiūros įstaigos, prekės ir paslaugos turi orientotis į medicinos etiką ir būti tinkamos kultūrinio požiūriu; 4) **kokybe**: sveikatos priežiūros įstaigos, prekės ir paslaugos turi būti tinkamos moksliniu ir medicininiu požiūriu, kokybiškos ir teikiamos dalyvaujant kvalifikuotam sveikatos priežiūros personalui.

SVEIKATOS RAŠTINGUMO NAUDOJIMAS PASITIKĖJIMO SVEIKATOS SISTEMOMIS DIDINIMUI

Sveikatos sistemos, jų vykdytojai ir paslaugų teikėjai atlieka svarbų vaidmenį suteikiant žmonėms galimybę laisvai ir sąmoningai daryti pasirinkimus, susijusius su savo sveikata.

Sveikatos raštingumas yra svarbus platesniame sveikatos prevencijos kontekste. Jis susijęs su įvairios mokslinės ir klinikinės informacijos supratimu, padedančiu siekti gerų sveikatos rezultatų (sveikatos prevencijos priemonių imamasi siekiant išvengti ligos, todėl jos gali būti tiesiogiai asmeniškai nepatiriamos, priešingai nei gydymo ir terapinės procedūros, kurios turi apčiuopiamą poveikį žmonėms ligos metu).

² Vernon et al. 2007.

³ Lamb P, Berry J. Health Literacy – the agenda we cannot afford to ignore: Community Health & Learning Foundation (2014).

⁴ "United Health Group", 2020 m.

Panagrinėkite šiuos pavyzdžius:

- ▶ COVID-19 pandemija paskatino didžiausią žmonijos istorijoje skiepavimo kampaniją. Vienas iš daugelio iššūkių, su kuriais susidūrė žmonės, buvo vakcinacijos rizikos ir naudos įvertinimas (tam greičiausiai reikėjo gilaus ir konceptualaus suvokimo statistinių duomenų, tokių kaip procentai, tikimybė, prognozavimo modeliai ir įvairūs scenarijai). Šiuo požiūriu sveikatos raštingumas gali padėti žmonėms suvokti, suprasti ir įvertinti susijusią riziką.
- ▶ Sveika mityba prisideda prie sveikos gyvensenos, įskaitant mažesnę širdies ir kraujagyslių ligų riziką. Mityba priklauso nuo kultūrinių ir geografinių žmonių ir visuomenės grupių ypatumų. Turint tai omenyje, sveikatos raštingumas padeda ugdyti įgūdžius, jautrumą ir empatiją, reikalingą skirtingų žmonių ir grupių atžvilgiu, jei siekiama veiksmingiau skatinti pokyčius jų kasdienėje mityboje.

Taigi, sveikatos raštingumas gali būti laikomas tiek asmens, tiek visuomenės sveikatą lemiančiu veiksniu. Jis aktualus individualių asmenų, bendruomenių ar kitų asmenų grupių, turinčių bendrą sveikatos žinių, sveikatai. Kitaip tariant, sveikatos raštingumas iš esmės yra nuo santykių priklausoma veikla, kuri gali padėti vystyti bendrą gerovę, įskaitant ir pažeidžiamų grupių asmenis.



SVEIKATOS RAŠTINGUMO NAUDOJIMAS SIEKIANT UŽTIKRINTI TEISINGUMĄ IR PASITIKĖJIMĄ SVEIKATOS SISTEMOMIS

Norint užtikrinti vienodas galimybes gauti sveikatos priežiūros paslaugas, reikia atsižvelgti į penkis iššūkius: 1) galimybę gauti naujausią sveikatos informaciją; 2) galimybę gauti tinkamą priežiūrą; 3) asmenų, sveikatos priežiūros specialistų ir sveikatos priežiūros institucijų komunikaciją; 4) bendrą sprendimų dėl gydymo ir priežiūros priėmimą; 5) skaitmeninės erdvės naudą siekiant suprasti sveikatos priežiūros paslaugas ir jomis naudotis.

Gerinant žmonių ir sistemų sveikatos raštingumą, didinamos lygios galimybės gauti sveikatos priežiūros paslaugas. Šių iššūkių kuriamą pažeidžiamumą lemia žmonių kompetencijos ir poreikiai bei sveikatos paslaugų organizavimas.



GALIMYBĖ SUSIPAŽINTI SU AKTUALIA SVEIKATOS INFORMACIJA

- ▶ **Sveikatos informacijos patikimumo įvertinimas – didelis iššūkis. Sveikatos raštingumas ir aiški komunikacija su patikimais šaltiniais, padeda gauti patikimą informaciją.**

KONTEKSTAS

Sveikatos informacija turėtų būti tiksli, tinkama, aktuali ir skaidri. Taip pat, sveikatos informacija turėtų būti lengvai prieinama ir suprantama, nepriklausomai nuo išsilavinimo, kultūrinės ar socialinės padėties.

Galimybė naudotis aktualia sveikatos informacija suteikia sąlygas gauti, palyginti ir analizuoti įvairių šaltinių sveikatos informaciją, turėti realias galimybes ją suprasti ir naudoti. Tai padeda įgyti žinių ir sąmoningumo, kurių reikia, kad asmenys galėtų priimti sprendimus dėl sveikatos priežiūros pasirinkimo ir savarankiškai rūpintis savo sveikata.

Skaitmeninė sveikatos informacija papildo sveikatos priežiūros specialistų teikiamą informaciją. Ji gali padėti žmonėms suprasti ir stiprinti savo sveikatą. Galimybė gauti aktualią informaciją apie sveikatą taip pat yra svarbi apsaugos priemonė, prevenciškai veikianti ligų baimę.

IŠŠŪKIAI

Europoje kas ketvirtas paauglys susiduria su sunkumais vertindamas informacijos apie sveikatą patikimumą ir lygindamas skirtingų šaltinių informaciją. Kas penktas paauglys susiduria su sunkumais ieškodamas lengvai suprantamos informacijos apie sveikatą⁵. 25-72 proc. suaugusiųjų nurodo, kad jiems sunku įvertinti informacijos apie sveikatą patikimumą⁶. Informacijos paieška tapo sunkesnė nenaudojant interneto. Kalbant apie skaitmeninę sveikatos informaciją, vienas iš keturių europiečių mano, kad jų nacionalinės valdžios institucijos nesudaro sąlygų lengviau rasti informacijos nesinaudojant internetu, tuo tarpu rasti informaciją apie sveikatą⁷ gali vienas iš šešių europiečių.

Informacijos patikimumas yra svarbus ne tik jos tikslumui, bet asmens gyvenimo poreikių pritaikymui. Ribotas sveikatos raštingumas, neleidžiantis rasti, suprasti, vertinti ir naudoti patikimą informaciją, trukdo tinkamai pasinaudoti ir patikima informacija, kuri padėtų suprasti asmeninę sveikatą, būdus ją stiprinti ir palaikyti, kaip ir kada kreiptis pagalbos.

Susidūrus su socialinėje erdvėje ir kitose interneto priemonėse ir paslaugose sparčiai plintančia dezinformacija, būtina prieiga prie patikimos sveikatos informacijos. Dėl šio reiškinio, vadinamo "infodemija", ir riboto sveikatos raštingumo žmonėms sunku rasti patikimos informacijos iš patikimų šaltinių, todėl didėja rizika nesilaikyti saugos principų ir pavėluotai gauti reikiamą sveikatos priežiūrą. Riboto sveikatos raštingumo žmonės labiau linkę pasitikėti informacija, gauta iš socialinės žiniasklaidos ir draugų, o ne iš sveikatos priežiūros institucijų ir medicinos specialistų. Skurstančios bendruomenės labiau kenčia nuo dezinformacijos dėl mažesnio pasitikėjimo sveikatos priežiūros institucijomis ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjais, o tai kartu su mažesniais skiepavimo nuo kitų paplitusių infekcinių ligų aprėptimis lemia kylančią ligų baimę ir nepakankamą medicinos paslaugų prieinamumą.

Gebėjimas naudotis skaičiais ir juos suprasti (pavyzdžiui, gebėjimas skaičiuoti) atlieka svarbų vaidmenį pateikiant ir perduodant informaciją. Tačiau kompleksiška skaitinė informacija susijusi su rizika ir nauda sveikatai ne visada gali būti lengvai suprantama. Pavyzdžiui, apsvarstykite su gydymo rizika ir veiksmingumu, gyvenimo būdo privalumais ir šalutiniu vaistų poveikiu susijusią skaitinę informaciją. Šioje srityje daugelis žmonių, įskaitant mažiau pasiturinčius, žemesnio išsilavinimo, turinčius pažinimo ar kalbos sutrikimų, dažniau susiduria su sunkumais.

VEIKSMAI IR GEROJI PATIRTIS

Informacija apie sveikatą turėtų būti būti prieinama tik iš patikimų šaltinių. Galimybė gauti patikimą sveikatos informaciją padeda asmenims siekti ir tobulinti savo sveikatos supratimą. Gebėjimą įvertinti su sveikata susijusios informacijos pagrįstumą galima ugdyti nuo pat mažens, tinkamai pritaikius mokyklinę programą. Sveikatos raštingumo mokyklinis ugdymas visose šalyse padeda mažinti skirtumus regioniniu ir pasauliniu mastu.

⁵ Health Behaviour in School-aged Children study 2017/18, nepublikuoti rezultatai.

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

⁷ EU Fundamental Rights Agency: <https://fra.europa.eu/en/data-and-maps/2021/frs>

Veiksmai

Asmenims reikia: <ul style="list-style-type: none">• ieškoti ir rasti informaciją apie sveikatą įvairiuose šaltiniuose;• lyginti, apibendrinti ir vertinti iš įvairių šaltinių gautą informaciją apie sveikatą;• apmąstyti informacijos naudingumą ir pritaikymą iš savo asmeninės perspektyvos.	Sveikatos sistemos atsakomybė: <ul style="list-style-type: none">• informaciją tokiu būdu, kuriuo būtų užtikrinta galimybė ja naudotis skirtingų poreikių žmonėms, pavyzdžiui, turintiems mokymosi, klausos ar regos sutrikimų;• lengvai prieinamą informaciją apie sveikatą visomis atitinkamomis kalbomis, įvairiais būdais ir įvairiais formatais;• lengvai suprantamą, kultūriškai jautrią ir empatišką informaciją, pasitelkiant įvairias komunikacijos strategijas;• atnaujintą ir galiojančią informaciją iš patikimų šaltinių;• informaciją, kuri yra aktuali ir pritaikoma skirtingų poreikių turinčių asmenų kasdieniam gyvenimui.
---	---



Geroji praktika

Skaitmeninio ugdymo ir raštingumo mokymas pasitelkiant kompleksines temas, sujungiančias įvairius mokomuosius dalykus - Vokietijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Remiantis Vokietijos švietimo sektoriaus strategija, visos mokyklos turėtų mokyti moksleivius skaitmeninio raštingumo. Skaitmeninio ugdymo ir skaitmeninio raštingumo strategijos valstybiniu lygmeniu perkeliama į medijų raštingumo kompetencijų sistemą ir mokymo programą.

Tikslinė grupė: Moksleiviai

Metodas: Skaitmeninis ugdymas ir skaitmeninis raštingumas yra tarpdalykinės temos, kurios turėtų būti nagrinėjamos visuose 1-13 klasių mokomuosiuose dalykuose. Mokiniai mokosi naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, bendrauti skaitmeninėje erdvėje, duomenų apsaugos ir etikos, taip pat mokomi išsiugdyti kritinį mąstymą, ieškoti, lyginti ir analizuoti informaciją iš įvairių šaltinių.

Rezultatai: Sveikatos, kaip mokomojo dalyko, naudojimas gebėjimų ugdymo programoje leidžia spręsti sveikatos raštingumo klausimus ir kartu taupyti išteklius.

Pridėtinė vertė: Ugdymo įstaigose pasiekia visus mokyklinio amžiaus vaikus. Sveikatos raštingumo, įskaitant medijų ir skaitmeninio raštingumo, įtraukimas į mokyklinės programas, yra perspektyvi strategija, padedanti visiems jaunuoliams įgyti žinių ir įgūdžių, reikalingų gauti pagrįstą sveikatos informaciją, susijusią su jų sveikata ir gerove.



Geroji praktika

Sveikatos raštingumas kaip privalomas mokomasis dalykas - Suomijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Sveikatos raštingumo ir kritinio mąstymo mokoma per atskirą privalomą mokomąjį dalyką "Sveikatos ugdymas".

Tikslinė grupė: Pradinių ir vidurinių klasių mokiniai.

Metodas: 1-6 klasėse sveikatos ugdymas mokomas kaip vienas iš savarankiškų komponentų, aplinkotyros mokslų grupėje. 7-9 klasėse ir bendrojo lavinimo vidurinėje mokykloje sveikatos ugdymas yra atskiras mokomasis dalykas. Jau žemesnėse klasėse mokiniai mokomi vertinti informaciją ir pasirinkti tinkamus informacijos šaltinius. Aukštesnėse klasėse jie mokomi vertinti informaciją pagal kelis kriterijus. Vėliau mokiniai taip pat mokomi apie informacijos patikimumą ir skirtumus tarp neprofesionalios ir mokslinės informacijos. Su sveikata susijusių kompetencijų, taip pat medijų raštingumo ir skaitmeninių įgūdžių mokomasi pasitelkiant kompleksines temas, apimančias visus mokomuosius dalykus.

Rezultatai: Mokymo programa pagerina vaikų ir paauglių gebėjimą gauti pagrįstą informaciją apie sveikatą.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo kaip privalomo dalyko mokymas gali sumažinti sveikatos raštingumo skirtumus mokyklose.



Geroji praktika

Skirtingo darbingumo lygio vyresnio amžiaus žmonės slaugančių asmenų sveikatos raštingumas - Italijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Šiais laikais daugeliui vyresnio amžiaus žmonių, turinčių įvairių fizinių ir/ar protinių sunkumų, asistuojama namuose. Jiems reikia pagalbos, kurią paprastai teikia šeimos nariai arba samdomas asmuo. Abiem atvejais slaugančio asmens sveikatos raštingumas yra labai svarbus užtikrinant, kad vyresnio amžiaus žmonės gautų tinkamą informaciją ir priežiūrą, apimančią vaistų vartojimą, maisto ruošimą ir maitinimąsi, pagalbą asmens higienos srityje ir pagalbą naudojantis sveikatos priežiūros sistema bei joje orientuojantis ir t.t.

Daugelis šeimos narių ir samdomų slaugytojų neturi reikiamo sveikatos raštingumo lygio (kognityvinių ir socialinių gebėjimų) gauti, suprasti ir veikti atsižvelgiant į atitinkamą informaciją, reikalingą rūpinantis neįgaliais vyresnio amžiaus žmonėmis.

Metodas:

- ▶ vertinti slaugančių asmenų sveikatos raštingumo lygį įvairiomis aplinkybėmis - namuose ir naudojant sveikatos priežiūros paslaugas;
- ▶ vertinti slaugytojų sveikatos raštingumo lygį, atsižvelgiant į slaugos, reikalingos

padėti vyresnio amžiaus žmonėms, sudėtingumo lygį;

- ▶ sveikatos priežiūros specialistų, teikiančių pagalbą vyresnio amžiaus neįgaliesiems, mokymas, siekiant padėti jiems įvertinti, koks sveikatos raštingumo lygis reikalingas slaugantiems asmenims įvairiuose vyresnio amžiaus asmenų priežiūros etapuose;
- ▶ vertinti slaugytojų sveikatos raštingumo įgūdžius ir kompetencijas, siekiant juos konsultuoti ir atitinkamai mokyti.

Rezultatai: Galimybė įvertinti slaugančių asmenų sveikatos raštingumo įgūdžius ir kompetencijas padeda nuspręsti, ar konkretus slaugytojas yra pajėgus rūpintis vyresnio amžiaus asmenimis, turinčiais gretutinių ligų ir (arba) reikalaujančiais aukšto sudėtingumo priežiūros. Šis vertinimas atlieka svarbų vaidmenį reflektuojant ir apsvaistant sveikatos priežiūros specialistų tarpusavio santykius, siekiant užtikrinti asmeniui teikiamos priežiūros tęstinumą ir paramos šeimai palaikymą.

Pridėtinė vertė: Slaugančių asmenų sveikatos raštingumas padeda užtikrinti tinkamą nuolatinę priežiūrą - formalią, vadybinę ir santykių priežiūrą - vyresnio amžiaus asmenims, kuriems nustatytas skirtingas darbingumo lygis.



Geroji praktika

Vaikų sveikatos raštingumas sveikos gyvensenos skatinimui - Rumunijos pavyzdys

Nutukimas yra viena iš rimčiausių visuomenės sveikatos problemų. Nutukimo ir su juo susijusių ligų iš esmės galima išvengti, jei veiksmų imamasi vaikystėje. Dėl šios priežasties vaikų nutukimo prevencija yra prioritetas klausimas.

Tikslas ir uždaviniai: "Senelės sveikatos krepšys. Inicijatyva "Sveikos tradicijos sveikiems vaikams" pradėta įgyvendinti 2012 m. Jasoje (Rumunija). Tai bendruomenės programa, kuria siekiama skatinti sveiką gyvenseną propaguojant kultūrinės tradicijas; ji apima kampanijas vaikų darželiuose ir mokyklose, kuriomis siekiama skatinti sveiką vaikų gyvenseną, ir originalius edukacinius išteklius, pagrįstus moksliniais įrodymais.

Pagrindinė mokymosi priemonė yra "Sveikatos krepšys". Vaikai susipažįsta su sveikos gyvensenos elementais, kuriuos padeda pažinti stebuklingas maišelis, t. y. "Senelės sveikatos krepšys". Iliustruotas liaudies pasakų personažais (ožiukas, trys vaikai, blogas vilkas ir kt.); vaikai mokosi atpažinti, kas yra gerai, o kas blogai jų sveikatai.

Metodas:

- ▶ mokytojų rengimo kursai, skirti 2020-2021 m. pasirenkamajam kursui "Senelės sveikatos krepšys" dėstyti;
- ▶ informacinės kampanijos, pavyzdžiui, kampanija "Kūno ritmai: tradicijos ir sveikata", kurioje dalyvavo 20 000 vaikų iš Jasų apskrities;
- ▶ seminarai vaikams, tėvams ir mokytojams;
- ▶ mokyklose įvesta neprivaloma sveikos gyvensenos mokymo disciplina, kurią 2020 m. rugsėjo mėn. pradėjo lankyti 4 000 5-10 metų amžiaus vaikų;
- ▶ mokomosios medžiagos, skirtos vaikų sveikos gyvensenos ugdymui, kūrimas;

- ▶ konferencija "Vaikų nutukimo prevencija", kuri kasmet organizuojama Jasuose, paskutinį kartą vyko 2021 m. birželį ir buvo skirta temai "Vaikų nutukimas COVID-19 - šeimos įpročių raida". Konferencija vyko internetu, joje dalyvavo pranešėjai iš 10 šalių.

