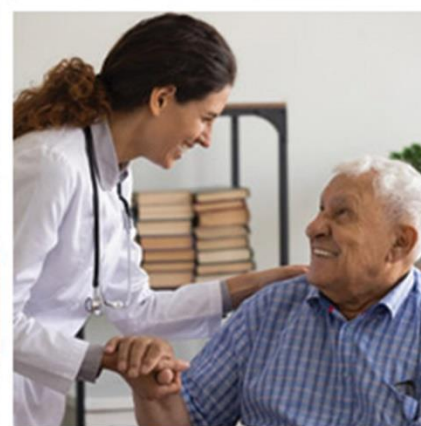
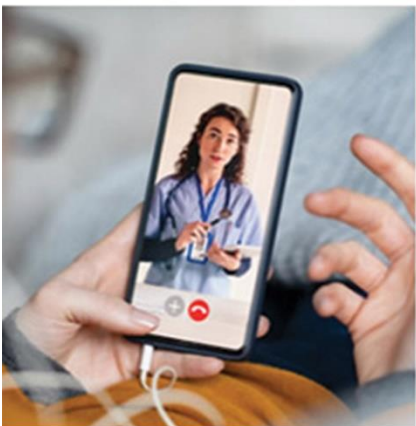


GHID PENTRU ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII PROMOVAREA ÎNCREDERII ȘI A ACCESULUI ECHITABIL LA ASISTENȚĂ MEDICALĂ



Comitetul director pentru drepturile omului
în domeniile biomedicinii și al sănătății

***GHID PENTRU ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII
PROMOVAREA ÎNCREDERII ȘI A ACCESULUI ECHITABIL LA
ASISTENȚĂ MEDICALĂ***

Toate cererile privind reproducerea sau traducerea integrală sau parțială a prezentului document trebuie să fie adresate Direcției de comunicare (F-67075 Strasbourg Cedex).

Orice altă corespondență referitoare la acest document trebuie să fie adresată Direcției Generale pentru Drepturile Omului și Statul de drept.

Macheta: SPDP, Consiliul European
© Consiliul European, ianuarie 2023

CUPRINS

ELEMENTE ESENȚIALE	3
PREFAȚĂ	4
INTRODUCERE	5
ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII - FUNDAȚIA UNUI SISTEM DE SĂNĂTATE EFICIENT ȘI DE ÎNCREDERE	8
Ce este alfabetizarea în domeniul sănătății și de ce este importantă?	8
Alfabetizarea în domeniul sănătății, inechitățile în sănătate și impactul economic	9
Drepturile omului referitoare la alfabetizarea în domeniul sănătății	10
Alfabetizarea în domeniul sănătății pentru a crea încredere în sistemele de sănătate	11
ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII PENTRU ECHITATE ȘI ÎNCREDERE ÎN SISTEMELE DE SĂNĂTATE	12
Accesul la informații valide despre sănătate	13
Accesul la îngrijire adecvată	20
Comunicarea între indivizi, profesioniștii din domeniul sănătății și autoritățile sanitare	27
Luarea în comun a deciziilor privind tratamentele și îngrijirea	39
Accesul la spații digitale pentru a înțelege și utiliza serviciile de sănătate	45
POLITICA DE ALFABETIZARE ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII, MOBILIZAREA ȘI CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR	53
Mobilizarea comunităților și a "campionilor" pentru alfabetizarea în domeniul sănătății	61
Consolidarea capacităților în cadrul autorităților și sistemelor de sănătate	65
Alfabetizarea în domeniul sănătății ca abilitate profesională - creșterea capacității de alfabetizare a forței de muncă în domeniul sănătății	71

ELEMENTE ESENȚIALE

Alfabetizarea în domeniul sănătății contribuie în mod fundamental la garantarea principiului drepturilor omului privind accesul echitabil la asistență medicală, în special atunci când resursele pentru asistența medicală existente sunt mai puțin accesibile anumitor populații din cauza circumstanțelor acestora.

Îmbunătățirea alfabetizării oamenilor și sistemelor în domeniul sănătății are potențialul de a îmbunătăți siguranța și calitatea asistenței medicale, de a reduce disparitățile în ceea ce privește rezultatele în materie de sănătate, promovând astfel societăți mai prospere și mai echitabile. Este valoroasă pentru asistența medicală, prevenirea bolilor și promovarea sănătății. De asemenea, generează un randament al investițiilor sociale și economice care ajută la economisirea de timp, costuri și vieți.