Pridėtinė vertė / rezultatai:

Iniciatyva skirta 3-11 metų vaikams ir jų šeimoms, ją pasinaudojo 100 000 vaikų. 2021 m. vaikų nutukimo paplitimas Jasų mieste sumažėjo nuo 11 % iki 7 %.

Iniciatyva sulaukė didelio tarptautinio pripažinimo, pavyzdžiui:

- ▶ ji priklauso tarptautiniams vaikų nutukimo prevencijos tinklams - EPODE (Ensemble Prévenons l'Obésité Des Enfants) tarptautiniam tinklui ir Jaunimo sveikatos bendruomenei;
- ▶ Pasauliniame nutukimo forume (Niujorkas, 2012 m.) ji buvo apdovanota už geriausią vaikų nutukimo prevencijos veiklą;
- ▶ Europos bendrija jam skyrė pirmąją vietą - 2020 m. ES sveikatos apdovanojimą - kategorijoje "Sveikos gyvensenos miestai" už geriausią sveikos gyvensenos skatinimo iniciatyvą bendruomenės (Jasų miesto) lygmeniu.



SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PRIEINAMUMAS

- ▶ **Pagrindinė problema, trukdanti žmonėms gauti tinkamas sveikatos priežiūros paslaugas yra informacijos apie sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą trūkumas.**
- ▶ **Sveikatos priežiūros paslaugos, sveikatos priežiūros sistema ir supanti aplinka tampa vis labiau tarpusavyje susijusios, todėl privalu sveikatos priežiūros paslaugas organizuoti taip, kad būtų užtikrintas nuoseklumas, informuotumas ir prieinamumas.**
- ▶ **Sukaupta praktika ir sveikatos raštingumo atlikti tyrimai rodo, kad į šį procesą būtina įtraukti tarpininkus, bendruomenes ir pacientų atstovus, kad informacijos sklaida sveikatos priežiūros paslaugų tema būtų skatinama ir tarp sunkiai pasiekiamų asmenų ir/ar grupių.**

KONTEKSTAS

Būtina užtikrinti, kad sveikatos priežiūros paslaugos būtų lengvai pasiekiamos ir prieinamos. Galimybė gauti tinkamą pirminę asmens sveikatos priežiūrą užtikrina ir tinkamą tolimesnę sveikatos priežiūrą, o tai ypač svarbu lėtinių ligų ir sunkių būklių atvejais. Tinkamos sveikatos priežiūros paieška ir prieinamumas, turėtų būti laikomi ir atsakingo elgesio bendruomenėje klausimu, ypač kontroliuojant užkrečiamųjų ligų plitimą ir gydymą.

Galimybė gauti tinkamą sveikatos priežiūrą yra pagrindinis veiksnys, lemiantis netolygumus ir sveikatos priežiūros rezultatus. Norint apibrėžti, kas yra tinkama sveikatos priežiūra, reikia atsižvelgti į daugelį veiksnių:

1) ar sveikatos priežiūra yra pagrįsta aiškiais veiksmingumo įrodymais, ar ją teikia sveikatos priežiūros sistemos specialistai, turintys kompetencijos dirbti įvairiuose kultūrinuose ir socialiniuose kontekstuose; 2) ar sveikatos priežiūra teikiama atsižvelgiant į ekonominio efektyvumo principą – turimus išteklius panaudojant pagal gyventojų ir regionų poreikius; 3) ar užtikrinamas teisingas (sąžiningas) sveikatos priežiūros teikimas; 4) ar sveikatos priežiūra yra orientuota į pacientą, todėl atsižvelgiama į paciento aplinką, kultūrą, poreikius ir pageidavimus, įskaitant pacientų įsitraukimą sprendžiant sveikatos priežiūros klausimus, taip juos įgalinant ir užtikrinant savarankiškumą.

SUNKUMAI SU KURIAIS SUSIDURIAMA

Svarbiausias tinkamos sveikatos priežiūros prieinamumo komponentas yra savo, kaip paciento, teisių žinojimas ir suvokimas. Tai apima žinias, susijusias su sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu ir gebėjimu jomis pasinaudoti. Šiuo atveju nežinojimas ir/ar nesuvokimas gali trukdyti laiku gauti tinkamą sveikatos priežiūrą. Todėl žmonės, kurių sveikatos raštingumas yra ribotas, dažniau susidurs su sunkumais, dėl kurių reikiama pagalba, tikėtina, kad bus gaunama vėliau.

Ribotas sveikatos raštingumas taip pat susijęs su netinkamu sveikatos paslaugų ir turimų išteklių naudojimu. Tai didelė problema Europoje, nes vienas iš šešių žmonių teigia, kad jiems sunku suprasti, kur gauti profesionalią pagalbą susirgus⁸.

Reikia manyti, kad sveikatos raštingumas yra savaime suvokiamas dalykas, ypač kai kalbame apie žmones, kurie turi specialių poreikių arba kurių galimybės, dėl tam tikrų priežasčių, susirasti ir gauti sveikatos priežiūros paslaugas yra ribotos. Priešingai, tinkamas sveikatos raštingumo ugdymas padeda jiems orientuotis sveikatos sistemoje. Pavyzdžiui, asmenys, turintys psichikos sveikatos sutrikimų, vyresnio amžiaus asmenys ir asmenys, patiriantys socialinį ir ekonominį nepriteklių, dažniau linkę praleisti vizitus sveikatos priežiūros įstaigose, ir tai kelia susirūpinimą, ypač, kai tai yra susiję su sveikatos priežiūros ir ligų prevencijos priemonėmis, pavyzdžiui, lėtinių ligų patikra ir stebėseną.

Užtikrinti, kad visi šalies gyventojai galėtų gauti tinkamą sveikatos priežiūrą, gali tapti iššūkiu šalies sveikatos sistemai. Pavyzdžiui, tikslinga būtų apsvarstyti, kokios problemos kiltų, norint suteikti tinkamas sveikatos priežiūros paslaugas visiems migrantams, turintiems kalbos ir/ar bendravimo kliūčių. Reikėtų pažymėti, kad ir migrantų sveikatos raštingumas įvairiose Europos šalyse skiriasi. Pavyzdžiui, Austrijoje, kai kurių migrantų sveikatos raštingumo lygis yra labai aukštas, o kitose, pavyzdžiui, Danijoje – priešingai. Sprendžiant šią problemą, gali būti svarstoma galimybė pasitelkti kultūrinius tarpininkus, ar kitus, turinčius reikiamų žinių, asmenis, kurie padėtų ir tarpininkautų bendraujant sveikatos priežiūros specialistams ir migrantams.

⁸ The Health Literacy Population Survey Project (HLS19) Consortium of the WHO Action Network MPOHL, 2021.

VEIKSMAI, PRIEMONĖS IR GEROJI PRAKTIKA

Asmenų sveikatos raštingumo gerinimo komponentai yra – asmenų gebėjimas rasti reikiamas sveikatos priežiūros paslaugas ir atsakingas elgesys jomis naudojantis, ir naudotojam palanki šalies sveikatos sistema, kuri teikia tinkamas ir lengvai prieinamas sveikatos priežiūros paslaugas.

Veiksmai

Asmenims reikia:	Sveikatos sistemos atsakomybė:
<ul style="list-style-type: none">informacijos apie savo, kaip pacientų teises, įskaitant informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, jų pasirinkimo galimybes, ir gebėti gauti reikiamą/tinkamą sveikatos priežiūros paslaugas;aktualios/svarbios informacijos apie savo sveikatos būklę;gebėti atpažinti ir interpretuoti pirminius ligų simptomus;žinoti kada ir kur kreiptis pagalbos;gebėti apgalvoti savo veiksmų pasekmes kitiems (pvz. kaip kreiptis dėl sveikatos priežiūros paslaugų, susijusių su užkrečiamosiomis ligomis).	<ul style="list-style-type: none">skatinti kultūrinį jautrumą ir supratimą apie sveikatos priežiūrą, prireikus pasitelkti tarpkultūrinius tarpininkus, kad sveikatos priežiūros paslaugos būtų pritaikytos asmenims, gyvenusiems kitokiame kultūriniame kontekste (pvz., migrantams, ar kitiems panašioje situacijoje atsidūrusiems asmenims);suteikti lengvai prieinamą informaciją apie įvairias sveikatos priežiūros galimybes visomis galimomis kalbomis;sukurti nuoseklią ir paprastą sveikatos sistemos aplinką, kurioje žmonės galėtų lengvai orientuotis;įtraukti žmones į naudotojams ir sveikatos raštingumo mokymui palankių sistemų kūrimą.



Priemonės

Sveikatos raštingumas ir paciento kelionė sveikatos sistemoje

Tikslas ir uždaviniai: Skirti dėmesį sveikatos raštingumą ugdančioms organizacijoms, kurios siekia užtikrinti nuoseklią ir sklandžią sveikatos sistemos naudotojų, t. y. pacientų, kelionę. Pacientų kelionės žemėlapių sudarymas (žr. pavyzdį toliau) – tai būdas vizualizuoti ir apžvelgti pacientų patirtį visos jų sveikatos priežiūros kelionės metu.

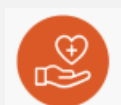
Metodas: Pacientų kelionės žemėlapis (dar vadinamas sveikatos sistemos klientų kelionės žemėlapiu) yra visų etapų, kuriuos pacientas patiria sveikatos priežiūros įstaigoje, planas. Tai apima žingsnius prieš apsilankymą, apsilankymo metu ir po jo.

Rezultatas: Šis metodas suteikia išvalgų apie pacientų patirtį jų sveikatos priežiūros kelionės metu sveikatos priežiūros įstaigoje ir bendrą pacientų judėjimo dinamiką sveikatos sistemoje. Atsižvelgiant į tai, būtų galima kurti strategijas, skirtas gerinti sveikatos priežiūros kokybę, didinti paslaugų efektyvumą ir pacientų pasitenkinimą.

Pridėtinė vertė: Pacientų kelionių žemėlapių sudarymas tampa vis vertingesne priemone visų tipų ir dydžių sveikatos priežiūros organizacijoms ir įmonėms. Naudinga tai, kad išryškėja kliūtys, su kuriomis susiduria pacientai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, o atsižvelgiant į tai nustatoma, kaip užtikrinti geresnę pacientų patirtį gydymo metu, ir parenkami būdai, kaip padėti pacientams pasibaigus gydymui.

	Prieš		Procesas				Po	
Įvykiai	Vėžio prevencijos programa	Vizitas pas šeimos gydytoją	Vizitas pas onkologą	Gydymas	Dalyvavimas moksliniuose tyrimuose		Atsistatymas	Paliatyvi slauga
Emocijos	Vos juntamas nerimas	Susirūpinęs	Susirūpinęs/išsigandęs /depresiškas	Susirūpinęs/išsigandęs/ turintis vilties	Susirūpinęs/optimistiškas/ turintis vilties			
Paciento gyvenimo pokyčiai	Gyvena įprastą gyvenimą	Tampa pacientu	Vėžiu sergantis pacientas	Vėžiu sergantis pacientas	Vėžiu sergantis pacientas		Vėžį išgyvenęs pacientas	Terminalinės būklės vėžiu sergantis pacientas

Paveikslas: Paciento kelionės žemėlapis pavyzdys.



Geroji praktika

Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo prieinamumo palengvinimas pabėgėliams iš Sirijos – Turkijos pavyzdys

Turkijoje gyvena milijonai pabėgėlių, kuriems naudotis sveikatos priežiūros paslaugomis trukdo kultūriniai ir kalbiniai skirtumai. Migrantų pasitikėjimo sveikatos priežiūros sistema ir sveikatos priežiūros specialistais stiprinimas yra pagrindinis elementas, palengvinantis jų galimybes pasinaudoti teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis.

Tikslas ir uždaviniai: Turkijos, Europos Sąjungos ir Pasaulio sveikatos organizacijos bendros iniciatyvos tikslas –Sirijos pabėgėlius, turinčius medicininių išsilavinimą, supažindinti su Turkijos sveikatos priežiūros sistema, kad jie galėtų tęsti medicinos praktiką Turkijoje ir teikti sveikatos priežiūros paslaugas Sirijos pabėgėliams. Ši iniciatyva skatina Sirijos pabėgėlių integraciją į Turkijos visuomenę ir įgalina juos veikti bendruomenei. Taip pat, ši iniciatyva palengvina Turkijos sveikatos sistemai tenkančią naštą.

Tikslinė grupė: Inicijatyva skirta gydytojams, slaugytojams, akušeriams ir kitiems sveikatos priežiūros darbuotojams iš Sirijos, kurie sudaro 3,7 mln. Sirijos migrantų, perkeltų į Turkiją.

Metodas: Sirijos sveikatos priežiūros darbuotojams organizuojami teoriniai ir praktiniai mokymai. Mokymai vyksta prižiūrint Turkijos sveikatos priežiūros darbuotojams, viename iš septynių mokslo centrų, kurie yra įsteigti visoje šalyje (Ankaroje, Gaziantepėje, Sanliurfoje, Izmiere ir Mersine). Šiuose centruose Sirijos sveikatos priežiūros darbuotojai išklauso Pasaulio sveikatos organizacijos atstovybės Turkijoje parengtą adaptacijos kursą. COVID-19 pandemijos metu mokymai buvo vykdomi per specialiai sukurtą nuotolinio mokymosi platformą. Kursų turinį sudaro psichikos sveikatos, neužkrečiamųjų ligų, ankstyvosios vaikystės raidos, psichosocialinės paramos nelaimių atveju mokymai, medicininių įrašų sistemos ir darbuotojų sveikatos bei saugos moduliai. Minėti mokslo centrai taip pat rengia ir kultūrinius tarpininkus, kurie atlieka tarpininkavimo funkciją sveikatos priežiūros įstaigose. Pabaigę mokymus, Sirijos sveikatos priežiūros specialistai gauna leidimą dirbti Turkijos sveikatos sistemoje.

Rezultatai: Tūkstančiai sveikatos priežiūros specialistų dalyvavo šioje programoje nuo jos įgyvendinimo pradžios. Kaip programos dalis buvo sukurta mokomoji medžiaga, kuri taip pat buvo naudojama ir mokant Turkijos specialistus psichikos sveikatos temomis.

Pridėtinė vertė: Sirijos sveikatos priežiūros specialistų įdarbinimas Turkijoje padeda išvengti kalbos ir kultūrinių kliūčių, trukdančių Sirijos pabėgėliams gauti sveikatos priežiūros paslaugas. Jų įgalinimas ir integracija Turkijoje suteikia profesinę galimybę pabėgėliams įgyti papildomų žinių. Tai pagerino sveikatos sistemos kultūrinį jautrumą ir padėjo stiprinti sveikatos sistemos atsparumą vietos lygmeniu. Taip pat, ši iniciatyva pagerino Sirijos pabėgėlių sveikatos raštingumą.



Geroji praktika

MILSA: Migracijos ir sveikatos paramos platforma – Švedijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Informacija apie visuomenę, kurioje gyvename ir įgytos žinios, kaip tinkamai pasirūpinti sveikata yra pagrindiniai sėkmingos integracijos į visuomenę elementai. Šiais principais vadovaujasi Švedijoje dirbantys pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialistai.

MILSA yra žiniomis paremta migracijos ir sveikatos paramos platforma, kurios tikslas – kurti ir remti metodologinę plėtrą, padedančią įtraukiam ir sveikatą stiprinančiam migrantų priėmimui Švedijoje.

MILSA edukacinė platforma yra nacionalinė iniciatyva, skirta Švedijos pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialistams, daugiausia dėmesio skiriant švietimui, keitimuisi patirtimi ir bendradarbiavimui. Projektą remia Europos socialinis fondas ir Švedijos sveikatos ir socialinių reikalų ministerija. Taip pat, bendradarbiaujama su universitetais ir įvairių sričių ekspertais, apskričių administracija, regionais, savivaldybėmis ir visuomeninėmis organizacijomis tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu.

MILSA veikla orientuota į naujai atvykusių migrantų integraciją ir poreikius, vykdamas bendradarbiavimą su universitetais ir agentūromis, kurios dirba su naujai atvykusiais migrantais. Darbas grindžiamas plačiu požiūriu į sveikatą, įskaitant tokias temas kaip visuomenės dalyvavimas ir įgalinimas, psichinė sveikata ir gerovė, būsto problemos, ekonominė įtampa, pasitikėjimas savimi ir pasitikėjimas valstybe, jos gyventojais.

Tikslinė grupė: MILSA edukacinė programa apima 22 esmines temas, susijusias su skirtingais gyvenimo aspektais. Edukacinės programos trukmė apie 18 mėnesių. Programoje dirba 200 specialistų, kurie visoje šalyje teikia pilietinė ir sveikatos informaciją įvairiomis kalbomis. Kelių universitetų dėstytojai kartu su ekspertais yra atsakingi už mokymo turinio kūrimą. Mokymasis dažniausiai vyksta nuotoliniu būdu, esant poreikiui papildomai organizuojami praktiniai mokymai ir fiziniai susitikimai.

Metodas: MILSA ne tik organizuoja vieningą pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialistų švietimą, bet ir rengia pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos vadovėlius bei metodologinius vadovus specialistams. Vadovėliai parengti remiantis nacionaliniu pilietinio orientavimo reglamentu. Jų tikslas – suteikti gilesnį supratimą apie pilietinį orientavimą ir sveikatos komunikaciją. Metodologiniu vadovu siekiama suteikti praktinę pagalbą klasėse

dirbantiems pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialistams. Pavyzdžiui, jame aptariama, kaip klasėje sukurti saugią aplinką ir kaip užtikrinti, kad dalyviai gautų ir suprastų perduodamą informaciją kaip prie jautrių temų ir jas aptarti, kokie yra pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialisto vaidmenys apribojimai.

Rezultatai: MILSA edukacinė platforma sukuria pagrindą pilietiškumo ir sveikatos komunikacijos specialistų ir kitų specialistų, dirbančių migracijos, sveikatos ir integracijos srityse, tinklaveikai, bendradarbiavimui ir keitimuisi patirtimi.

Pridėtinė vertė: MILSA edukacinės platformos veikla grindžiama unikalų potencialą turinčių, naujai atvykusių migrantų pilietiniu orientavimu ir jų integracijos, užimtumo ir sveikatos prieinamumo galimybėmis.



Geroji praktika

Slaugos namuose dirbančių sveikatos priežiūros specialistų sveikatos raštingumo ugdymas– Italijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Sveikatos priežiūros specialistai, dirbantys slaugos namuose ir tiesiogiai bendraujantys su pagyvenusiais žmonėmis, yra labai svarbūs siekiant užtikrinti tinkamą šių asmenų priežiūrą. Šiose įstaigose dirbančiam personalui tenka ypatingas vaidmuo ir atsakomybė užtikrinti pagyvenusių žmonių gyvenimo kokybę. Šių sveikatos priežiūros specialistų sveikatos raštingumo įgūdžių ir kompetencijos įvertinimas yra pirmas žingsnis siekiant suprasti, kaip kurti jiems skirtas tikslines sveikatos raštingumo programas.

Metodas:

- ▶ ugdant sveikatos raštingumo sampratą slaugos namuose
- ▶ skatinant slaugos namų sveikatos priežiūros specialistus įsitraukti į sveikatos raštingumo ugdymo programas;
- ▶ į sveikatos raštingumo ugdymo programas įtraukiant slaugos namų vadovus ir personalą;
- ▶ plėtojant „*organizacinio sveikatos raštingumo*“ metodą slaugos namuose.

Rezultatai: Į sveikatos raštingumo sampratos ugdymą įtraukiant ne tik sveikatos priežiūros specialistus, bet ir vadovus ir personalą, įstaiga priima "*organizacinio sveikatos raštingumo*" požiūrį kaip valdymo principą, kuriuo siekiama vyresnio amžiaus žmonėms užtikrinti geriausias galimybes gauti tinkamą sveikatos priežiūrą. Taip pat, toks darbuotojų sveikatos raštingumo ugdymas praverčia ir už darbo aplinkos ribų – bendraujant su šeima, draugais ir t.t..

Pridėtinė vertė: Slaugos namų darbuotojų ir sveikatos priežiūros specialistų sveikatos raštingumo įgūdžiai ir kompetencijos, taikant "*organizacinio sveikatos raštingumo*" metodą, suteikia galimybę taikyti sveikatos raštingumo įgūdžius ir kompetencijas kasdiniame darbe, taip užtikrinant tinkamą vyresnio amžiaus žmonių priežiūrą valstybinėse įstaigose.



Geroji praktika

Sveikatos raštingumo auditas sveikatos priežiūros įstaigose – Airijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Audito, kurį parengė Nacionalinė suaugusiųjų raštingumo agentūra, tikslas padaryti Airijos sveikatos priežiūros sistemą draugišką, nepriklausomai nuo asmens sveikatos raštingumo lygio, analizuojant tiek žmonių gebėjimus, tiek sveikatos priežiūros sistemos raštingumo reikalavimus. Siekiama užtikrinti, kad raštingumo lygis nebūtų kliūtis gydymui. Auditas siekia palaikyti sveikatos priežiūros sistemą kiekviename kontekste: sveikatos priežiūros skatinime, apsaugoje, prevencijoje, prieigoje prie priežiūros ir jos palaikyme.

Tikslinė grupė: Atsakomybė už sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą tenka tiems, kurie teikia paslaugas, t. y. sveikatos priežiūros įstaigoms, kurių atsakomybė yra padaryti taip, kad asmenys galėtų lengvai orientotis ir gauti reikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Nors sveikatos raštingumo įgūdžiai dažnai laikomi asmens atsakomybe, tačiau taip pat svarbūs yra ir sveikatos priežiūros specialistų įgūdžiai.

Metodas: Sveikatos raštingumo auditas skatina supratimą, kiek draugiška raštingumui yra sveikatos priežiūros aplinka. Šis auditas padeda nustatyti galimas kliūtis su kuriomis susiduria suaugę asmenys. Sveikatos priežiūros įstaigai ir jos darbuotojams reikia būdo įsivertinti, ar rašytinė informacija jų interneto svetainėje ir bendravimas su pacientais/visuomene yra palankūs ugdant sveikatos raštingumą. Auditas skirtas padėti išanalizuoti su kokiomis problemomis susiduria pacientai ir paslaugų vartotojai, norėdami gauti sveikatos priežiūros paslaugas, ar norėdami suprasti sveikatos ir administracinius pranešimus, ir identifikuoti sritis, kurias galima tobulinti.

Rezultatas: Kiekviena sveikatos priežiūros įstaiga, atsižvelgdama į gautus audito rezultatus, gali sukurti savo unikalų sveikatos raštingumo planą. Audito apibendrinamoji ataskaita yra naudinga priemonė fiksuoti darbams, kuriuos reikia atlikti.

Pridėtinė vertė: Auditas padeda sveikatos priežiūros įstaigoms pagerinti darbą, kad jų teikiama informacija taptų palanki sveikatos raštingumo ugdymui. Šį metodą galima pritaikyti prie vietos poreikių.



PACIENTŲ, SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTŲ IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS INSTITUCIJŲ BENDRAVIMAS

- ▶ **Tinkamo pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų bendravimo trūkumas gali turėti įtakos į pacientą orientuotai sveikatos priežiūrai ir bendram sprendimų priėmimui. Svarbu skirti dėmesį pacientui ir sveikatos priežiūros specialistui suprantamo dialogo skatinimui.**

KONTEKSTAS

Tikėtina, kad pagerinus pacientų, sveikatos priežiūros specialistų ir sveikatos priežiūros institucijų bendravimą, bus užtikrintas sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo ir teikimo teisingumas. Tai gali padėti sustiprinti pasitikėjimą valstybės institucijomis ir išgelbėti žmonių gyvybes (pavyzdžiui, per visuomenės sveikatos krizes gerai parengta, aiški ir skaidri komunikacija sveikatos klausimais gali paskatinti laikytis rekomenduojamų visuomenės sveikatos priemonių). Aiški abipusė komunikacija suteikia žmonėms (grupėms ir bendruomenėms) galimybę priimti sprendimus. Tai reikalauja bendros kalbos, įskaitant žodžių ir sąvokų supratimą, vartojimą, galimybes klausti ir gauti to paties lygio atsakymus.

Sveikatos priežiūros teikėjo komunikacijos stilius yra susijęs su geresniu paciento supratimu apie savo sveikatą ir jos priežiūrą. Pacientų supratimas apie priežiūrą ir pasitikėjimas savo gebėjimais gali padidinti sveikatos priežiūros teikėjo komunikacijos poveikį.

Sveikatos valdžios institucijos turėtų ieškoti geriausių būdų pasiekti visus žmones, ypač tuos, kurie yra pažeidžiamose situacijose ir/ar sunkiai pasiekiami, pavyzdžiui, benamiai, asmenys patiriantys sunkumų dėl informacinių technologijų prieinamumo ar trūkstamų įgūdžių arba mobilumo apribojimų turintys asmenys.

SUNKUMAI, SU KURIAIS SUSIDURIAMA

Europoje vidutiniškai 15 proc. suaugusiųjų nurodo, kad jiems yra sunku suprasti informaciją, kurią suteikia gydytojas. 18 proc. suaugusiųjų nurodo, kad sunku įvertinti, ar gydytojo pateikiama informacija yra tinkama jų gyvenimo būdui. 28 proc. suaugusiųjų nurodo, kad jiems sunku suprasti paskirtų vaistų informaciniuose lapeliuose pateikiamą informaciją⁹. Šie sunkumai rodo aiškų neatitikimą tarp asmenų turimų žinių ir gebėjimų ir sveikatos priežiūros sistemos paslaugų teikėjų bei sveikatos priežiūros institucijų bendravimo stilių. Taip pat, gydytojai gali pervertinti savo bendravimo įgūdžius. Didėjantis sveikatos priežiūros specialistų darbo krūvis ir pačių gydytojų trūkumas visoje Europoje gali turėti įtakos asmenų, sveikatos sistemos paslaugų teikėjų ir sveikatos priežiūros institucijų bendravimo kokybei.

Komunikacijos sudėtingumas ir vienodo supratimo nebuvimas dėl skirtingų šnekamųjų kalbų arba dėl nesuprantamų žodžių vartojimo yra kliūtis veiksmingam paciento ir paslaugų teikėjo bendravimui.

Bendravimo sunkumai ypač išryškėja, kai pacientas turi bendravimo poreikių, į kuriuos reikėtų atidžiai atsižvelgti, todėl labai svarbu planuoti ne tik žodinį bendravimą, bet ir kitus bendravimo būdus.

Medicininiai terminai, rizikos sąvokos ir medicinos žargonas, vartojami sveikatos priežiūros specialistų arba išreikšti pacientams siūlomoje spausdintinėje medžiagoje, gali lemti, kad pacientai neteisingai interpretuos informaciją. Taip pat, dėl riboto laiko, skirto susitikimams, kai nėra vietos klausimams ir dialogui, pacientams gali kilti neaiškumų dėl pateikiamų gydymo nurodymų. Tai ypač realu tais atvejais, kai dėl specialių bendravimo poreikių (raidos sutrikimų, negalios) ar kai asmuo neturi pakankamai bendravimo su sveikatos priežiūros specialistais įgūdžių, todėl derėtų skirti papildomo laiko bendravimui.

VEIKSMAI, PRIEMONĖS IR GEROJI PRAKTIKA

Aiškus bendravimas yra pagrindas, kad žmonės suprastų informaciją apie sveikatą ir imtųsi veiksmų. Nepriklausomai nuo sveikatos raštingumo lygio, svarbu, kad sveikatos priežiūros darbuotojai užtikrintų, jog pacientai supranta jiems teikiamą informaciją.

Kad bendravimas tarp pacientų, sveikatos priežiūros specialistų ir sveikatos priežiūros institucijų būtų veiksmingas ir tinkamas, pacientai turi turėti pakankamai žinių apie savo sveikatos būklę ir gebėti susieti informaciją su savo kasdieniu gyvenimu. Sveikatos priežiūros specialistai ir įstaigos turėtų užtikrinti, kad jų komunikacija būtų aiški ir skaidri, atitiktų įvairių žmonių, įskaitant turinčius kognityvinių sutrikimų ar kalbos sunkumų, poreikius. Bendravimo gerinimui naudojamos priemonės: "Bendravimas visiems" (angl. Communicate for All), "Klausk manęs 3@" (angl. Ask Me 3@), "Mokau tave-mokyk mane" (angl. „Teach-Back“) ir paprastos kalbos principų taikymas.

⁹ Comparative Report on Health Literacy in Eight EU Member States: The European Health Literacy Survey HLS-EU. (2012).

<p>Asmenims reikia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacijos apie tai, kad turi teisę į bendravimą pagal savo gebėjimą suprasti; • žinių apie savo sveikatos būklę ir atitinkamas sąvokas, gebėjimo suprasti, ką sako sveikatos priežiūros specialistai ir kas perduodama spausdintinėje medžiagoje; • gebėjimo aiškiai bendrauti (taip pat ir internetu) ir prašyti paaiškinimų; • gebėjimo įvertinti priežiūros tinkamumą ir nurodymų pritaikomumą iš asmeninės perspektyvos, taikyti nurodymus ir sprendimus praktiškai, kasdieniame gyvenime. 	<p>Sveikatos sistemos atsakomybė:</p> <ul style="list-style-type: none"> • taikyti skaidrius ir atvirus bendravimo būdus, dėl neaiškumų, susijusių su rizika sveikatai; • sukurti bendravimo erdves, kuriose būtų atsižvelgiama į specialius pacientų bendravimo poreikius ir jų kultūrinę kilmę, pasirūpinti profesionaliais vertėjais arba, jei reikia, pasitelkti kultūrinius tarpininkus; • plėtoti skaitmeninių e. sveikatos svetainių ir paslaugų prieinamumą žmonėms, turintiems įvairių bendravimo poreikių, ir skirti laiko papildomiems susitikimams; • bendraujant vengti medicininių žargonų ir sudėtingų pacientams nesuprantamų žodžių; • rekomenduoti sveikatos priežiūros specialistams mokymus apie įvairius bendravimo su pacientais, turinčiais bendravimo poreikių, būdus, taip pat mokymus apie bendravimą skaitmeninėje aplinkoje.
---	--



Geroji praktika

Pacientų, sergančių vėžiu, informavimas – Prancūzijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Ši sistema, skirta informuoti pacientus, kuriems diagnozuotas vėžys, buvo įdiegta 2000-ųjų pradžioje kaip pirmojo Europos kovos su vėžiu plano (*angl. [A cancer plan for Europe](#)*) dalis. Šios priemonės tikslas yra sudaryti sąlygas geresniam ir lengvesniam informacijos pasiekiamumui ir plitimui pacientams ir jų šeimos nariams. Ši sistema skatina laikytis konkrečiai diagnozei siūlomos gydymo strategijos. Tai grindžiama aiškios ir tinkamos informacijos teikimu, atsižvelgiant į pacientus ir jų pageidavimus, taip suteikiant realią paramą.

Tikslinė grupė: Sistema skirta visiems vėžiu sergantiems pacientams, pradedant nuo pirminės histologiškai patvirtinto vėžio diagnozės iki ligos recidyvo.

Metodas: Sistema yra orientuota į sveikatos priežiūros įstaigoje vykstančius procesus. Ją sudaro keturi etapai:

- ▶ paciento lydėjimas ir poreikių nustatymas;
- ▶ nukreipimas ir (arba) galimybė gauti papildomą priežiūrą (ypač vaisingumo išsaugojimo atveju);
- ▶ koordina paciento informavimas apie ligos diagnozę ir siūlomą gydymą;
- ▶ vėžys tarp gyvenamosios vietos, miesto ir sveikatos priežiūros įstaigos.

Pacientui pateikiami įvairūs dokumentai, padedantys orientuotis sveikatos sistemoje, pavyzdžiui, personalizuotos priežiūros galimybės, kurioje nurodomi gydymo etapai, atitinkamas grafikas, informacija apie palaikomąją pagalbą, naudingų kontaktų sąrašas.

Sistema grindžiama tarpdisciplinine priežiūra, kurioje pirmiausia dalyvauja gydytojai ir paramedikai. Nacionalinis vėžio institutas paskelbė rekomendacijas ir gaires, padedančias sveikatos priežiūros įstaigoms ir specialistams kurti šią sistemą. Atitinkami specialistai (tiek valstybinės sveikatos priežiūros įstaigos, tiek privačiai praktikuojantys gydytojai) dalyvauja *ad hoc* tęstiniame mokyme.

Sistema buvo plėtojama pagal Europos kovos su vėžiu planus, atsižvelgiant į sveikatos priežiūros įvairovę (didėjant vadinamosios "miesto" medicinos vaidmeniui) ir tam tikrų grupių, pavyzdžiui, vaikų ir protinę negalią turinčių asmenų, padėtį.

Rezultatai: Pacientų, kuriems diagnozuota liga, informavimo sistema įdiegta visose sveikatos priežiūros įstaigose, turinčiose teisę teikti vėžio gydymo paslaugas. Jos organizavimas yra aprašytas Nacionalinio vėžio instituto gairėse ir yra vienodas visoje šalyje. Sistemos įgyvendinimas yra viena iš kertinių kokybės sąlygų, kurias turi taikyti visos su vėžio gydymu susijusios įstaigos.

Pridėtinė vertė: Aiški ir tinkama informacija, atsižvelgiant į pacientus ir jų pageidavimus, o tai padeda užtikrinti realią tarpdisciplininę pagalbą. Didelis privalumas yra tai, kad ši sistema buvo pritaikyta visoje šalyje.



Geroji praktika

Receptinių vaistų vartojimo raštingumo didinimas – Turkijos pavyzdys

„Pacientų mokymo apie vaistų vartojimą skyriaus“ įkūrimas yra vietinio sveikatos raštingumo projekto Şanlıurfa mokymo ir tyrimų ligoninėje, esančios Ş.Urfa provincijoje, pietryčių Anatolijos Turkijos regione, pavyzdys.

Tikslas ir uždaviniai: Užtikrinti teisingą vaistų vartojimą ir efektyvius gydymo rezultatus ligoninėje gydomiems pacientams, kuriems paskirti vaistai.

Tikslinė grupė: Visi pacientai, įskaitant gydomus vaikus (ir jų tėvus).

Metodas: Gydytojas, ištyręs pacientą, esant indikacijoms, jam paskiria vaistus, kuriuos pacientas turi vartoti. Tuomet, pacientai nukreipiami į "Pacientų mokymo apie vaistų vartojimą skyrių", kuriame dirba slaugytojos, prižiūrimos farmakologo. Šiame skyriuje pacientai mokomi, kaip tinkamai vartoti jiems paskirtus vaistus. Lėtinėmis ligomis sergantys pacientai skatinami lankytis šiame skyriuje, nes gydantis gydytojas gali išduoti "*vaistų vartojimo ataskaitą*", kuri leidžia skyriuje dirbantiems specialistams atnaujinti receptą paskirtiems vaistams, ir tai padeda sumažinti apsilankymų ligoninėje skaičių.

Rezultatai:

- ▶ geresni pacientų sveikatos rezultatai;
- ▶ sumažintas galimas šalutinis poveikis dėl neteisingo vaistų vartojimo;
- ▶ sumažėjęs priėmimo į greitosios pagalbos skyrių, hospitalizavimo ir pakartotinių kreipimųsi skaičius.

Pridėtinė vertė: Teisingas vaistų vartojimas sumažina sveikatos priežiūros išlaidas ir pagerina paciento sveikatos būklę.



Geroji praktika

Privačia praktika užsiimančių gydytojų (visų specialybių) ir akušerių profesinis vertimas žodžiu šiaurės rytų teritorijoje – Prancūzijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Nepakankamos pacientų prancūzų kalbos žinios, gydytojų konsultacijų metu, yra kliūtis pacientams gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Todėl buvo nuspręsta šiuos kalbos netolygumus spręsti suteikiant sveikatos priežiūros specialistams galimybę konsultacijų metus naudoti vertimo paslaugomis. Kalbinių kliūčių pašalinimas ne tik palengvina bendravimą, tačiau leidžia:

- ▶ gerinti prevencijos, atrankinės patikros ir sveikatos priežiūros prieinamumą;
- ▶ sumažinti nereikšmingų, nereikalingų ir brangiai kainuojančių tyrimų skaičių;
- ▶ didinti asmens savarankiškumą ir stiprinti pagarbą jo teisėms (informavimui, konfidencialumui, laisvam ir sąmoningam sutikimui).