Comitetul director pentru drepturile omului în domeniile biomedicinii și al sănătății (The Steering Committee for Human Rights in the fields of Biomedicine and Health - CDBIO) invită statele membre să își consolideze și să își sporească eforturile în materie de alfabetizare în domeniul sănătății pentru asigurarea echității accesului la asistență medicală și reducerea disparităților în materie de sănătate, în special prin:

- ▶ **sprijinirea utilizatorilor sistemelor de sănătate, inclusiv a persoanelor care îi îngrijesc și a reprezentanților asociațiilor, pentru a avea acces la informații valide privind sănătatea și la îngrijire adecvată, precum și pentru a participa activ la luarea deciziilor privind tratamentul și îngrijirea în comun cu profesioniștii din domeniul sănătății și cu autoritățile sanitare;**
- ▶ **promovarea accesului la spații digitale pentru a înțelege și, prin urmare, pentru a utiliza serviciile de sănătate, astfel încât oamenii să poată beneficia pe deplin de acestea;**
- ▶ **mobilizarea factorilor de decizie politică și a autorităților din domeniul sănătății pentru a promova alfabetizarea în acest domeniu, în colaborare cu entitățile ne-guvernamentale interesate, cum sunt mediul academic, industria și ONG-urile;**
- ▶ **evaluarea nevoilor de alfabetizare în domeniul sănătății la diferite niveluri; factorii de decizie și furnizorii de servicii de sănătate sunt încurajați să implementeze o abordare a alfabetizării în domeniul sănătății bazată pe dovezi;**
- ▶ **creșterea capacității de alfabetizare în domeniul sănătății, precum în proiectarea sistemelor de sănătate, formarea și educarea forței de muncă și a liderilor, creșterea gradului de conștientizare cu privire la alfabetizarea în domeniul sănătății ca oportunitate și cerință profesională și dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății ca abilitate profesională.**

PREFAȚĂ

În cadrul Planului său strategic de acțiune privind drepturile omului și tehnologiile în domeniul biomedicinii (2020-2025), CDBIO s-a angajat să pregătească un Ghid pentru alfabetizarea în domeniul sănătății pentru un acces echitabil la asistența medicală, pentru a le permite tuturor oamenilor, inclusiv celor aflați în situații vulnerabile, să fie mai eficienți în accesarea serviciilor de sănătate și în luarea unor decizii adecvate cu privire la sănătatea lor. Este esențial ca oamenii să înțeleagă informațiile despre sănătate, să știe ce servicii de asistență medicală sunt disponibile și care este cea mai bună modalitate de a le accesa.

Această activitate a fost coordonată de Assunta Morresi (Italia) – membră a CDBIO, și președintă a grupului de redactare a ghidului. Grupul de redactare a fost alcătuit din următorii membri: Lucie Bozec (Franța), Siobhan O'Sullivan (Irlanda), Rodica Gramma (Moldova), Jorge Soares (Portugalia), Iuliia Davydova (Ucraina), precum și din următorii experți consultanți: Kristine Sørensen (Danemarca), Leena Paakkari (Finlanda).

În perioada 16 februarie - 18 martie 2022, grupul de redactare a organizat o consultare cu experți. În cadrul consultării au fost colectate observații, sugestii și exemple de la reprezentanți din diverse sectoare, inclusiv de la Biroul Reprezentantului Special pentru migrație și refugiați, întrucât ghidul este o activitate prevăzută în Planul de acțiune al Consiliului Europei privind protecția persoanelor vulnerabile în contextul migrației și azilului în Europa (2021-2025). Grupul de redactare a ținut cont de aceste comentarii la revizuirea ghidului, care a fost prezentat CDBIO la prima sa reuniune, desfășurată în perioada 2-4 iunie 2022, și ulterior aprobat de CDBIO la cea de-a doua reuniune, desfășurată în perioada 2-4 noiembrie 2022.



INTRODUCERE

Eficiența sistemelor de sănătate depinde în mare măsură de modul în care acestea sunt percepute, înțelese și considerate de încredere, precum și de accesibilitatea serviciilor pe care le oferă, asigurând în același timp respectarea drepturilor omului. Aceste elemente sunt influențate în mare măsură de alfabetizarea oamenilor în domeniul sănătății. O alfabetizare limitată în domeniul sănătății este strâns legată de rezultate negative asupra sănătății, astfel încât alfabetizarea în domeniul sănătății devine un determinant social critic al sănătății. Acest lucru are impact asupra utilizării serviciilor de sănătate, asupra costurilor de sănătate și asupra modului în care oamenii se implică în sistemul de sănătate. În pofida investițiilor în serviciile de sănătate, adesea multe persoane nu sunt sprijinite în accesul, înțelegerea, evaluarea și aplicarea informațiilor pentru a naviga în sistemele și mediile complexe de sănătate.