Tikslinė grupė: Tai aktualu visiems šiaurės rytų regiono gyventojams, kuriems prancūzų kalba nėra gimtoji ir tame regione dirbantiems, privačia praktika užsiimantiems, gydytojams ir akušeriams.

Rezultatai: Paciento kalbą mokantis vertėjas yra pasiekiamas per 5 minutes nuo sveikatos priežiūros specialisto prašymo, net ir iš anksto nesuplanuoto vizito atveju.

Pridėtinė vertė: Galimybė naudotis profesionaliu žodiniu vertimu padeda skatinti kokybišką sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą kitakalbiams ir jų integraciją į visuomenę. Vertimas telefonu, taip pat, padeda mažinti teritorinius ir regioninius sveikatos priežiūros prieinamumo netolygumus.



Priemonės

„Bendravimas visiems: prieinamo bendravimo vadovas (angl. Communicate For All: a guide to accessible communication)“ – Prancūzijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: „Bendravimas visiems: prieinamo bendravimo vadovas (angl. Communicate For All: a guide to accessible communication)“ yra Prancūzijos sveikatos agentūros (Santé Publique France) parengtas vadovas, paremtas sveikatos raštingumo koncepcija ir skirtas skatinti tinkamą sveikatos raštingumo sklaidą.

Tikslinė grupė: Bendravimo vadovas skirtas visiems, kurie dalyvauja kuriant ir skleidžiant visiems prieinamą informaciją, nepriklausomai nuo jų auditorijos ir raštingumo įgūdžių: gyventojams, migrantams, neraštingiems, vyresnio amžiaus žmonėms, neįgaliesiems. Be kitų subjektų, šis rekomendacinis Bendravimo vadovas skirtas sveikatos priežiūros ir

medicinos bei socialinėms įstaigoms ir tarnyboms, siekiant padėti šioms organizacijoms tapti sveikatos raštingumą skatinančiomis organizacijomis. Tai aktualu sveikatos priežiūros ir sveikatos stiprinimo specialistams.

Metodas: Šis Bendravimo vadovas yra labai praktiška priemonė, iliustruota daugybe pavyzdžių. Vadovas naudojamas kaip priemonė, padedanti suprasti rašytinį, žodinį, skaitmeninį, vaizdinį bendravimą, kad ir koks būtų paciento sveikatos raštingumo lygis. Bendravimo vadove dalijamasi ne tik gerąja patirtimi, bet ir klaidomis, kurių reikia vengti.

Rezultatai: Bendravimo vadovas atitinka dalyvių poreikius, atsižvelgiant į tai, ar jie nori kurti spausdintus dokumentus, naudoti vaizdus ar kurti interneto svetaines bei kitas skaitmenines laikmenas, kuriomis kuriama žodinė komunikacija. Jame taip pat siūlomi būdai, kaip geriau atsižvelgti į sveikatos raštingumo įgūdžių skirtumus organizacijoje.

Pridėtinė vertė: Bendravimo vadovas parengtas taip, kad juo besinaudojantys dalyviai būtų vedami, lydimi žingsnis po žingsnio rengiant savo komunikaciją, siekiant galutinio tikslo – kad jį suprastų visi.



Priemonės

„Sveikatos raštingumo priemonių rinkinys (angl. The Health Literacy Tool Shed)“ – Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Sveikatos raštingumo priemonių rinkinio (angl. The Health Literacy Tool Shed) iniciatorius yra Bostono universitetas. Tai internetinė duomenų bazė, kurioje yra daugiau nei 200 sveikatos raštingumo priemonių. Svetainėje pateikiama informacija apie priemones, įskaitant jų psichometrines savybes, remiantis recenzuotos literatūros apžvalga.

Tikslinė grupė: Sveikatos raštingumo priemonių rinkinys, tai duomenų bazė, skirta tyrėjams, sprendimus priimančioms asmenims ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams. Priemonės padeda nustatyti svarbiausius matavimus, kurie gali būti naudojami sveikatos raštingumo tyrimams, poreikio vertinimams ir kt.

Metodas: Tai atvira, laisvai visiems vartotojams prieinama duomenų bazė.

Rezultatai: Ši priemonė padidina galimybes pasirinkti tinkamiausią priemonę, skirtą atliekamo tyrimo tikslui pasiekti.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo priemonių rinkinys (angl. The Health Literacy Tool Shed) suteikia galimybę naudotis pažangiausiomis matavimo priemonėmis. Anksčiau tokių priemonių apžvalga buvo skelbiama tik moksliniuose žurnaluose. Sveikatos raštingumo įrankių saugykla suteikė demokratišką prieigą prie šių įrankių ir paspartino dalijimąsi žiniomis bei atitinkamų priemonių naudojimą.



Priemonės

Klausk manęs 3: geri klausimai jūsų gerai sveikatai® (angl. Ask me 3: Good Questions for Your Good Health®) – Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: „Ask Me 3®“ yra Sveikatos priežiūros tobulinimo instituto (Institute for Healthcare Improvement) sukurta edukacinė programa, skatinanti pacientus ir jų šeimos narius užduoti tris konkrečius klausimus paslaugų teikėjams. Šie klausimai padėtų geriau suprasti savo sveikatos būklę ir ką reikia daryti, norint išlikti sveikiems.

Tikslinė grupė: sveikatos raštingumo ekspertų sukurta „Ask Me 3®“ yra greita ir efektyvi priemonė, skirta pagerinti pacientų, šeimų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų ryšius ir padėti pacientams tapti aktyvesniais sveikatos priežiūros komandos nariais.

Metodas: „Ask Me 3®“ propaguoja tris paprastus, bet labai svarbius klausimus, kuriuos pacientai turėtų užduoti savo paslaugų teikėjams kiekvieno vizito metu, o sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai visuomet turėtų skatinti šiuos klausimus užduoti ir padėti suprasti pateikiamus atsakymus:

- ▶ *kokia yra mano pagrindinė problema?*
- ▶ *ką man reikia daryti?*
- ▶ *kodėl man svarbu tai padaryti?*

Rezultatas: „Ask Me 3®“ yra paprasta naudoti, nebrangiai įdiegiama, palengvina kasdienį bendravimą.

Pridėtinė vertė: aktyvus dalyvavimas įgalina pacientus ir palengvina dialogą su sveikatos priežiūros paslaugų teikėju. Pacientų užduodami klausimai suteikia sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams užuominų apie jų būklės supratimo, priėmimo ir įžvalgos lygį, o tai savo ruožtu gali padėti sveikatos specialistui laiku pateikti tinkamą informaciją.



Priemonės

Greitas mokymosi pradžios vadovas „Mokau tave-mokyk mane“ (angl. „Teach-Back“) – Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tai veikla, kurios metu besimokantieji moko vieni kitus to, ko išmoko, pavyzdžiui, aiškindami žodžiu, demonstruodami ir vaidindami.

Tikslas ir uždaviniai: Jungtinių Amerikos Valstijų sveikatos priežiūros tyrimų ir kokybės agentūros duomenimis, "Teachback" – tai metodas, skirtas sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams užtikrinti, kad jų pateikta medicininė informacija yra suprantama pacientams ir jų šeimos nariams.

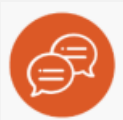
Tikslinė grupė: Skirta sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams.

Metodas: Pacientų yra prašoma savais žodžiais perpasakoti gydytojo pateiktą informaciją, ir patvirtinti, kad viskas buvo paaiškinta ir pacientai suprato pateiktą informaciją. Mokymas gali

būti taikomas, kai pacientams aiškinamos svarbios ir sudėtingos jų sveikatos priežiūros sąvokos, pvz., nauja diagnozė, vaistai, priežiūros namuose nurodymai, gydymo planai, elgesio pokyčių rekomendacijos, naujų prietaisų naudojimas, gydymo galimybės ir tolesni veiksmai.

Rezultatai: Ištekiai, reikalingi "Teach-back", yra nedideli. Sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai "Teach-back" gali įgyvendinti kaip savo įprastų pareigų dalį. Taikant šią praktiką įgyvendinimo laikas trumpuoju laikotarpiu yra minimalus, o ilguoju laikotarpiu galima sutaupyti daug laiko.

Pridėtinė vertė: Sistemingas "Teach-back" naudojimas padės pašalinti kliūtis ir iššūkius, siekiant pagerinti bendravimą ir procesus.



Priemonės

Aiškios ir veiksmingos rašytinės medžiagos kūrimo priemonių rinkinys – Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Didžiąją dalį tekstinės informacijos apie sveikatą daugeliui suaugusiųjų vis dar yra per sunku suprasti. Nors paprasta kalba yra tik vienas elementas iš plataus masto sprendimų, reikalingų sprendžiant riboto sveikatos raštingumo problemą, tačiau dėl visiems naudingo poveikio sveikatos priežiūros įstaigos turėtų dažniau ja naudotis.

Tikslinė grupė: Pacientai, slaugytojai, kiti sveikatos sistemos naudotojai dalyvaujantys sprendžiant sveikatos problemas.

Metodas: Paprasta kalba padeda skaitančiajam:

- ▶ rasti tai, ko reikia;
- ▶ suprasti, ką rado;
- ▶ panaudoti tai, ką randa, savo poreikiams tenkinti.

Rezultatas: Taikant paprastos kalbos principus, auditorijai lengviau gauti aktualią informaciją apie sveikatą, ji yra paprasta, skaitoma ir įgyvendinama.

Pridėtinė vertė: Suprantama kalba padeda užtikrinti prieigą prie informacijos, teisingumą ir dalyvavimą visuomenės gyvenime. Ji taip pat didina efektyvumą ir stiprina pasitikėjimą sveikatos priežiūros sistema.



Priemonės

Lingvistinis kartografavimas (angl. *Mapping linguistic landscape*)

Tikslas ir uždaviniai: Lingvistinis kartografavimas naudojamas siekiant sužinoti, kaip žmonės orientuojasi sveikatos priežiūros sistemose ir pagerinti sveikatos priežiūros sistemų aplinką.

Tikslinė grupė: Sveikatos priežiūros įstaigų vadovams, sprendimų priėmėjams, administracijai.

Metodas: Naudojant sveikatos priežiūros įstaigos lingvistinę kraštovaizdžio analizę, kaip diagnostinį metodą, gali būti užduodami šie klausimai:

- ▶ kokiomis kalbomis ir kiek yra užrašų konkrečioje bendroje erdvėje?
- ▶ ar ženklai yra vienkaltai, dvikaltai, daugiakaltai ir kokie kalbų deriniai dažniausiai pasitaiko?
- ▶ ar skirtingos kalbos vartojamos skirtingam turiniui ir skirtingose srityse?
- ▶ kokiomis ženklų formos dažniausiai pasitaiko (skelbimų lentos, stendai, vitrinos, plakatai ir k. t.) meniu?
- ▶ ar taikomi bendri trumpiniai, sintaksė, leksika, raštingumo lygis?

Rezultatai: Lingvistinių kraštovaizdžių kartografavimas – tai būdas tirti matomus semiotinius ženklus viešosiose erdvėse ir ištirti, kaip kalba įtraukia (arba išskiria) žmones dalyvauti visaverčiame socialiniame ir visuomeniniame kontekste.



Paveikslas : Kalbinio kraštovaizdžio pavyzdys - nuorodos ligoninėse



Priemonės

Duomenų vizualizavimas

Tikslas ir uždaviniai: Duomenų vizualizavimas, pavyzdžiui, infografikos ir grafikų naudojimas, tapo prasmingu būdu pateikti medicininius duomenis, kurie turi įtakos sprendimų priėmimui kolektyviniu ir individualiu lygmeniu, taip siekiant didinti sveikatos raštingumą.

Tikslinė grupė: Naudojant vaizdinius elementus ir paprastą kalbą, galima pasiekti, kad asmuo, turintis ribotus sveikatos raštingumo įgūdžius, suprasdamas taip pateikiamus duomenis pasieks reikiamų rezultatų.

Metodas: Duomenų vizualizavimas apima duomenų taškų suskaidymą pagal laiką, vietą ir žmonėms žinomus elementus arba skaičių suasmeninimą / lokalizavimą, kad jie būtų lengviau įsisavinami ir prasmingi. Duomenų informacijos suvestinės gali būti veiksmingos vizualizacijos priemonės, skirtos duomenims iš kelių šaltinių sekti ir atvaizduoti (pvz., lentelės, skritulinės diagramos ir sudėtinės juostinės diagramos, linijinės diagramos ir plotų diagramos, histogramos, sklaidos diagramos, šilumos žemėlapiai ir medžių žemėlapiai). Jis

taip pat gali būti derinamas su infografika, įskaitant piktogramas ir nedidelį tekstą, kad būtų parodytas vaizdinis pasakojimas.

Rezultatas: Istorijų pasakojimas naudojant paprastus grafikus, lyginamąsias diagramas ir reprezentacines piktogramas dažnai padeda aiškiai išreikšti numanomą dalyką, kad pagerintų paciento ir gyventojų sveikatą.

Pridėtinė vertė: Duomenų vizualizacija gali pagerinti supratimą ir analizę, taip pat įgalinti geresnį ir greitesnį sprendimų priėmimą.



BENDRAS SPRENDIMŲ DĖL GYDYMO IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PRIĖMIMAS

- ▶ **Hierarchija sveikatos priežiūros sistemoje ir kliūtys, trukdančios aktyviam pacientų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų įsitraukimui į sveikatos priežiūrą, gali trukdyti priimti bendrus sprendimus. Sveikatos raštingumas palengvina aktyvų dalyvavimą, kuria lygiavertį gydytojo ir paciento santykį ir leidžia dalintis žiniomis, kad sprendimai būtų priimami ir grindžiami informuotu sutikimu.**

KONTEKSTAS

Bendras sprendimų priėmimas, kai sveikatos priežiūros specialistai ir pacientai aptaria galimas priežiūros galimybes ir kartu priima sprendimus, naudodamiesi turima informacija, yra labai svarbu pacientų įgalinimui ir savarankiškumui. Tai suteikia pacientams galimybę laisvai rinktis ir priimti pagrįstus sprendimus dėl alternatyvių gydymo būdų ir rizikų valdymo.

Bendras sprendimų dėl gydymo ir sveikatos priežiūros priėmimas, susijęs su geresne sprendimų kokybe, geresnėmis paciento žiniomis ir rizikos suvokimu, gali sumažinti sveikatos priežiūros netolygumus tarp mažiau ir daugiau sveikatos raštingumo įgūdžių turinčių pacientų. Informuoti ir pageidavimus išreiškiantys pacientai prisideda prie geresnių sveikatos rezultatų, kurie yra saugesni, ekonomiškesni ir efektyvesni.

SUNKUMAI, SU KURIAIS SUSIDURIAMA

Iššūkius kelia sveikatos sistemoje esanti hierarchija ir nepakankamas informuotumas apie tai, kaip asmenys gali būti įtraukti į sprendimų priėmimo procesus.

Europoje atlikti tyrimai atskleidžia iššūkius, su kuriais susiduria asmenys, bendraudami su sveikatos priežiūros paslaugų teikėjais. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje 23 proc. asmenų išreiškia nepasikėjamą sveikatos sistemos paslaugų teikėju, 35 proc. praneša, kad jiems sunku įsitikinti, ar sveikatos priežiūros teikėjas juos tinkamai supranta, 25 proc. praneša apie sunkumus diskutuojant su paslaugų teikėju, nes nesupranta visko, ką jiems reikia žinoti, ir 23 proc. patiria sunkumų užduodant klausimus paslaugų teikėjams¹⁰. Nors kai kurie iš šių sunkumų kyla dėl riboto pacientų sveikatos raštingumo, tai taip pat gali būti susiję su sveikatos priežiūros institucijų sunkumais perskirstant galią ir įgaliojimus.

Ribotas sveikatos raštingumas siejamas su didesniais pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų konfliktais priimant sprendimus, o tai gali būti susiję su sunkumais vertinant siūlomos priežiūros riziką. Europoje atlikti tyrimai rodo, kad 43 proc. suaugusiųjų patiria sunkumų vertindami įvairių gydymo galimybių privalumus ir trūkumus¹¹, todėl iššūkiu, susiję su bendru sprendimų priėmimu, yra akivaizdūs.

Į pacientą orientuotame informuoto sutikimo procese informacija apie įvairias gydymo galimybes ir jų riziką, naudą ir išlaidas turėtų būti perduodama aiškiai, skaidriai ir nešališkai. Atsižvelgdami į savo individualius pageidavimus ir patirtį, pacientai turėtų turėti galimybę palyginti gydymo naudą ir galimą riziką ir išvengti sprendimų, kurių nebūtų, jei pacientai būtų gerai informuoti ir įtraukti.

Be to, norint pagerinti bendrą sprendimų priėmimą ir gydymo režimo laikymąsi, reikia taikyti skirtingus metodus žmonėms, kurių sveikatos raštingumo lygis ribotas, ir žmonėms, kurių sveikatos raštingumo lygis aukštas (t. y. pacientai, kurių sveikatos raštingumo lygis ribotas, gali nesilaikyti gydymo režimo netyčia, o pacientai, kurių sveikatos raštingumo lygis aukštas, gali nesilaikyti gydymo režimo tyčia).

VEIKSMAI, PRIEMONĖS IR GEROJI PRAKTIKA

Sveikatos raštingumas įgalina žmones realiai dalyvauti priimant bendrus sprendimus. Sveikatos priežiūros specialistai ir institucijos privalo užtikrinti bendro sprendimų priėmimo galimybes, pritaikydamos savo procedūras prie asmenų poreikių, suteikdamos jiems balsą, pripažindamos jų socialinę padėtį ir vienodai su jais bendradarbiaudamos. Atsižvelgiant į tai, tarpkultūrinių tarpininkų pasitelkimas sveikatos srityje galėtų padėti mažinti socialinius ir kultūrinius skirtumus, stiprinti pasitikėjimą sveikatos priežiūros paslaugų teikėjais ir palengvinti bendrą sprendimų priėmimo santykius.

Veiksmai

Asmenims reikia: <ul style="list-style-type: none">• gauti svarbią informaciją apie jų sveikatos būklę ir galimas priežiūros galimybes;• gauti informaciją apie teisę būti	Sveikatos sistemos atsakomybė: <ul style="list-style-type: none">• pateikti pacientams pakankamai informacijos reikiama formatais;• palengvinti paciento mąstymą ir
--	---

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

¹¹ The Health Literacy Population Survey Project (HLS19) Consortium of the WHO Action Network MPOHL, 2021.

<p>išklausytiems ir dalyvauti priimant sprendimus, turinčius įtakos jų sveikatai ir sveikatos priežiūrai;</p> <ul style="list-style-type: none"> • nustatyti ir apibūdinti savo lūkesčius, pageidavimus, norus ir poreikius; • įvertinti pateiktą informaciją iš savo asmeninės perspektyvos ir nuspręsti, kas atitinka jų pačių gyvenimo būdą (galimybes, pageidavimus); • prireikus prašyti paaiškinimų; • dalyvauti sudarant priežiūros planus, aptarti alternatyvias galimybes ir priimti bendrus sprendimus. 	<p>klausimų kėlimą;</p> <ul style="list-style-type: none"> • įvertinti pacientų žinias, patirtį ir kt.; • paskirstyti galią, kuriant abipusį supratimą ir pasitikėjimą, gerbti pacientų nuomonę, lūkesčius ir vertybes, prireikus pasitelkiant tarpkultūrinius sveikatos tarpininkus; • žinoti apie pacientų įvairovę ir jų unikalius poreikius.
---	---



Geroji praktika

Pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų žinių integravimas, siekiant priimti bendrus sprendimus – Suomijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Profesionalių medicinos žinių ir pacientų patirties integravimas, kai deramasi dėl gydymo sveikatos priežiūros srityje.

Žinių sritys arba "žinių fondai", kuriais turi teisę naudotis pacientai ir sveikatos priežiūros specialistai, yra asimetriški: specialistai turi prieigą prie medicininės informacijos, o pacientai – prie informacijos, susijusios su jų pačių patirtimi iš gyvenimo, pavyzdžiui, simptomais, norais ir vertybėmis.

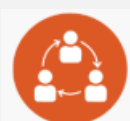
Tikslinė grupė: Sveikatos priežiūros specialistai.

Metodas:

- ▶ išsiaiškinti paciento lūkesčius ir norus, t. y., kaip situacija atrodo iš paciento perspektyvos;
- ▶ pateikti visas galimas alternatyvas, o ne tik vieną variantą;
- ▶ jei reikia, rekomenduoti konkretų variantą, remiantis paciento atskleista perspektyva ir paaiškinti, kodėl ši parinktis rekomenduojama.

Rezultatai: Pacientai gali suderinti siūlomą gydymą su jų galimais laukiamais gydymo sprendimais ir suprasti gydymo rekomendacijų pagrindimą.

Pridėtinė vertė: Tikimasi, kad pagerės pacientų patirtis, galimybės daryti įtaką jų pačių gydymui ir geresnis gydymo plano laikymasis.



Geroji praktika

Bendro sprendimų priėmimo įrankiai ir gairės – Didžiosios Britanijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Bendras sprendimų priėmimas – tai procesas, kurio metu sveikatos priežiūros specialistas kartu su pacientu priima sprendimą dėl sveikatos priežiūros. Tai

apima tyrimų ir gydymo būdų pasirinkimą, pagrįstą įrodymais ir asmens pageidavimais, įsitikinimais ir vertybėmis.

Tikslinė grupė: Nacionalinio priežiūros ir kompetencijos instituto (NICE) pagalbinių sprendimų priėmimo priemonių pagrindinė tikslinė grupė – asmenys, kuriems tenka priimti tokius sprendimus (ir, jei reikia, jų globėjai, rūpintojai ir giminaičiai), ir jų priežiūroje dalyvaujantys specialistai. Kita tikslinė grupė - įstaigos, užsakančios arba teikiančios priežiūrą (kurios gali įtraukti pagalbines sprendimų priėmimo priemones į politiką ir planus), taip pat savanoriško ir bendruomeninio sektoriaus organizacijos (kurios gali jas propaguoti žmonėms, su kuriais dirba).

Metodas: Asmens vertybės yra ypač svarbios, todėl išryškėja sprendimams jautrūs taškai, jie atsiranda tada, kai:

▶ Yra dvi ar daugiau tyrimo, gydymo ar priežiūros galimybių, kurios duoda panašius rezultatus, tačiau:

- jie turi įvairių rūšių žalos ir naudos, kurią žmonės gali vertinti skirtingai, arba

- žalos ar naudos tikimybė gali skirtis arba

- variantų praktiškumas skiriasi (pavyzdžiui, pasirenkama tarp medicinos ir chirurgijos arba skiriasi stebėjimo reikalavimai), arba

- žmonės gali manyti, kad bendra žalos rizika bet kuriai iš pasirinkimų yra didesnė už bendrą naudą, palyginti su negydimu.

arba

▶ Pasirinkimas tarp tyrimo, gydymo ar priežiūros galimybių ir "negydymo" galimybių yra labai subalansuotas.

NICE pagalbines sprendimų priėmimo priemones yra parengtos įvairiems gydymo ir priežiūros būdams, kurie padeda:

▶ apibendrinti geriausius turimus įrodymus, susijusius su gydymo ar priežiūros galimybių veiksmingumu, saugumu ir praktiniais veiksniais, ir

▶ pateikti šią informaciją taip, kad žmonėms, kuriems tenka priimti sprendimą (ir, jei reikia, jų globėjams), padedamiems sveikatos priežiūros ar slaugos specialisto, būtų lengva ją suprasti, ir jie galėtų įvertinti pasirinkimo privalumus, trūkumus ir kompromisus.

Rezultatas: Sprendimų priėmimo priemonės leidžia žmonėms diskutuoti ir dalintis informacija. Tai reikalinga, kad žmonės gerai suprastų skirtingų pasirinkimų naudą, žalą ir galimus rezultatus. Bendras sprendimų priėmimas suteikia žmonėms galimybę priimti sprendimus dėl jiems tuo metu tinkamo gydymo ir priežiūros, įskaitant pasirinkimą tęsti gydymą arba visai negydyti.

Pridėtinė vertė: bendri sprendimų priėmimo įrankiai suteikia žmonėms galimybę pasirinkti, kiek jie nori dalyvauti priimant sprendimus. Kita vertus, kartais kai kurie žmonės nenori aktyviai dalyvauti priimant sprendimus su savo sveikatos priežiūros specialistais.



Priemonės

Sveikatos raštingumo kelio modelis – Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

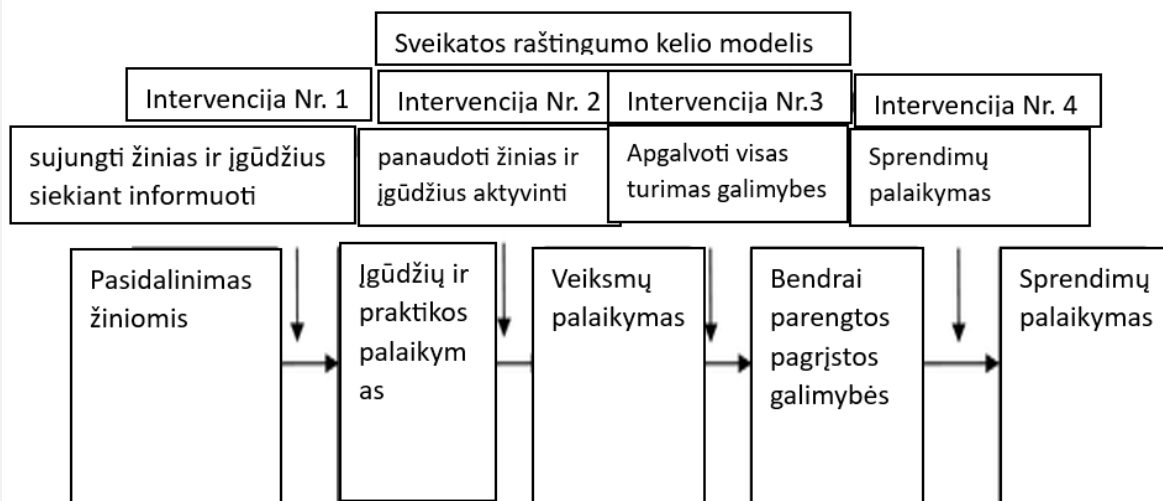
Tikslas ir uždaviniai: Sveikatos raštingumo modelis apibūdina, kaip sveikatos raštingumas vystosi trajektorijoje, kuri leidžia asmenims, padedamiems kitų, ieškoti informacijos apie sveikatą, naudotis ja ir veikti, kad galėtų rūpintis savo sveikata ir aktyviai dalyvauti sveikatos sistemos konsultacijose bei priimant pagrįstus sprendimus.

Tikslinė grupė: Pacientai, sergantys lėtine liga, gali ugdyti sveikatos raštingumo įgūdžius gyvendami su savo liga ir praktiškai pritaikyti savo įgūdžius, kad taptų aktyvesni dalyviai sveikatos priežiūros sistemos konsultacijose.

Metodas: Metodas apima žinių, sveikatos raštingumo įgūdžių ir gebėjimų ugdymą, praktiką, sveikatos raštingumo veiksmus, gebėjimus ieškoti galimybių, galimybes priimti informuotus ir bendrus sprendimus.

Rezultatai: Sveikatos raštingumo kelio taikymas praktikoje padeda nustatyti motyvus ir kliūtis, trukdančias ugdyti ir praktiškai taikyti sveikatos raštingumo įgūdžius, atsižvelgiant į asmenų ir sveikatos priežiūros specialistų ypatumus.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo ugdymo būdas padeda žmonėms labiau įsitraukti į sveikatos sistemos procesus, įskaitant informuotų ir bendrų sprendimų priėmimą.



Paveikslas : palaikomas sveikatos raštingumo kelias¹²

¹² The development of health literacy in patients with a long-term health condition: the health literacy pathway model | BMC Public Health | Full Text (biomedcentral.com)



GALIMYBĖ NAUDOTIS SKAITMENINĖMIS ERDVĖMIS, SIEKIANT SUPRASTI SVEIKATOS PASLAUGAS IR JOMIS NAUDOTIS

- ▶ **Nepaisant pasaulinės pažangos sveikatos ir sveikatos priežiūros skaitmeninės transformacijos srityje, vis dar egzistuoja įgūdžių ir išteklių, reikalingų naudojantis internetinėmis sveikatos sistemomis, skirtumai. Norint įveikti šiuos skirtumus, reikia stengtis užtikrinti, kad visi galėtų įgyti įgūdžių naudoti interneto svetainėmis ir paslaugomis. Skaitmeninėmis sveikatos komunikacijos ir sveikatos priežiūros paslaugomis turėtų būti lengva naudotis ir jos turėtų būti pritaikytos individualiems poreikiams.**

KONTEKSTAS

Internetinė erdvė tapo pagrindine bendravimo ir dalyvavimo, mokymosi ir darbo, taip pat sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, sveikatos sistemos intervencijų, savigydos ir savitvarkos aplinka.

Sveikata 4.0 (*angl. Health 4.0*) yra terminas, naudojamas apibūdinti skaitmeninę sveikatos ir medicininės priežiūros transformaciją, o skaitmeninė sveikata gali būti laikoma žiniomis ir praktika, susijusia su skaitmeninių technologijų kūrimu ir naudojimu sveikatai gerinti.

Skaitmeninis sveikatos raštingumas (t. y. e. sveikatos raštingumas) yra viena iš sveikatos raštingumo formų, apimančių įgūdžius, reikalingus norint pasiekti skaitmeninius sveikatos informacijos ir įrankių šaltinius ir juos naršyti.

Atitinkama skaitmeninė kompetencija, įranga ir interneto prieiga yra sveikatą lemiantys veiksniai, kurie turėtų būti užtikrinti visiems.

Galimybė naudotis skaitmeninėmis erdvėmis ypač svarbi, kai yra apribotas žmonių judumas arba kai riboja gyvenimas atokiose kaimo vietovėse. Palyginti su tradicinėmis komunikacijos strategijomis, skaitmeninė erdvė padeda užtikrinti prieinamumą ir išplėsti prieigą prie informacijos apie sveikatą įvairiems žmonėms ir grupėms, nepriklausomai nuo asmeninių savybių, tokių kaip amžius, geografinė padėtis, etninė kilmė, amžius, išsilavinimas ar rasė.

Nuotolinė sveikata ir skaitmeninės technologijos suteikia galimybę žmonėms patiems rūpintis savo priežiūra ir naudotis nuotoline sveikatos priežiūros specialistų pagalba. Naudojami prietaisai ir išmanieji telefonai sukuria nuolatinį ryšį tarp pacientų ir gydytojų, kad, ištikus nelaimei, būtų galima gauti skubią pagalbą.

SUNKUMAI, SU KURIAIS SUSIDURIAMA

Nors 91 proc. Europos namų ūkių turi prieigą prie interneto, tačiau likusi dalis dar jos neturi¹³. Todėl atsižvelgiant į tai, reikia nuolat plėtoti tiek internetinę, tiek neinternetinę sveikatos informaciją ir paslaugas.

Nors skaitmeninė sveikatos ir medicininės priežiūros transformacija gali duoti daug naudos, ji taip pat gali atkurti ir sustiprinti esamą nelygybę, susijusią su ribotu judumu dėl įgūdžių ir išteklių skirtumų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų nepasirengimo atsižvelgti į skaitmeninę sveikatos nelygybę ir asmenų patirtį, susijusią su internetinėmis sveikatos technologijomis.

Daugelis naujų internetinių sveikatos paslaugų ir technologijų gali būti prieinamos tik tiems, kurie turi atitinkamų žinių, įgūdžių ir finansinių išteklių. Tačiau žmonėms, kenčiantiems nuo regėjimo ar pažinimo sutrikimų ar retų ligų, migrantams ar benamiams internetinės sveikatos paslaugos gali būti neprieinamos.

COVID-19

Europoje prieš COVID-19 pandemiją beveik 40 proc. žmonių neturėjo pagrindinių skaitmeninių įgūdžių, reikalingų norint naudotis skaitmeninėmis erdvėmis ir paslaugomis¹⁴. Toks atotrūkis didina pažeidžiamumą siekiant laiku gauti tinkamą sveikatos priežiūrą. Ji taip pat didina įvairių nepalankių sveikatos rodiklių, tokių kaip depresija ir vienatvė, poveikį. COVID-19 pandemijos metu šis pažeidžiamumas padidėjo, ypač tarp vyresnio amžiaus žmonių, todėl skirtingose šalyse buvo nevienodos galimybės gauti vakciną.

COVID-19 pandemija parodė kaip svarbu turėti galimybę vienodomis sąlygomis pasiekti skaitmenines platformas. Skaitmeninės technologijos, pvz., mobilieji telefonai, leido organizuoti greitą kontaktų atsekimą, simptomų patikrinimą, patarimus ieškant ir gaunant sveikatos priežiūros paslaugas internetu (pvz., telemedicina, receptai internetu), ir taip pat pagerinti visuomenės bendravimą ir švietimą. Milijardams žmonių saviizoliavusis, skaitmeninė aplinka suteikė prieigą prie aktualios informacijos, įskaitant savisaugos gaires ir sveikatos priežiūros paslaugas. Skaitmeninės technologijos žmonėms suteikė ne tik galimybę toliau bendrauti, o ir valdyti ir sumažinti infekcinių ligų poveikį.

¹³ Statista Research Department, 2021.

¹⁴ Statista Research Department, 2021.

Skaitmeninė prieiga vyresnio amžiaus žmonėms

COVID-19 pandemijos metu daugelis vyresnio amžiaus žmonių pagrindiniai informacijos apie virusą ir apsaugos priemonės šaltiniai buvo tradicinės žiniasklaidos priemonės, tokios kaip televizija ir spauda. Pastarosios buvo prieinamos beveik visiems, o elektroninė informacija mažiau nei pusei žmonių.

Riboto išsilavinimo asmenys, gyvenantys vieni, neturintys socialinės paramos ar turintys pažinimo funkcijų sutrikimų, neretai susiduria su didesniais sunkumais naudodamiesi skaitmeninėmis erdvėmis. Vyresni nei 85 metų asmenys rečiau naudojami skaitmeniniais prietaisais ir skaitmenine informacija.

Tarpininkavimas romams – Latvijos pavyzdys

COVID-19 pandemija pagilino bendravimo problemas tarp romų, romų šeimų ir savivaldybės institucijų.

2020 metų kovo mėnesį Kultūros ministerija atnaujino gaires romų mediacijos paslaugų teikimui savivaldybių lygmeniu. Gairėse numatytas reguliarus informacijos apie COVID-19 viruso prevencijos priemones teikimas romų šeimoms. 2021 m. vasario mėnesį siekiant įveikti su COVID-19 pandemija susijusius suvaržymus ir saugumo priemones, buvo suteikta papildoma finansinė parama romų mediacijos paslaugoms.

Galimybė romų vaikams mokytis internetu – Graikijos pavyzdys

Priėmus ministro sprendimą sustabdyti visas mokyklose teikiamas paslaugas karantino laikotarpiu, buvo nuspręsta remti romų mokinius, besimokančius pradinėse ir vidurinėse mokyklose. Bendradarbiaujant su Švietimo ir religijos reikalų ministerija, buvo užtikrinta vienoda galimybė romų mokiniams mokytis internetu ir nuotoliniu būdu, pasiūlant jiems 200 eurų vertės kuponą įrangai (planšetiniam, nešiojamajam ir stacionariam kompiuteriui) įsigyti. Kuponas buvo skiriamas atsižvelgiant į mažas šeimos pajamas (iki 6 000 eurų) ir socialinius kriterijus, todėl parama buvo suteikta 325 000 šeimų, kurios augina 560 000 išlaikomų vaikų ir jaunuolių 4-24 metų amžiaus.

VEIKSMAI, PRIEMONĖS IR GEROJI PRAKTIKA

Skaitmeninių sveikatos paslaugų ir priemonių kūrimas bei asmenų gebėjimai jomis naudotis gali padidinti lygybę gauti tinkamos kokybės sveikatos priežiūros paslaugas ir sumažinti sveikatos netolygumus.