Sistemele europene de sănătate se confruntă cu o serie de provocări, printre care se numără reducerile de fonduri, îmbătrânirea populației, creșterea imigrației, diversitatea culturală, deficitul de personal, listele de așteptare pentru pacienți, îngrijirea gestionată, îngrijirea la domiciliu, îngrijirea pe termen lung, utilizarea din ce în ce mai frecventă a tehnologiei și a serviciilor și instrumentelor digitale de sănătate, precum și amenințările la adresa sănătății. Pandemia Covid-19 a arătat în mod clar că alfabetizare în domeniul sănătății este o problemă de interes public. Alfabetizarea în domeniul sănătății este strâns legată de conținut și de context și se referă atât la țările cu venituri mici, cât și la cele cu venituri medii și mari.

SCOP

Acest ghid este destinat factorilor de decizie, profesioniștilor din domeniul sănătății și furnizorilor de servicii medicale pentru a-i ajuta să identifice nevoile persoanelor în ceea ce privește accesul la asistență medicală și să își asume responsabilitățile corespunzătoare pe care le implică acest lucru, și anume:

- ▶ să sprijine dezvoltarea unor sisteme de sănătate mai accesibile și mai incluzive, în care alfabetizarea în domeniul sănătății constituie un pilon important în buna guvernare;
- ▶ factorii de decizie politică și furnizorii de servicii de sănătate joacă un rol central în prioritizarea și implementarea alfabetizării în domeniul sănătății prin intermediul unei abordări la nivelul întregii guvernări și al întregii societăți, în moduri care să îmbunătățească alfabetizarea populației în domeniul sănătății, precum și capacitatea de reacție a organizațiilor care furnizează servicii sociale și de sănătate;
- ▶ să îmbunătățească politica, cercetarea și practica în materie de alfabetizare în domeniul sănătății în țările lor, ca parte a agendei privind drepturile omului, identificând nevoile naționale și dezvoltând soluții specifice în această privință, cum ar fi pentru persoanele aflate în situații vulnerabile, precum și colaborând cu și dezvoltând comunități de alfabetizare în domeniul sănătății în cadrul și în afara statelor membre ale Consiliului European.

Ghidul se dorește a fi:

- ▶ o resursă online informativă și cu aplicabilitate practică;
- ▶ ilustrativă, prin prezentarea de bune practici;
- ▶ simplă și ușor de utilizat.

Ghidul explică de ce alfabetizarea în domeniul sănătății este importantă în ceea ce privește economisirea timpului, a costurilor și a vieților. Ghidul oferă exemple de bariere față de alfabetizarea în domeniul sănătății și de factori care facilitează accesul echitabil la asistența medicală. Ghidul se concentrează pe provocările și oportunitățile în implementarea alfabetizării în domeniul sănătății în politică și practică. De asemenea, sugerează modalități prin care factorii de decizie și furnizorii de servicii de sănătate pot pune în aplicare alfabetizarea în domeniul sănătății la nivel individual, organizațional și politic pentru a ajuta la monitorizarea progresului pe baza strategiei, a obiectivelor și a măsurătorilor.

DOMENIU DE APLICARE

Ghidul se concentrează pe alfabetizarea în domeniul sănătății în relație cu indivizii și sistemele de sănătate, inclusiv asistența medicală, prevenirea bolilor și promovarea sănătății.

ÎN SCOPUL PREZENTULUI GHID:

Alfabetizarea în domeniul sănătății presupune cunoștințele, motivația și competențele oamenilor de a accesa, înțelege, evalua și aplica informațiile despre sănătate pentru a face judecăți și a lua decizii în viața de zi cu zi în ceea ce privește asistența medicală, prevenirea bolilor și promovarea sănătății pentru ei înșiși și pentru cei din jur.