Asmenims reikia:	Sveikatos sistemos atsakomybė:
<ul style="list-style-type: none">• bendrųjų skaitmeninių įgūdžių naudotis įrenginiais ir programomis;• žinių apie prieinamas skaitmeninės sveikatos sistemos paslaugas (svetaines ir taikomąsias programas) ir atitinkamas sveikatos koncepcijas, kad būtų galima rasti tinkamą informaciją (internetinės medicinos) įrašuose;• gebėjimo rasti, naršyti ir naudotis	<ul style="list-style-type: none">• plėtoti saugią lengvai prieinamą interneto prieigą visiems žmonėms (įskaitant benamius ir kt.);• pasiūlyti pagalbą naudojantis informacinėmis technologijomis;• kurti skaitmenines sveikatos komunikacijos priemones ir sveikatos sistemos paslaugas (svetaines ir programas), kuriomis būtų lengva

<p>atitinkamomis skaitmeninės sveikatos sistemos svetainėmis ir paslaugomis;</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebėjimo interpretuoti ir kritiškai vertinti įvairių sveikatos programėlių rezultatus; • bendravimo su sveikatos priežiūros personalu įgūdžių e. sveikatos srityje. 	<p>naudotis ir kurios pritaikomos skirtingų poreikių asmenims;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ugdyti sveikatos sistemos teikėjų kompetencijas naudotis sveikatos paslaugomis internetu; • plėtoti sveikatos sistemos teikėjų kompetencijas, kurios būtų jautrios įvairiems asmenų, naudojančių skaitmenines technologijas ir paslaugas, poreikiams, pavyzdžiui, su skaitmeninėmis sveikatos paslaugomis susijusiems tarpininkams, padedančioms bendruomenėms ir pažeidžiamoje padėtyje esantiems žmonėms.
---	---



Geroji praktika

e. sveikatos portalas – Danijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Danija yra lyderė daugelio IT iniciatyvų sveikatos priežiūros paslaugų srityje. Dauguma šių iniciatyvų grindžiamos bendra infrastruktūra. Danijos nacionalinis e. sveikatos portalas sundhed.dk ("sundhed" reiškia "sveikata") padeda optimizuoti Danijos sveikatos priežiūros sektorių.

Tikslinė grupė: Sundhed.dk yra viešas interneto portalas, renkantis ir teikiantis sveikatos priežiūros informaciją piliečiams ir sveikatos priežiūros specialistams.

Visi Danijos piliečiai turi prieigą prie Sundhed.dk, kuris pacientams suteikia galimybę bendrauti, o pacientams ir jų šeimoms - gauti teisingos ir atnaujintos sveikatos priežiūros informacijos, todėl paslaugos atrodo artimos, atviros ir pažįstamos. Kiekvienas pilietis turi savo asmeninę prieigą (pasiekiamas identifikavus asmenį), kuris atspindi konkrečią prisijungusio asmens situaciją.

Metodas: Sundhed.dk portalu plėtojama visų Danijos visuomenės sveikatos priežiūros institucijų partnerystė. Platforma kiekvienam vartotojui personalizuoja ir individualiai pritaiko portalo aplinką. Portalas teikia informaciją įvairioms naudotojų grupėms: gydytojams, bendrosios praktikos gydytojams, vaistininkams, odontologams, lėtinėmis ligomis sergantiems asmenims, dažniems naudotojams, atsitiktiniams naudotojams ir kt. Kiekvienai naudotojų grupei keliami specialūs reikalavimai dėl jai reikalingos informacijos ir jos pateikimo būdo. Norint aptarnauti visas šias naudotojų grupes, reikia beveik 100 skirtingų programų, kurios atnaujinamos kas tris mėnesius.

Rezultatai: Sundhed.dk pakeitė Danijos sveikatos priežiūros sistemą, ji tapo vientisa, bendru sutarimu standartizuota, palanki dalintis informacija. Kiekvienas vartotojas prie portalo prisijungia naudodamasis asmens identifikavimo priemonėmis, o prisijungus portalas yra sukurtas taip, kad prisitaikytų prie vartotojo poreikių, sujungiant kelis technologinės informacijos kanalus į vieną.

Pridėtinė vertė: Portalo informacijos ir paslaugų spektras įrodė, kad galima dirbti ne tik tarp sektorių, bet ir specializuotose srityse, kad vartotojui būtų galima pateikti bendrą vaizdą ir nukreipti jį į reikiamą informaciją bei paslaugas. Taigi, Sundhed.dk integruoja Danijos sveikatos priežiūros tarnybai būdingas sistemas, tačiau ir kitos regioninės ar nacionalinės sveikatos priežiūros tarnybos arba visiškai skirtingi sektoriai ar pramonės šakos galės gauti panašią naudą, pasinaudodamos sundhed.dk sukaupta skaidrumo kūrimo ir dalijimosi informacija bei sistemomis patirtimi.



Geroji praktika

"My Health Space": pacientai gauna galimybę valdyti savo sveikatos duomenis - Prancūzijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: siekiama, kad visi socialinės apsaugos sistemoje dalyvaujantys (t. y. turintys socialinį draudimą) asmenys galėtų naudotis vienu skaitmeniniu portalu. Duomenis į portalą tiesiogiai įveda sveikatos priežiūros specialistai naudodamiesi sistema, sąveikaujanti su jų naudojama programine įranga. "My Health Space" leidžia naudotojams geriau stebėti ir rūpintis savo sveikata. Bendras tikslas - pagerinti medicininę priežiūrą centralizuojant dokumentus (išvengiant jų praradimo ir praleidimo), gerinant sveikatos priežiūros specialistų (turinčių teisę susipažinti su pacientų priežiūros istorija) veiksmų koordinavimą ir didinant visų naudotojų skaitmeninį sąmoningumą (per "ad hoc" paramos sistemą).

Tikslinė grupė: Visi socialinės apsaugos sistemos naudotojai (t. y. asmenys turintys socialinį draudimą) galės pasinaudoti "My Health Space", jiems tereikia turėti "carte vitale" (sveikatos draudimo kortelė). Tai yra daugiau kaip 60 mln. galimų vartotojų, kuriems paskyra sukuriama automatiškai, su galimybe jos atsisakyti.

Metodas: "My Health Space" - tai Sveikatos apsaugos ministerijos, "Assurance Maladie" (sveikatos draudimo), sveikatos priežiūros specialistų, programuotojų, pacientų asociacijų ir sveikatos sistemos naudotojų dialogo rezultatas.

"My Health Space" sudaro keturi pagrindiniai komponentai: 1) bendra medicininė byla, kurią teikia sveikatos priežiūros specialistai ir pacientas; 2) saugi žinučių sistema, skirta konfidencialiam bendravimui su sveikatos priežiūros specialistais; 3) dienoraštis, kuriame nurodomi vizitai pas gydytojus ir 4) paslaugų katalogas, kuriame pateikiamos nuorodos į kelias programas. Prieiga prie "My Health Space" esančių dokumentų yra paciento valdoma ir prireikus, pacientas gali nuspręsti paslėpti dokumentą arba "užblokuoti" sveikatos priežiūros specialistą.

2022 m. vasario mėn. įdiegus "My Health Space", visiems naudotojams parengta įtraukties strategija, daugiausia dėmesio skiriant tiems, kurie yra labiausiai nutolę nuo skaitmeninės aplinkos (informuotumo didinimas, skaitmeninių tarpininkų apmokymas ir pozicijų finansavimas, kurios susijusios susijusių su skaitmeninio tarpininkavimo strategijomis regionuose).

Užmegzta daug partnerystių su asociacijomis ir įmonėmis, o visiems administracinės pagalbos biurams surengti mokymai.

Rezultatai: "My Health Space" diegimas vyksta palaipsniui. Visiems prancūzams buvo pranešta apie jų paskyros sukūrimą su galimybe pasitraukti iš jos per šešias savaites. Automatinis paskyrų kūrimas buvo baigtas 2022 m. liepos mėn. "My Health Space" jau naudojasi daug prancūzų, o sveikatos priežiūros specialistų naudojama programinė įranga šiuo metu yra derinama pagal sektorius (vaistinės, medicinos laboratorijos, radiologija ir t. t.).

Pridėtinė vertė: "My Health Space" yra unikali priemonė, kurią naudoja visi sveikatos priežiūros dalyviai, tačiau ji lieka paciento rankose. Ji buvo kuriama kartu su piliečiais (įsteigtas piliečių komitetas), sveikatos priežiūros specialistais, programinės įrangos kūrėjais ir sveikatos priežiūros sistemos naudotojais, kuriems taip pat teikiama pagalba mokantis ja naudotis. Tai pirmas kartas, kai valstybinė programinė įranga yra siūloma kartu su skaitmeninės įtraukties strategija. Ši priemonė atitinka aukštus etinius ir teisinius reikalavimus.



Geroji praktika

Skaitmeninė sveikatos sistema - Estijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Estijos sveikatos paslaugos jau 12 metų yra skaitmeninės. Daugiau kaip 99 proc. ligoninių ir gydytojų sukurtų duomenų yra suskaitmeninti.

Tikslinė grupė: Piliečiai gali naudotis savo mediciniais įrašais itin saugiame interneto portale ir pasirinkti kas galės susipažinti su šiais įrašais.

Metodas: Nuo vaizdo konsultacijų iki e. receptų. Paslaugos yra tarpsektorinės, įskaitant pranešimus apie mirtį. Pavyzdžiui, užregistravus mirtį internetu, pranešimai automatiškai siunčiami to asmens darbovietai, mokesčių inspekcijai ir gyventojų registrai.

Rezultatai: Sistema yra labai skaidri, o sveikatos priežiūros specialistai gali lengvai bendrauti su pacientais. Be to, pacientams suteikiama galimybė patiems "užrakinti" ir "atrankinti" savo duomenis ir taip nuspręsti, kas gali turėti prieigą prie jų. Sistema yra labai orientuota į žmones, kurie taip pat dalyvauja priimant svarbiausius sprendimus dėl sistemos.

Pridėtinė vertė: Sistema yra saugi. Kiekvieną kartą, kai kas nors prieina prie paciento informacijos - tai registruojama. Niekas negali tikrinti medicininių įrašų vien iš smalsumo. Sistema skirta integruoti pilietines iniciatyvas, kad būtų galima informuoti apie skaitmenines paslaugas ir jas kvalifikuoti.



Įrankiai

Europos skaitmeninės sveikatos etikos principai - Europos Sąjungos pavyzdys

2022 m. sausio mėn. Europos Sąjunga (ES) inicijavo skaitmeninės sveikatos sistemą, kurią patvirtino E. Sveikatos tinklas, sudarytas iš ES valstybių narių atstovų, atsakingų už skaitmeninės sveikatos plėtrą. Šią sistemą pasiūlė ES Taryboje pirmininkaujanti Prancūzija. Diegiant sistemą, buvo pasiūlyta 16 skaitmeninės sveikatos etikos principų, kurių tikslas - pagerinti tarpusavio supratimą apie skaitmeninę sveikatą ir palengvinti diskusijas dėl rengiamo Europos sveikatos duomenų erdvės reglamentavimo. Etikos principai tiesiogiai skirti ES piliečiams ir apima keturis etinius aspektus: 1) skaitmeninė sveikata turi būti grindžiama humanistinėmis vertybėmis; 2) žmonėms turi būti suteikiama galimybė skaitmeniniu būdu valdyti savo sveikatos duomenis; 3) turi būti plėtojama įtrauki skaitmeninė sveikata; 4) turi būti diegiama ekologiška skaitmeninė sveikata.

Skaitmeninė sveikata turi būti grindžiama humanistinėmis vertybėmis

1. Skaitmeninė sveikata papildo ir optimizuoja kontaktinę sveikatos priežiūrą.
2. Asmenys informuojami apie skaitmeninės sveikatos privalumus ir apribojimus.
3. Asmenys informuojami apie skaitmeninės sveikatos paslaugų veikimą ir gali lengvai šias paslaugas valdyti.
4. Kai naudojamas dirbtinis intelektas, dedamos visos pastangos, kad jo veikimas būtų paaiškinamas ir be diskriminuojančio pobūdžio.

Turi būti suteikiama galimybė skaitmeniniu būdu valdyti savo sveikatos duomenis

5. Asmenys aktyviai dalyvauja formuojant Europos ir nacionalines skaitmeninės sveikatos ir duomenų sistemas.
6. Asmenys gali lengvai ir patikimai gauti savo sveikatos duomenis įprastu formatu.
7. Asmenys gali lengvai gauti informaciją apie tai, kaip ir koku tikslu buvo ar gali būti prieinami jų sveikatos duomenys.
8. Asmenys gali lengvai ir patikimai suteikti prieigą prie savo sveikatos duomenų ir pasinaudoti savo teisėmis, įskaitant teisę nesuteikti prieigos.

Turi būti plėtojama įtrauki skaitmeninė sveikata

9. Skaitmeninės sveikatos paslaugos būtų prieinamos visiems, įskaitant neįgaliuosius ar mažai raštingus žmones.
10. Skaitmeninės sveikatos paslaugos yra intuityvios ir paprastos naudoti.
11. Asmenys gali dalyvauti skaitmeninės sveikatos mokymuose.
12. Skaitmeninės sveikatos paslaugos apima pagalbą bendraujant su žmonėmis, kai to reikia.

Turi būti diegiama ekologiška skaitmeninė sveikata

13. Nustatomas ir vertinamas skaitmeninės sveikatos poveikis aplinkai.
14. Skaitmeninės sveikatos paslaugos kuriamos laikantis geriausios ekologinio projektavimo praktikos.
15. Užtikrinamas pakartotinis skaitmeninės sveikatos įrangos naudojimas ir perdirbimas.
16. Suinteresuotosios šalys yra įsipareigojusios mažinti savo ekologinį pėdsaką.



SVEIKATOS RAŠTINGUMO POLITIKA, SISTEMŲ MOBILIZACIJA IR GEBĖJIMŲ STIPRINIMAS

Siekiant užtikrinti lygiateisę prieigą prie sveikatos priežiūros paslaugų, daugiau pastangų turi būti skiriama sveikatos raštingumo kultūros skatinimui įtraukiant ir pažeidžiamus asmenis. Praktiškai tai reiškia viešosios politikos formavimą vietos, regioniniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis. Tam taip pat reikalingas tarpsektorinis bendradarbiavimas su kitomis suinteresuotosiomis šalimis (interesų grupėmis, koalicijomis, sąjungomis, tinklais ir t. t.) bei sveikatos priežiūros institucijų ir sistemų bei jų darbuotojų gebėjimų ir įgūdžių stiprinimas.

SVEIKATOS RAŠTINGUMO VIEŠOJI POLITIKA

Sveikatos raštingumo viešinimo politika sparčiai auga. Vyriausybės visoje Europoje telkia jėgas sveikatos raštingumui didinti bendradarbiaudamos su nevyriausybiniais partneriais, tokiais kaip akademinė bendruomenė, pramonė ir NVO. Kelios Europos šalys, pavyzdžiui, Austrija, Norvegija, Portugalija ir Didžioji Britanija (Škotija), patvirtino nacionalinius sveikatos raštingumo veiksmų planus, kurie skatina įgyvendinti sveikatos raštingumo didinimo programas visoje šalyje.



Geroji praktika

Sveikatos raštingumas kaip nacionalinis sveikatos tikslas - Austrijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: 2012 m. Austrijos ministrų taryba patvirtino dešimt išsamių tikslų, kuriais siekiama pagerinti sveikatą lemiančius veiksnius taip, kaip numatyta programoje "Sveikata visose politikos srityse" (ang. Health in All Policies). Trečiuoju tikslu siekiama didinti gyventojų sveikatos raštingumą.

Metodas: Darbo grupė, kurią sudarė 30 ekspertų iš viešojo administravimo, socialinės apsaugos, mokslinių tyrimų institucijų ir pilietinės visuomenės, parengė konkrečius tikslus ir rodiklius, kuriais siekiama:

- ▶ didinti sveikatos sistemos sveikatos raštingumą įtraukiant suinteresuotas šalis ir suinteresuotus asmenis (pavyzdžiui, vystant organizacijas, kurių aukštas sveikatos raštingumo lygis);
- ▶ stiprinti pažeidžiamų asmenų sveikatos raštingumą (pavyzdžiui, bendradarbiaujant su švietimo sistema);
- ▶ integruoti sveikatos raštingumą į paslaugų ir gamybos sektorius (ekonominę sistemą).

Rezultatai: Nacionalinės sveikatos priežiūros reforma buvo atspirties tašku sveikatos sistemos tobulinimui. Buvo įsteigta Austrijos sveikatos raštingumo platforma – erdvė, skirta sveikatos raštingumo iniciatyvų valdymui, dalyvauta Europos ir nacionaliniuose sveikatos raštingumo tyrimuose, įgyvendintos intervencijos, orientuotos į sveikatos raštingumui reikalingą informaciją ir komunikaciją, taip pat į sveikatos raštingumo organizacijų kūrimą. Be to, visi sveikatos paslaugų teikėjai turi kelti savo profesines kompetencijas gilindami žinias sveikatos raštingumo klausimais.

Pridėtinė vertė: Nuo tada, kai buvo susitarta dėl trečiojo sveikatos tikslo, susijusio su sveikatos raštingumu, jis yra įtrauktas į vyriausybės programą. Ši tema vis dažniau įtraukiama į sveikatos priežiūros specialistų mokymo programas, o sveikatos raštingumo naudos įrodymai paskatino daugybę naujų iniciatyvų, skirtų įgyvendinti praktikoje.



Geroji praktika

Gyventojų sveikatos raštingumo gerinimo strategija 2019-2023 m. - Norvegijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: didinti Norvegijos gyventojų sveikatos raštingumą. Ji skirta sveikatos ir socialinių sričių specialistams, sprendimus priimančioms asmenims ir vadovams, taip pat pacientų organizacijoms ir kitoms suinteresuotoms grupėms. Strategijoje laikomasi tarpsektorinio bendradarbiavimo skatinančio požiūrio, ypač įtraukiant sveikatos ir švietimo sektorius.

Metodas:

- ▶ skatinti sveikatos raštingumo koncepciją Norvegijos kontekste;
- ▶ nustatyti tikslines priemones gyventojų sveikatos raštingumui gerinti;
- ▶ pabrėžti sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų sveikatos raštingumo svarbą pacientų įsitraukimui į paslaugų teikimą;
- ▶ plėtoti sveikatos ir socialines paslaugas, atsižvelgiant į darbuotojų sveikatos raštingumo gebėjimus;
- ▶ nustatyti gyventojų sveikatos raštingumo lygį;
- ▶ aprašyti iniciatyvas, kurios gali padidinti įvairių gyventojų grupių sveikatos raštingumą ir pateikti vykdomos veiklos pavyzdžių, kuri nėra įvardijama kaip sveikatos raštingumas nors galėtų būti;
- ▶ atlikti sveikatos raštingumo tyrimus;
- ▶ aprašyti, kaip sveikatos priežiūros institucijos sieks pagerinti gyventojų ir jų pogrupių sveikatos raštingumą.

Rezultatai: Sveikatos priežiūros institucijos privalo įtraukti pacientus į bendrą ir informuotą sprendimų priėmimą, pavyzdžiui, klausiant "Kas jums svarbu?". Sveikatos raštingumas yra būtina sąlyga, siekiant gauti į pacientą orientuotas sveikatos priežiūros paslaugas.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo strategija remia į pacientą orientuotos sveikatos sistemos viziją. Ji reiškia, kad pacientai ir vartotojai turi žinių, kompetencijų ir galimybių geriau rūpintis savo sveikata.



Geroji praktika

Sveikatos raštingumo didinimas - Portugalijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Portugalijoje nacionaliniu sveikatos raštingumo veiksmų planu siekiama įtraukti įvairias gyventojų grupes, įskaitant imigrantus ir šalyje laikinai gyvenančius asmenis. Nacionalinis veiksmų planas pradėtas įgyvendinti po to, kai atlikus tyrimą paaiškėjo, kad iki 40 proc. gyventojų susiduria su sunkumais gaunant tinkamą ir patikimą informaciją apie sveikatos priežiūrą. Jaunimas informaciją apie sveikatą dažnai gauna per socialinės žiniasklaidos priemones, o tai tuo pačiu gali būti tiek iššūkiu ir galimybe pritaikyti ir geriau nukreipti sveikatos raštingumą į jų gyvenimo būdą.

Tikslinė grupė: Veiksmų plano sėkmė ir plėtra priklausys nuo glaudaus koordinavimo ir darbo su šiais strateginiais partneriais: viešasis, socialinis ir privatus sektoriai; ministerijos, generaliniai direktoratai ir tarpžinybiniai komitetai; Nacionalinio sveikatos plano sveikatos programos; kitos įstaigos, priklausančios Sveikatos apsaugos ministerijai, profesinės organizacijos, mokslinės draugijos, privačios socialinio solidarumo institucijos (IPSS), nevyriausybinės organizacijos, žiniasklaida, pilietinės visuomenės pacientų asociacijos.

Metodas: Veiksmų plane daugiausia dėmesio skiriama keturiems prioritetams:

- ▶ sveikos gyvensenos praktikos skatinimui;
- ▶ plano įgyvendinimo mokymams;
- ▶ gerovės skatinimui;
- ▶ kompetencijų ir mokslinių tyrimų skatinimui.

Rezultatai: Veiksmų planas palengvina sveikatos priežiūros specialistų aprūpinimą sveikatos raštingumo skatinimo priemonėmis ir įrankiais; vykdomos gyventojų sveikatos raštingumą skatinančios kampanijos ir teminės intervencijos; plečiamas suinteresuotųjų šalių tinklas, kad būtų įtrauktos ir stiprinamos sveikatos raštingumo skatinimo intervencijos ir jų poveikis; įsteigtas stebėsenos komitetas, kurio tikslas - remti veiksmų ir priemonių prioritetų nustatymą ir būti kompetentingu šaltiniu strateginei informacijai rengti.

Pridėtinė vertė: Veiksmų plane, laikantis į asmenį orientuoto požiūrio į intervencijas, ketinama nuolat ir sąmoningai tvariai gerinti Portugalijos gyventojų sveikatos raštingumo lygį. Gyvenimo ciklo požiūrio taikymas atitinka kitas politikos iniciatyvas, susijusias su "Sveikatos pilietiškumu", "Sveikatos priežiūros lygybės ir prieinamumo užtikrinimu", "Sveikatos kokybe", "Sveikatos politika" ir jų atitinkamais tikslais ir uždaviniais.



Geroji praktika

2022-2026 m. sveikatos raštingumo veiksmų planas - Turkijos pavyzdys

Tikslas: padidinti sveikatos raštingumo lygį visoje šalyje, ugdant pažintinius ir socialinius įgūdžius, kurie reikalingi su sveikata susijusiai informacijai gauti, suprasti ir naudoti, siekiant pagerinti savo sveikatą ir ją išsaugoti.

Uždaviniai:

- ▶ sukurti ir įdiegti vertinimo skalę, kuri padėtų nustatyti esamą gyventojų sveikatos raštingumo lygį;
- ▶ kurti ir skleisti tikslią, prieinamą ir naudingą informaciją apie sveikatą;
- ▶ kurti ir diegti su sveikata susijusią programinę įrangą, pavyzdžiui, E-NABIZ ir MHRS: MHRS yra centrinė gydytojų paskyrimų sistema; E-NABIZ yra asmens sveikatos įrašų sistema, kurioje tvarkoma asmens sveikatos informacija ir kuria naudojasi visuomenė ir sveikatos priežiūros specialistai, norėdami peržiūrėti diagnozes ir gydymą, tyrimų ataskaitas, diagnostinių vaizdų įrašus, receptus, skiepus, apsilankymus sveikatos priežiūros įstaigose, ankstesnius ir būsimus pacientų paskyrimus;
- ▶ didinti sveikatos priežiūros darbuotojų sveikatos raštingumą;
- ▶ didinti visuomenės informuotumą apie ligas ir rizikos veiksnius;
- ▶ skatinti sveikos gyvensenos įpročius;
- ▶ didinti visuomenės informuotumą apie tinkamą sveikatos paslaugų naudojimą;
- ▶ vykdyti stebėsenos ir vertinimo procesus.

Tikslinė grupė: norima pasiekti visas demografines grupes: vaikus, nėščias moteris, tėvus, neįgaliuosius ir vyresnio amžiaus asmenis.

Metodas: Veiksmų planas įgyvendinamas bendradarbiaujant su partneriais, pavyzdžiui, universitetais, Turkijos statistikos institutu (TÜİK), Turkijos radijo televizija (TRT), privačiais televizijos ir radijo kanalais, kitomis ministerijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Ministerijos ir jų regioninės organizacijos rengia su sveikatos raštingumu susijusius projektus, kurie atitinka jų pareigų ir atsakomybės sritį (pavyzdžiui, Šeimos ir socialinių paslaugų ministerija, bendradarbiaudama su Sveikatos apsaugos ministerija rengia sveikatos raštingumo mokymus šeimoms). Planuojama bendradarbiauti su šiomis institucijomis:

- ▶ TÜİK - pagal sukurtą vertinimo skalę įvertinti dabartinę gyventojų sveikatos raštingumo būklę;
- ▶ Universitetams, kuriuose vertinami minėtų vertinimo skalių rezultatai ir rengiamos mokslinės publikacijos;
- ▶ TRT, privačiais radijo ir (arba) televizijos kanalais, tradicinės ir naujosios žiniasklaidos kanalais, rengiant turinį, skirtą suaugusiųjų sveikatos raštingumui didinti;
- ▶ Turkijos savivaldybių sąjunga ir atitinkamomis nevyriausybinėmis organizacijomis

- organizuojant ir skleidžiant informaciją apie veiklą visoje šalyje;
- ▶ Turkijos žaliojo pusmėnulio draugija didinant informuotumą apie priklausomybes;
 - ▶ Pasaulio sveikatos organizacija, kuri atliks mokslinius tyrimus apie priklausomybes ir racionalų vaistų vartojimą.

Veiksmų plano veiklos veiksmingumui ir tęstinumui užtikrinti:

- ▶ atsižvelgiant į kiekvienos institucijos misiją, viziją ir veiklos sritį, iš partnerių išrenkama atsakinga institucija, kuri bus atsakinga už veiklos ataskaitos pateikimą kas 6 mėnesius;
- ▶ į internetinę stebėsenos platformą įvedami duomenys apie vykdomą veiklą - atsakingos partnerių institucijos;
- ▶ Sveikatos apsaugos ministerijos sveikatos stiprinimo generalinis direktoratas kas 6 mėnesius stebi procesą ir pasiekimų ataskaitas tam, kad būtų užtikrintas veiksmų plane numatytos veiklos veiksmingumas ir tęstinumas.

Rezultatai: Sveikos gyvensenos gerinimas ir tęstinumas.

Pridėtinė vertė: Žemas sveikatos raštingumo lygis yra įvairių neigiamų elgsenos ir pasekmių priežastis, pavyzdžiui, prasto, su sveikata susijusių pranešimų supratimo, netinkamo vaistų vartojimo, dažnesnių hospitalizacijų dėl nepakankamo naudojimosi prevencinėmis sveikatos priežiūros paslaugomis ir pernelyg dažno naudojimosi skubios pagalbos paslaugomis. Tokie atvejai trukdo veiksmingai naudotis sveikatos priežiūros paslaugomis, dėl to mažėja jų produktyvumas, didėja sergamumas ir mirtingumas, didėja gydymo išlaidos. Remiantis tuo, prognozuojama, kad, padidinus sveikatos raštingumo lygį, pagerės bendra gyvenimo kokybė ir gerokai sumažės sveikatos priežiūros išlaidos.

Rezultatai: Remiantis "Sveikatos raštingumo lygio ir susijusių veiksmų tyrimu Turkijoje (2018 m.)", pagal Türkiye-Türkiye Sağlık Okur Yazarlığı Ölçeği-TSOY-32 sveikatos raštingumo skalę, dalyvių sveikatos raštingumo lygis yra 30,9 proc. (nepakankamas) ir 38 proc. (probleminis-ribotas). Reguliariai matuojant gyventojų sveikatos raštingumo lygį, galima gauti svarbių rekomendacijų dėl tolimesnių veiksmų ir politikos veiksmų, skirtų sveikatos raštingumui gerinti.

Tikėtini veiksmų plano rezultatai:

- ▶ sudaryti galimybes kiekvienam visuomenės nariui gauti patikimą ir suprantamą informaciją;
- ▶ didinti vaikų ir jų šeimų informuotumą, įtraukiant sveikatos raštingumą kaip dalyką į pagrindinio ugdymo programą;
- ▶ teigiami asmenų sveikos gyvensenos pokyčiai;
- ▶ asmenys dalyvauja priimančias sprendimus dėl jų pačių gydymo ir priežiūros;
- ▶ asmenys laikosi gydymo instrukcijų, taip padėdami sumažinti vaistų (medikamentų) skyrimo ir vartojimo klaidų skaičių;
- ▶ asmenys turi žinių ir prisiima atsakomybę už savo sveikatą ir ligas, su kuriomis susiduria;
- ▶ didinti visuomenės informuotumą apie priklausomybių nuo psichoaktyvių medžiagų sukeltą žalą;
- ▶ asmenys turi žinių apie reprodukcinę sveikatą, profesinę sveikatą ir saugą,

pagyvenusių žmonių sveikatą ir priežiūrą, pacientų priežiūrą, aplinkos sveikatą, lėtines ligas, pavyzdžiui, hipertenziją, cukrinį diabetą, astmą, infekcines ligas, ir laikosi ligų valdymo programų;

- ▶ didinti dalyvavimą sveikatos stiprinimo programose, pavyzdžiui, prevencinėje vėžio patikroje, rizikingos sveikatos elgsenos, nelaimingų atsitikimų namuose prevencijoje, šeimos švietimo programose;
- ▶ užtikrinti, kad visi žmonės mokėtų efektyviai naudotis prevencinės sveikatos paslaugomis;
- ▶ mažinti hospitalizaciją ir naudojamą skubios pagalbos tarnybų paslaugomis;
- ▶ mažinti išlaidas sveikatos apsaugai.



Geroji praktika

Making it Easier. Sveikatos raštingumo veiksmų planas - Didžiosios Britanijos (Škotijos) pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: "Making it Easier" - tai antrasis Škotijos sveikatos raštingumo veiksmų planas, kurį parengė Škotijos nacionalinė sveikatos priežiūros tarnyba (NHS). Jame pateikiamas veiksmų planas kaip gerinti sveikatos raštingumą Škotijoje 2017-2025 m. Pirmojo plano pavadinimas buvo "Making it Easy". Veiksmų planu siekiama pašalinti kliūtis ir užkirsti kelią jų atsiradimui.

Tikslinė grupė: Veiksmų planas skirtas sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams, pacientų organizacijoms ir sprendimų priėmėjams.

Metodas: Veiksmų plane daugiausia dėmesio skiriama keturioms sritims:

- ▶ dalintis patirtimi, įgyta įgyvendinant projektą "Making it Easy" visoje Škotijoje;
- ▶ įtraukti sveikatos raštingumo gerinimo būdus į politiką ir praktiką;
- ▶ kurti į sveikatos raštingumą labiau orientuotas organizacijas ir bendruomenes;
- ▶ kurti paramą ir paslaugas, kurios geriau atitiktų žmonių sveikatos raštingumo lygį.

Rezultatai: Sveikatos raštingumo veiksmų planas padeda tobulinti paslaugų kūrimą ir jų teikimą ateityje, remiantis žmonių poreikių tenkinimu priimant bendrus sprendimus.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo veiksmų plane išdėstytas siekis, kad Škotijos visuomenė taptų raštinga sveikatos srityje ir leistų gyventojams pasitikėti savimi, įgyti žinių, supratimo ir įgūdžių, reikalingų palaikyti gerą sveikatą.



Geroji praktika

Nacionalinis sveikatos raštingumo veiksmų planas - Vokietijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Nacionalinio sveikatos raštingumo veiksmų plano rengimą paskatino pirmojo Vokietijoje atlikto sveikatos raštingumo tyrimo rezultatai, kurie parodė, kad daugiau nei pusė Vokietijos gyventojų patiria didelių sunkumų apdorojant informaciją apie sveikatą. Reaguojant į tai, 15-os ekspertų grupė, sudaryta bendradarbiaujant akademinės bendruomenės, medicinos praktikos ir politikos atstovams, 2018 m. paskelbė pirmąją versiją.

Tikslinė grupė: Veiksmų planas skirtas sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams, pacientų organizacijoms ir sprendimų priėmėjams.

Metodas: Plane daugiausia dėmesio skiriama keturioms veiklos sritims, kuriose pateikiama 15 konkrečių rekomendacijų, kaip stiprinti sveikatos raštingumą Vokietijoje.

Rezultatai: Bendradarbiaujant su atitinkamais partneriais, buvo parengta įgyvendinimo strategija kartu su nacionaliniu sveikatos raštingumo veiksmų planu.

Pridėtinė vertė: Nacionalinis sveikatos raštingumo veiksmų planas išryškino sveikatos raštingumo klausimą, numatytą Vokietijos sveikatos politikos darbotvarkėje.



SVEIKATOS RAŠTINGUMO BENDRUOMENIŲ IR "UGDYTOJŲ" TELKIMAS

Sveikatos raštingumo bendruomenių kūrimas yra pagrindinis sveikatos lygybės skatinimo elementas. Taip yra todėl, kad sveikatos raštingumas yra tarpsektorinis ir tarpdisciplininis dalykas. Glaudesnis bendradarbiavimas tarp sektorių ir disciplinų gali pagerinti informacijos perdavimą bei sveikatos raštingumo partnerysčių ir programų rezultatus. Formalios ir neformalios interesų grupės, koalicijos, sąjungos, tinklai, platformos, taip pat institutai, organizacijos ir asociacijos padeda diskutuoti, vertinti ir stiprinti sveikatos raštingumo gebėjimus įvairiais visuomenės lygmenimis (keletas pavyzdžių toliau).

Norint įgyvendinti sveikatos raštingumo ugdymą, reikalingi asmenys, kurie galėtų kurti ir skatinti šį poveikį. Tokie asmenys dažnai vadinami sveikatos raštingumo ugdytojais, kurie gali būti politikos, mokslo, praktikos ar pilietinės visuomenės atstovai. Organizacinių pokyčių šalininkų buvimas yra labai svarbus, tačiau jų poveikis labai priklauso nuo vadovybės paramos. Sėkmingam įgyvendinimui būtina valdymo struktūra ir kultūra, palaikanti sveikatos raštingumo naujoves ir kokybės gerinimą (pavyzdys bus pateiktas vėliau).



Įrankiai

Priemonių rinkinys, skirtas sveikatos raštingumo ugdymui Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Horowitzo centras bendradarbiaudamas su Nebraskos sveikatos asociacijos administracija pasiūlė sveikatos raštingumo priemonių rinkinį, vadinamą sveikatos raštingumo ugdytojų įrankių rinkiniu.

Tikslinė grupė: Priemonių rinkinys skirtas sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams, kurie galėtų įvertinti sveikatos raštingumo lygį, parengti veiksmų planą ir įsipareigoti jį įgyvendinti. Jungtinių Amerikos Valstijų sveikatos departamentai bei organizacijos matys šį rinkinį kaip vertingą vertinimo ir planavimo įrankį, atsižvelgiant net į tai, kad jų organizacinės funkcijos gali skirtis.

Metodas: Sveikatos raštingumo ugdymo procesą sudaro 5 etapai:

- ▶ Priemonių rinkinio pagrindinio dokumento peržiūra;
- ▶ Sveikatos raštingumo patikrinimas: įvertinama skyriuje taikoma sveikatos raštingumo politika ir procedūros;
- ▶ Sveikatos raštingumo veiksmų planas: sukuriami SMART tikslai ir veiksmų planas;
- ▶ Sveikatos raštingumo pasižadėjimas - įsipareigojimas įgyvendinti planą;
- ▶ Veiksmų plano įgyvendinimas - įgyvendinti planą.

Rezultatai: Įstaigų bendradarbiavimas padeda kurti sveikatos raštingumo mokymus, kurie atitinka nacionalinius standartus bei kurti įrodymais grįstą sveikatos raštingumo mokymo šaltinių duomenų bazę, kad būtų lengviau valdyti ir sekti programas.

Pridėtinė vertė: Šia iniciatyva siekiama įtraukti kelias apskritis rengiant sveikatos raštingumo strateginius planus, atsižvelgiant į šių apskričių stipriąsias puses, trūkumus ir galimybes, švietimą ir profesinį tobulėjimą.

Iniciatyva remia daugelio vietinių sveikatos apskričių dalyvavimą rengiant sveikatos raštingumo strateginius planus, įskaitant konkrečių apskričių privalumų, trūkumų ir galimybių aptarimą, akreditavimo galimybes, švietimą ir profesinį tobulėjimą, Merilando tapimo sveikatos raštinga valstija gaires.