Pe de o parte, alfabetizarea în domeniul sănătății reflectă abilitățile oamenilor de a face față cerințelor complexe ale sistemelor de sănătate. Pe de altă parte, aceasta se referă la

capacitatea sistemelor de sănătate de a răspunde nevoilor și cerințelor complexe ale persoanelor pe care le deserveșc. Alfabetizarea în domeniul sănătății este un concept multidimensional bazat pe interacțiunea și potrivirea dintre sistemele de sănătate și indivizi, familii și comunități. Cel mai probabil, multe țări sunt deja angajate în mod activ în aspecte legate de alfabetizarea în domeniul sănătății, fără a adăuga această etichetă acțiunilor lor.

CUNOȘTINȚELE ȘI COMPETENȚELE ÎN MATERIE DE ALFABETIZARE ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII SE REFERĂ LA:

- ▶ cunoștințe despre sănătate, precum informații legate de sănătate, boală și drepturile pacienților;
- ▶ abilități practice, cum ar fi competențele digitale de bază, abilitățile de comunicare și abilitățile de a căuta informații despre sănătate și de a naviga în mediile de îngrijire a sănătății;
- ▶ gândire critică și abilități de auto-reflecție, cum ar fi abilitățile de a compara și evalua credibilitatea informațiilor despre sănătate, de a reflecta asupra utilității informațiilor dintr-o perspectivă personală și de a cunoaște și identifica simptomele diferitelor boli;
- ▶ responsabilitate etică, precum cunoașterea drepturilor proprii în calitate de pacient, capacitatea individului de a depăși perspectiva personală, gândindu-se la consecințele acțiunilor sale asupra altora.



ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII- FUNDAȚIA UNUI SISTEM DE SĂNĂTATE EFICIENT ȘI DE ÎNCREDERE

Alfabetizarea în domeniul sănătății este unul dintre cele câteva tipuri de alfabetizare, cum ar fi cea în domeniul datelor sau cea civică, ce sunt necesare pentru a înțelege lumea. În afară de alfabetizarea generală în domeniul sănătății, aceasta este adesea descrisă în legătură cu un conținut sau un context specific, de exemplu alfabetizare în domeniul sănătății digitale, alfabetizarea în domeniul vaccinurilor sau alfabetizarea în domeniul diabetului.

CE ESTE ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII ȘI DE CE ESTE IMPORTANTĂ?

Modelul conceptual comprehensiv al alfabetizării în domeniul sănătății (a se vedea figura de mai jos) se concentrează pe modul în care oamenii accesează, înțeleg, evaluează și aplică informațiile privind asistența medicală, prevenirea bolilor și promovarea sănătății. Acesta explică modul în care se dezvoltă alfabetizarea în domeniul sănătății de-a lungul vieții și ilustrează influența factorilor personali, situaționali și contextuali, cum ar fi factorii determinanți sociali și de mediu. Modelul demonstrează, de asemenea, modul în care alfabetizarea în domeniul sănătății poate avea un impact asupra utilizării și costurilor sistemului de sănătate, asupra comportamentului și rezultatelor în materie de sănătate, asupra participării și responsabilizării, asupra echității și durabilității. În timp ce este extrem de relevantă pentru capacitatea indivizilor și a populațiilor de a acționa în probleme de sănătate, alfabetizarea în

domeniul sănătății depinde, de asemenea, de sprijinul oferit de sistemele de sănătate, cum ar fi accesarea și navigarea facilă a serviciilor, comunicarea clară și luarea deciziilor în cunoștință de cauză.

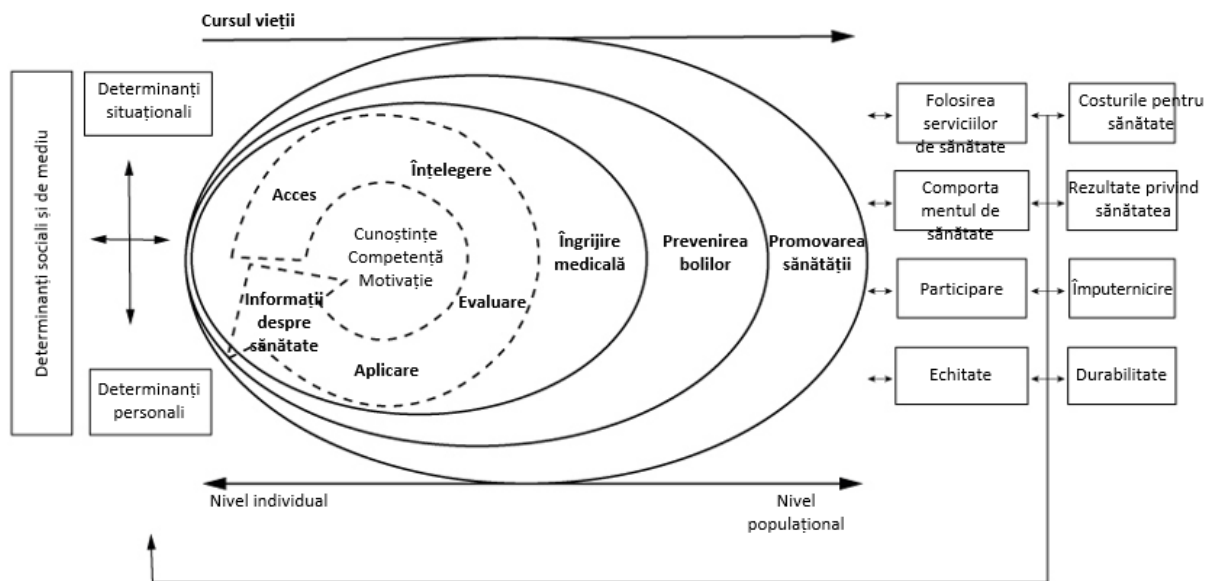


Figura: Modelul conceptual al alfabetizării în domeniul sănătății¹

Alfabetizarea în domeniul sănătății este esențială pentru sistemele de sănătate eficiente și fiabile. Ea permite oamenilor să învețe în permanență informații noi și să "elimine" informații învechite pentru a se menține în stare bună de sănătate și pentru a acționa ca utilizatori informați ai serviciilor de sănătate.

Dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății atât pentru oameni cât și pentru sisteme, precum și construirea unei responsabilități reciproce între aceștia, consolidează egalitatea de șanse în ceea ce privește accesul la asistență medicală. Este important faptul că vulnerabilitatea oamenilor este determinată și influențată de competențele și nevoile acestora, precum și de organizarea serviciilor de sănătate. Prin urmare, dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății ar trebui să fie garantată tuturor, inclusiv persoanelor aflate în situații vulnerabile care se confruntă cu provocări în acest sens.

ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII, INECHITĂȚILE ÎN SĂNĂTATE ȘI IMPACTUL ECONOMIC

Alfabetizarea în domeniul sănătății este un determinant important al sănătății și un element constitutiv al inechităților evitabile și nedrepte în materie de sănătate. A fost identificat un puternic gradient socio-economic care indică modul în care statutul socio-economic scăzut, nivelul scăzut de educație, comportamentele adverse în materie de sănătate, starea de sănătate precară auto-raportată și utilizarea crescută a serviciilor se corelează cu niveluri limitate de alfabetizare în domeniul sănătății. Diferențele de alfabetizare în domeniul sănătății pot determina inechități între țări și între diferite grupuri populaționale din cadrul aceleiași țări.

¹ Sørensen, K. et al. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health* **12**, (2012).

O alfabetizare precară în domeniul sănătății reprezintă o pierdere a resurselor umane și financiare și un obstacol în calea dezvoltării durabile. În Europa există puține cercetări economice privind alfabetizarea în domeniul sănătății. Estimarea costurilor unei alfabetizări precare în domeniul sănătății este un domeniu complex care necesită formularea unor ipoteze. Conform cercetărilor din SUA, costul anual al alfabetizării deficitare în domeniul sănătății este de 3-5% din bugetul sănătății². Pe baza acestor estimări, costul unei alfabetizări precare în domeniul sănătății în Anglia ar putea fi de 2,95-4,92 miliarde de lire sterline (pe baza bugetului NHS din Anglia pentru 2014-2015 care este de 98,4 miliarde de lire sterline)³. Totuși, este dificil să se extrapoleze cu exactitate rezultatele privind implicațiile costurilor din SUA la sistemele de sănătate din Europa. Un studiu recent efectuat în SUA în rândul beneficiarilor Medicare a estimat că îmbunătățirea alfabetizării în domeniul sănătății ar putea preveni aproape un milion de vizite la spital și ar economisi peste 25 de miliarde de dolari pe an⁴.