Įrankiai

Tarptautinė sveikatos raštingumo asociacija (International Health Literacy Association, IHLA) buvo įkurta 2017 m. IHLA tikslas - visame pasaulyje suvienyti žmones, kurie dirba sveikatos raštingumo skatinimo srityje, siekiant didinti sveikatos raštingumą bei kurti pasaulį, kuriame žmonės ir bendruomenės galėtų dirbti, kad pagerintų sveikatą ir gyvenimo kokybę. Organizacijos pamatą sudaro interesų grupės, kurios plėtoja ir įgyvendina sveikatos raštingumą įvairiomis temomis.

Projektas "Sveikatos raštingumas Europoje" pradėtas 2010 m. kaip Europos sveikatos raštingumo projekto (2009-2012 m.) tęsinys. Tinklas rengia Europos sveikatos raštingumo konferencijas ir remia sveikatos raštingumo plėtrą Europos kontekste.

Azijos sveikatos raštingumo asociacija buvo įkurta 2013 m. Ji rengia Azijos sveikatos raštingumo konferencijas ir remia sveikatos raštingumo plėtrą Azijoje.

PSO Sveikatos raštingumo gyventojų ir organizacijų sveikatos srityje vertinimo veiksmų tinklas (M-POHL) buvo įkurtas 2017 m., siekiant įvertinti Europos gyventojų ir organizacijų sveikatos raštingumo lygį. Tarptautinis koordinavimo centras įsikūręs Austrijoje. Tinklas prižiūri Europos sveikatos raštingumo tyrimą HLS19, kuris buvo atliktas 2019-2020 m. Ši iniciatyva yra 2011 m. atlikto pirmojo Europos sveikatos raštingumo tyrimo sustiprinimas.

Frankofoniškas sveikatos raštingumo tinklas yra pirmasis prancūzų kalba veikiantis tarpdisciplininis sveikatos raštingumo, įskaitant skaitmeninį sveikatos raštingumą, tyrėjų tinklas. Tinklalapyje kaupiami Prancūzijoje, Šveicarijoje ir Belgijoje atlikti darbai.

Jungtinės Karalystės sveikatos raštingumo tinklas yra tarpdisciplininė grupė. Tinklo tikslas - plėtoti sveikatos raštingumo mokslinius tyrimus, teoriją, švietimą ir praktiką, ypatingą dėmesį skiriant asmeninėms, socialinėms, ekonominėms ir politinėms pasekmėms.

Olandijos sveikatos raštingumo aljansas buvo įkurtas 2010 m. kaip Europos sveikatos raštingumo projekto atšaka, siekiant sukurti įtraukesnę visuomenę, gerinant gyventojų sveikatos raštingumo kompetencijas sveikatos ir savitvarkos srityje. Aljansas skatina piliečių sveikatos raštingumą ir padeda sveikatos priežiūros specialistams atpažinti ir spręsti sveikatos raštingumo problemas. Aljansas taip pat skatina aiškų bendravimą ir suprantamą kalbą.

Portugalijos sveikatos raštingumo draugija buvo įkurta 2022 m. Ji siekia plėtoti ir daryti įtaką sveikatos raštingumo poveikiui Portugalijoje ir už jos ribų.

Vokietijos sveikatos raštingumo aljansas

2017 m. Sveikatos apsaugos ministerija kartu su Vokietijos sveikatos priežiūros sistemos savivaldos institucijų vadovais pradėjo "Sveikatos raštingumo aljansą". Bendras tikslas – stiprinti ir toliau skatinti Vokietijos gyventojų sveikatos raštingumą. Sveikatos raštingumo aljansą sudaro 14 skirtingų organizacijų.

COVID-HL tinklas yra tarpdisciplininis tinklas, sukurtas kaip atvira mokslo ir mokslinių tyrimų bendruomenė, skatinanti mokslinius tyrimus sveikatos raštingumo, sveikatos informacijos ir skaitmeninės sveikatos srityje. Nuo tinklo įkūrimo 2020 m. vasario mėn. prie jo prisijungė daugiau nei 100 tyrėjų iš daugiau nei 50 šalių - tiek pradedančiųjų, tiek patyrusių mokslininkų. Kartu jie tyrinėja asmenų ir sistemų sveikatos raštingumą, kad geriau suprastų, kaip COVID-19 pandemija pakeitė visuomenę, sveikatą ir informacijos valdymą.



SVEIKATOS PRIEŽIŪROS INSTITUCIJŲ IR SISTEMŲ GEBĖJIMŲ STIPRINIMAS

Sveikatos raštingumo institucijos ir sistemos tampa labiau orientuotos į žmones, kai visose savo veiklos srityse integruoja sveikatos raštingumą kaip tarpsektorinę ir kompleksinę vertybę ir strategiją. Žemiau pateikiami Jungtinių Amerikos Valstijų, Austrijos ir Australijos pavyzdžiai, kurie rodo kaip galima optimizuoti sveikatos raštingumą organizacijose ir bendruomenėse. Sveikatos raštingumo tyrimo priemonė (HLS) padeda įvertinti ir stebėti gyventojų ir organizacijų sveikatos raštingumo pažangą.



Įrankiai

Dešimt raštingų sveikatos priežiūros organizacijų požymių - Jungtinių Amerikos Valstijų pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: *The Brach* modelis išskiria dešimt sveikatos srityje raštingų organizacijų požymių.

Tikslinė grupė: *The Brach* modelis gali būti skirtas sveikatos priežiūros specialistams, paslaugų teikėjams ir sprendimų priėmėjams vykdant strateginį planavimą.

Metodas: Šiame modelyje įvardinta dešimt veiklos sričių, kurias sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai ir vadovai turi plėtoti ir tobulinti, kad taptų raštinga sveikatos organizacija:

- ▶ vadovybė, kurios misija, struktūra ir veikla yra neatsiejama nuo sveikatos raštingumo;
- ▶ sveikatos raštingumo integravimas į planavimą, vertinimo priemones, pacientų saugą ir kokybės gerinimą;
- ▶ mokyti darbuotojus, kad jie būtų kompetentingi sveikatos klausimais ir stebėti jų pažangą;
- ▶ gyventojų, kuriems teikiamos paslaugos, dalyvavimas rengiant, įgyvendinant ir vertinant sveikatos informaciją ir paslaugas;
- ▶ patenkinti gyventojų, turinčių įvairių sveikatos raštingumo įgūdžių poreikius, išvengiant stigmatizacijos;
- ▶ taikyti sveikatos raštingumo strategijas specialistų tarpusavio bendravime;
- ▶ užtikrinti lengvą prieigą prie informacijos apie sveikatą, sveikatos priežiūros paslaugų bei pagalbą ieškant informacijos;
- ▶ kurti ir platinti spaudos, garso ir vaizdo bei socialinės žiniasklaidos turinį, kuris būtų lengvai suprantamas ir pritaikomas;
- ▶ spręsti sveikatos raštingumo problemas rizikingose situacijose, įskaitant perėjimą iš vienos priežiūros prie kitos ir komunikacijoje apie vaistus;
- ▶ aiškus informavimas apie sveikatos plano sudarymą ir kiek asmenys turės mokėti už paslaugas.

Rezultatai: *The Brach* modelis turėjo įtakos planuojant struktūrinius pokyčius sveikatos raštingumo stiprinimui.

Pridėtinė vertė: Taikant strateginį požiūrį į sveikatos raštingumo ugdymą, stiprėja sveikatos raštingumo poveikis visoje organizacijoje ir už jos ribų.



Įrankiai

Vienos sveikatos raštingų ligoninių modelis - Austrijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Vienos modeliu siekiama dvejopo tikslo: sudaryti materialines sąlygas ir sveikatos priežiūros organizacijose sukurti darbo aplinką, kurioje žmonėms būtų lengviau naudotis informacija.

Tikslinė grupė: Vienos Sveikatos raštingos organizacijos (V-HLO) savikontrolės priemonė - tai klausimynas, skirtas sveikatos priežiūros organizacijose dirbantiems kokybės vadovams. Klausimyno tikslas - nustatyti organizacijos stipriąsias ir silpnąsias puses sveikatos raštingumo srityje.

Metodas: Vienos Sveikatos raštingos organizacijos savikontrolės įrankį sudaro devyni standartai ir 22 substandartai.

9 Vienos Sveikatos raštingumo organizacijos 9 standartai ir 22 substandartai	
Organizacija turėtų:	Organizacija:
1. Sukurti sveikatos raštingumo valdymo politikos ir organizacines struktūras	1.1 Supranta, kad sveikatos raštingumas yra organizacinė atsakomybė. 1.2 Garantuoja kokybės užtikrinimą sveikatos raštingumo srityje.
2. Kurti medžiagą ir paslaugas bendradarbiaujant su partneriais	2.1 Į medžiagos ir paslaugų kūrimą įtraukia pacientų atstovus. 2.2 Į medžiagos ir paslaugų kūrimą įtraukia darbuotojus.
3. Užtikrinti kvalifikuotą ir atsakingą personalą, bendraujantį su pacientais sveikatos temomis.	3.1 Užtikrina, kad personalas būtų apmokytas ir turėtų kompetencijų diagnostikos, gydymo, slaugos bei išrašymo klausimais. 3.2 Užtikrina, kad darbuotojai turėtų kompetencijų ligų prevencijos ir sveikatos stiprinimo srityje.
4. Užtikrinti palankią aplinką ir prieigą prie informacijos apie sveikatą.	4.1 Užtikrinamas kokybiškas ryšys internetu ir telefonu. 4.2 Pateikiama visa informacija, kurios reikia norint prisijungti prie organizacijos. 4.3 Prie įėjimo užtikrina tinkamą orientacinę pagalbą, kad pacientai ir lankytojai galėtų lengvai rasti kelią. 4.4 Turi lengvai suprantamą navigacijos sistemą ir ženklumą. 4.5 Užtikrina, kad pacientai ir lankytojai galėtų gauti nemokamą informaciją apie sveikatą.
5. Taikyti sveikatos raštingumo principus bendraujant su pacientais.	5.1 Tiesioginis bendravimas su pacientais laikantis sveikatos raštingumo principų. 5.2 Rašytinė ir audiovizualinė medžiaga parengta pagal sveikatos raštingumo principus. 5.3 Organizacija skiria išteklių, kad prireikus užtikrintų vertimo pagalbą. 5.4 Bendravimas didelės rizikos situacijose grindžiamas sveikatos raštingumo principais.
6. Gerinti pacientų ir jų aplinkos sveikatos raštingumą.	6.1 Pacientams (ir juos lydintiems asmenims) padedama gerinti sveikatos raštingumą, kad jie galėtų

	savarankiškai kontroliuoti ligą. 6.2 Pacientams (ir juos lydintiems asmenims) padedama gerinti sveikatos raštingumą, kad jie galėtų gyventi vadovaujantis sveikos gyvensenos principais.
7. Gerinti darbuotojų sveikatos raštingumą	7.1 Darbuotojams padedama gerinti sveikatos raštingumą, susijusį su darbo veiksniais, turinčiais įtakos jų sveikatai. 7.2 Darbuotojams padedama gerinti sveikatos raštingumą, kad būtų užtikrintas sveikas gyvenimo būdas.
8. Prisidėti prie sveikatos raštingumo didinimo regione.	8.1 Sveikatos raštingumo palaikymas nuolatinės ir integruotos priežiūros srityje. 8.2 Prisideda prie regiono gyventojų sveikatos raštingumo ugdymo.
9. Dalintis patirtimi ir būti geros praktikos pavydžiu	9.1 Remia raštingų sveikatos priežiūros koncepcijų ir praktikos sklaidą ir tolesnį vystymąsi.

Rezultatai: Priemonė tinka poreikių vertinimo atlikimui, siekiant padėti ligoninėms didinti informuotumą ir formuluoti atitinkamus veiksmus, kad jos galėtų dar labiau sustiprinti savo sveikatos raštingumą

Pridėtinė vertė: Siekiant pagerinti sveikatos priežiūros kokybę, būtina stiprinti ligoninių gebėjimus atsižvelgti į gyventojų sveikatos raštingumo lygį. Vienas iš būdų ligoninėse parengti tinkamą, į sveikatos raštingumą atsižvelgiančią politiką ir strategijas - naudoti savęs vertinimo priemones, kurios didina informuotumą, padeda nustatyti veiksmų prioritetus ir sutelkia partnerius.



Įrankiai

"Ophelia" priemonių rinkinys - Australijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Kiekvienu "Ophelia" (OPTimising HEalth LIteracy and Access) projektu siekiama gerinti sveikatą ir teisingumą, didinant sveikatos informacijos, paslaugų prieinamumą ir pasiekiamumą tinkamais būdais.

Tikslinė grupė: „Ophelia“ metodas apima įvairių bendruomenės narių, bendruomenės lyderių ir darbuotojų bendradarbiavimą, kad būtų parengtos sveikatos raštingumo intervencijos, pagrįstos bendruomenėje nustatytais poreikiais.

Metodas: Pagrindinis dėmesys skiriamas intervencinių priemonių kūrimui lokaliuose bendruomenėse. Tikslas - sukurti intervencijų žemėlapi, gerinti bendradarbiavimo kokybę ir stebėti realius pokyčius. Intervencijos protokolas yra orientuotas į rezultatus ir sutelktas į du pagrindinius klausimus: "Kokios yra dalyvaujančių įstaigų klientų sveikatos raštingumo stipriosios ir silpnosios pusės?" ir "Kaip įstaigos jas interpretuoja ir kaip į jas reaguoja, kad padėtų pasiekti savo klientams teigiamų ir teisingų sveikatos rezultatų?".

Pirmasis etapas - tai poreikių vertinimas. Jo metu naudojamas Sveikatos raštingumo klausimynas (angl. Health Literacy Questionnaire, HLQ) - daugialypis sveikatos raštingumo matas, kuriuo siekiama nustatyti bendrus klientų sveikatos raštingumo poreikius. Antrajame etape kiekvienos paslaugų organizacijos darbuotojai ir vadovybė

dalyvauja kuriant intervencijos planus, kuriais siekiama strategiškai reaguoti į nustatytus vietos poreikius. Trečiajame etape intervenciniai veiksmai bus išbandyti kiekvienoje vietovėje, siekiant nustatyti, ar vietovė gali pagerinti įvardintus paslaugų prieinamumo apribojimus ir (arba) sveikatos rezultatus.

Rezultatai: Sveikatos raštingumo rezultatų ir gebėjimo reaguoti vietos lygmeniu gerinimas.



Įrankiai

Gyventojų ir organizacijų sveikatos raštingumo vertinimas (M-POHL) - Europoje ir už jos ribų

Tikslas ir uždaviniai: Europos sveikatos raštingumo klausimynas yra gyventojų sveikatos raštingumo vertinimo priemonė.

Tikslinė grupė: Europos sveikatos raštingumo klausimynas šiuo metu plačiai naudojamas visame Europos regione ir už jo ribų. Jis buvo išverstas į daugelį kalbų ir taikomas mažas, vidutines ir dideles pajamas gaunančiose šalyse.

Metodas: Įvairias klausimyno versijas galima gauti iš Tarptautinio gyventojų ir organizacijų sveikatos raštingumo vertinimo veiksmų tinklo (M-POHL) koordinavimo centro.

Rezultatai: Sveikatos raštingumo klausimynas padeda palyginti sveikatos raštingumo raidą ir stebėti pažangą. Analitinės išvalgos gali padėti formuoti ir tobulinti su sveikatos raštingumu susijusią politiką, mokslinius tyrimus ir praktiką.

Pridėtinė vertė: Sveikatos raštingumo mokslinių įrodymų nustatymas skatina imtis veiksmų visame Europos regione ir už jo ribų. Veiksmų tinklas įtraukia vyriausybinis partnerius ir mokslininkus, kad būtų užtikrintas tvirtas sveikatos raštingumo tyrimų duomenų įgyvendinimas ir poveikis.



SVEIKATOS RAŠTINGUMAS KAIP PROFESINIS ĮGŪDIS - DARBUOTOJŲ SVEIKATOS RAŠTINGUMO GEBĖJIMŲ STIPRINIMAS

Sveikatos raštingumas sukuria naujų darbo vietų galimybes ir kelia reikalavimus didinti specialistų kvalifikaciją, ugdant sveikatos raštingumą kaip profesinį įgūdį. Atsižvelgiant į bendrą sveikatos raštingumo tyrimų ir politikos formavimo augimą, sveikatos raštingumas tampa įgūdžiu ir kompetencija, kurios reikalauja sveikatos priežiūros institucijos ir sistemos.

Sveikatos raštingumas turi būti įtrauktas į aukštojo mokslo ir podiplominių studijų programas. Atsižvelgiant į tai reiškia, kad reikia atkreipti dėmesį į sveikatos priežiūros specialistų žinias, įgūdžius ir požiūrį, ypač dirbant su socialiai pažeidžiamais asmenimis ir turinčiais ribotą sveikatos raštingumo lygį. Šiuo požiūriu svarbus jautrumas kultūriškai skirtingiems žmonėms ir visuomenės grupėms. Taip pat naudinga integruoti sveikatos paslaugų naudotojų patirtį ir atsiliepimus bei sutelkti dėmesį į bendradarbiavimu grįstą sveikatos paslaugų kūrimą.



Geroji praktika

Sveikatos raštingumo vadovas - Australijos pavyzdys

Tikslas ir uždaviniai: Pagrindinės sveikatos paslaugų kokybės sistemos, įskaitant Nacionalinius kokybės ir saugos sveikatos paslaugų standartus (NQSHS) ir Australijos karališkojo bendrosios praktikos gydytojų koledžo bendrosios praktikos standartus, skatina imtis veiksmų sveikatos raštingumo problemai spręsti.

Tikslinė grupė: Vadovėlis buvo parašytas sveikatos priežiūros specialistams ir skirtas visiems sveikatos priežiūros srityje dirbantiems visų lygių darbuotojams.

Metodas: Pagal akreditacijos standartus vartotojams privaloma teikti saugią ir kokybišką priežiūrą. Tai reiškia, kad pripažįstama vartotojo teisė būti partneriu teikiant sveikatos priežiūros paslaugas. Vadove, skirtame sveikatos priežiūros specialistams nurodoma kaip sudaryti sąlygas vartotojams priimti geriausius sprendimus dėl jų sveikatos.

Rezultatai: Galimybė naudotis mokymosi medžiaga padeda tobulėti sveikatos priežiūros srityje dirbančiam personalui ir gerina jo darbo kokybę, kad būtų patenkinti žmonių, ypač pažeidžiamų asmenų, poreikiai.

Pridėtinė vertė: Vadovas yra paprastas ir ekonomiškasis būdas atnaujinti sveikatos priežiūros darbuotojų žinias, motyvaciją ir kompetenciją.