DREPTURILE OMULUI REFERITOARE LA ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII

Împreună cu Convenția Europeană a Drepturilor Omului și Carta Socială Europeană, Convenția privind drepturile omului și biomedicina (Convenția de la Oviedo) oferă un cadru al drepturilor omului relevant pentru domeniul sănătății, stabilind principii a căror respectare și implementare poate fi influențată în mod substanțial de alfabetizarea în acest domeniu. De exemplu, principiul consimțământului informat pentru o intervenție medicală (articolul 5 al Convenției de la Oviedo) implică posibilitatea de a avea acces și de a înțelege informațiile adecvate pentru a consimți la aceasta. Cu alte cuvinte, alfabetizarea în domeniul sănătății (înțelegerea și accesul la informații, gândirea critică) permite indivizilor să evalueze beneficiile și riscurile unei intervenții, astfel încât să poată lua decizii informate.

Alfabetizarea în domeniul sănătății contribuie în mod important la atingerea obiectivului 3 "Asigurarea unei vieți sănătoase și promovarea bunăstării pentru toți, la toate vârstele" din cadrul Obiectivelor de dezvoltare durabilă ale Organizației Națiunilor Unite. Alfabetizarea în domeniul sănătății poate fi considerată un instrument de împuternicire a oamenilor, folosind diferite forme de comunicare și acțiuni în cadrul sistemelor de sănătate și al altor politici, pentru a avea acces la informații, a le înțelege și a le utiliza în moduri care promovează și mențin o stare de sănătate bună. În plus, alfabetizarea în domeniul sănătății oferă o abordare strategică pentru atingerea celui mai înalt standard de sănătate posibil pentru toți, bazată pe patru elemente esențiale: 1) **Disponibilitatea**: nevoia de facilități, bunuri și servicii de sănătate publică și de îngrijire a sănătății, precum și de programe pentru toți; 2) **Accesibilitatea**: facilitățile, bunurile și serviciile de sănătate trebuie să fie accesibile tuturor, fără discriminare, să aibă prețuri accesibile, să ofere acces la informații și să fie la îndemână (fizică) tuturor; 3) **Acceptabilitatea**: toate facilitățile, bunurile și serviciile de sănătate trebuie să respecte etica medicală și să fie adecvate din punct de vedere cultural; 4) **Calitatea**: facilitățile, bunurile și serviciile de sănătate trebuie să fie adecvate din punct de vedere științific și medical și de bună calitate, inclusiv angajarea de personal calificat în domeniul sănătății.

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.

ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII PENTRU A CREA ÎNCREDERE ÎN SISTEMELE DE SĂNĂTATE

Sistemele de sănătate, precum și operatorii și furnizorii de servicii de sănătate au o importanță deosebită pentru a permite oamenilor să facă alegeri libere și în cunoștință de cauză cu privire la sănătatea lor. Alfabetizarea în domeniul sănătății le permite pacienților să facă față complexității acestor sisteme, să se familiarizeze cu cunoștințele și metodele acestora, să evalueze informațiile și să decidă cu privire la tratament și îngrijire.

Alfabetizarea în domeniul sănătății este importantă în contextul mai larg al prevenției. Aceasta se referă la înțelegerea diferitelor informații științifice și clinice pentru a promova rezultatele în materie de sănătate (măsurile de prevenire a îmbolnăvirii sunt aplicate pentru a evita boala și, prin urmare este posibil ca aceasta să nu fie experimentată personal, spre deosebire de tratamente și terapii care au un efect tangibil asupra oamenilor în timpul bolii).

Luați în considerare următoarele exemple:

- ▶ Pandemia Covid-19 a dus la cea mai mare campanie de vaccinare din istoria omenirii. Printre numeroasele provocări cu care s-au confruntat indivizii s-a numărat și evaluarea riscurilor și a beneficiilor vaccinării (ceea ce necesită, fără îndoială, o înțelegere conceptuală profundă a datelor statistice, cum sunt procentajul, probabilitatea, modelele predictive și diferite scenarii). În acest sens, alfabetizarea în domeniul sănătății îi poate ajuta pe oameni să perceapă, să înțeleagă și să evalueze riscurile asociate.
- ▶ O alimentație sănătoasă contribuie la o viață sănătoasă, inclusiv la reducerea riscului de boli cardiovasculare. Regimul alimentar depinde în mare măsură de dimensiunile culturale și geografice ale oamenilor și ale grupurilor sociale. În acest sens, alfabetizarea în domeniul sănătății contribuie la competențele, sensibilitățile și empatia necesare față de diferite persoane și grupuri pentru a fi mai eficientă în încurajarea schimbărilor în alimentația lor zilnică.

În consecință, alfabetizarea în domeniul sănătății poate fi considerată un factor determinant atât pentru sănătatea personală, cât și pentru cea publică. Aceasta contribuie la sănătatea persoanelor individuale și la sănătatea comunităților sau a altor colective de indivizi cu cunoștințe comune în materie de sănătate. Cu alte cuvinte, alfabetizarea în domeniul sănătății este, în esență, o activitate relațională care poate facilita creșterea bunăstării generale, inclusiv pentru persoanele aflate în situații vulnerabile.



ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII PENTRU ECHITATE ȘI ÎNCREDERE ÎN SISTEMELE DE SĂNĂTATE

Pentru a asigura un acces echitabil la asistență medicală, există cinci provocări care pot fi luate în considerare: 1) accesul la informații valide despre sănătate; 2) accesul la îngrijiri adecvate; 3) comunicarea între indivizi, profesioniștii din domeniul sănătății și autoritățile sanitare; 4) luarea în comun a deciziilor privind tratamentele și îngrijirea; și 5) accesul la spații digitale pentru a înțelege și utiliza serviciile de sănătate.

Îmbunătățirea alfabetizării în domeniul sănătății, atât a oamenilor, cât și a sistemelor, consolidează echitatea oportunităților în accesarea asistenței medicale. Vulnerabilitatea în ceea ce privește aceste provocări este determinată și influențată de competențele și nevoile oamenilor, precum și de organizarea serviciilor de sănătate.



ACCESUL LA INFORMAȚII VALIDE DESPRE SĂNĂTATE

- ▶ **Evaluarea credibilității informațiilor despre sănătate reprezintă o provocare majoră. Alfabetizarea în domeniul sănătății și comunicările clare din partea unor surse de încredere sprijină accesul la informații valide.**

CONTEXT

Informațiile despre sănătate ar trebui să fie exacte, relevante, oportune, actualizate și transparente. Toți oamenii ar trebui să aibă șanse egale de a le accesa și de a le primi. Acestea ar trebui să fie ușor de înțeles.

Accesul la informații valide despre sănătate include capacitatea de a extrage, compara și analiza aceste informații provenite din diferite surse, de a avea oportunități reale de a le înțelege și de a le utiliza. Acest lucru contribuie la cunoștințele și conștientizarea necesare pentru ca indivizii să ia decizii privind îngrijirea și să își autogestioneze sănătatea.

Informațiile digitale despre sănătate completează informațiile furnizate de profesioniștii din domeniul sănătății. Acestea pot sprijini oamenii în înțelegerea și promovarea sănătății lor. Accesul la informații valide despre sănătate este, de asemenea, o măsură de protecție importantă, acționând ca mijloc de prevenire a panicii determinate de boală.

PROVOCĂRI

În Europa, unul din patru adolescenți are dificultăți în evaluarea credibilității informațiilor despre sănătate, precum și în compararea informațiilor din diferite surse. Unul din cinci adolescenți are dificultăți în a găsi informații legate de sănătate care să fie ușor de înțeles pentru ei⁵. Între 25 și 72% din populația adultă raportează dificultăți în a judeca fiabilitatea informațiilor despre sănătate⁶.

Găsirea de informații offline a devenit mai dificilă. În ceea ce privește informațiile digitale despre sănătate, unul din patru europeni consideră că autoritățile lor naționale nu facilitează găsirea de informații fără a utiliza internetul, în contrast cu unul din șase europeni capabil să găsească informații despre sănătate.⁷

Validitatea informațiilor nu se referă doar la acuratețea acestora, ci și la aplicabilitatea lor la viața și nevoile actuale ale unei persoane. Alfabetizarea limitată în domeniul sănătății pentru gasirea, înțelegerea, evaluarea și utilizarea informațiilor împiedică accesul real la cunoștințe de încredere, împiedicându-i pe indivizi să își înțeleagă sănătatea, modalitățile de a o promova și de a o menține, precum și când și cum să caute ajutor.

Accesul la informații valide despre sănătate este necesar atunci când ne confruntăm cu răspândirea rapidă a dezinformării prin intermediul rețelelor de socializare și al altor instrumente și servicii de internet. Acest fenomen cunoscut sub numele de "infodemie", combinat cu un nivel limitat de alfabetizare în domeniul sănătății, creează provocări pentru indivizi în găsirea de informații fiabile din surse de încredere, ceea ce sporește riscurile de nerespectare a măsurilor de protecție și de acces tardiv la îngrijiri adecvate. Persoanele cu un nivel limitat de alfabetizare în domeniul sănătății sunt mai predispuse să aibă încredere mai degrabă în informațiile provenite din rețelele de socializare și de la prieteni decât în cele provenite de la autoritățile sanitare și de la personalul medical. Comunitățile afectate de sărăcie suferă mai mult de pe urma dezinformării din cauza nivelurilor mai scăzute de încredere în autoritățile sanitare și în furnizorii de servicii de sănătate, ceea ce, împreună cu niveluri mai scăzute de imunizare împotriva altor boli prevalente, duce la panică de boală și la lipsa accesului la servicii medicale.

Capacitatea de a utiliza și de a înțelege cifrele (abilitățile de calcul) joacă un rol important în modul în care sunt afișate și comunicate informațiile. Cu toate acestea, complexitatea informațiilor numerice privind riscurile și beneficiile pentru sănătate pot să nu fie întotdeauna ușor de înțeles. Luați în considerare, de exemplu, informațiile numerice privind riscurile și eficacitatea tratamentului, beneficiile stilului de viață și efectele secundare ale medicamentelor. În această privință, multe persoane, inclusiv cele mai puțin înstărite, cele mai puțin educate și cele care suferă de deficiențe cognitive sau de dificultăți de limbaj, sunt mai susceptibile să întâmpine dificultăți.

ACȚIUNI ȘI BUNE PRACTICI

Informațiile disponibile ar trebui să fie comunicate de surse de încredere. Accesul la informații valide privind sănătatea cresc capacitatea indivizilor de a căuta și de a dezvolta o înțelegere

⁵ Health Behaviour in School-aged Children study 2017/18, unpublished findings.

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>

cuprinzătoare a sănătății lor. Capacitatea de a evalua validitatea informațiilor legate de sănătate poate fi dezvoltată de la o vârstă fragedă, prin intermediul programei școlare. Alfabetizarea școlară în domeniul sănătății în toate țările contribuie la reducerea disparităților la nivel regional și global.

Acțiuni

<p>Indivizii au nevoie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să caute și să găsească informații despre sănătate din diferite surse; • să compare, să sintetizeze și să evalueze informațiile despre sănătate din diferite surse; • să reflecteze asupra utilității și aplicabilității informațiilor din perspectivă personală. 	<p>Sistemele au responsabilitatea de a oferi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informații într-un mod care să asigure accesul la informații al persoanelor cu nevoi diferite, cum ar fi cele cu dificultăți de învățare sau cu deficiențe de auz și de vedere; • informații despre sănătate ușor accesibile în toate limbile relevante, prin diferite canale și în diferite formate; • informații ușor de înțeles, sensibile din punct de vedere cultural și empatic, prin utilizarea diferitelor strategii de comunicare; • informații actualizate și valide despre sănătate din surse de încredere; • informații relevante și adaptabile la viața de zi cu zi a persoanelor cu nevoi diferite.
--	--



Bune practici

Predarea educației și alfabetizării digitale prin intermediul unor teme transversale abordate în cadrul diferitelor discipline școlare - Germania

Scop și obiective: Pe baza strategiei sectorului educațional german, toate școlile ar trebui să pregătească elevii pentru transformarea digitală. La nivel de stat, strategiile de educație digitală și de alfabetizare digitală se traduc în cadrul de competențe și în programa școlară de alfabetizare media.

Grupul țintă: Elevii din școli

Metoda: Educația digitală și alfabetizarea digitală sunt teme transversale care ar trebui abordate în toate disciplinele din clasele 1-13. Pe lângă învățarea utilizării instrumentelor digitale, a comunicării în spații digitale, a protecției datelor și a eticii, elevii sunt învățați să își dezvolte o poziție critică și să caute, să compare și să analizeze informații din diverse surse.

Rezultat: Utilizarea sănătății ca subiect într-un cadru de competență și al unui curriculum face posibilă abordarea alfabetizării în domeniul sănătății și, în același timp, economisește resurse.

Valoarea adăugată: Educația în școli ajunge la toți copiii de vârstă școlară. Alfabetizarea în domeniul sănătății ca parte a programelor școlare, inclusiv alfabetizarea media și

digitală, este o strategie promițătoare pentru a sprijini toți tinerii în dobândirea cunoștințelor și a competențelor necesare pentru a avea acces la informații valide despre sănătate, relevante pentru sănătatea și bunăstarea lor.



Bune practici

Predarea alfabetizării în domeniul sănătății ca disciplină școlară obligatorie - Finlanda

Scop și obiective: Alfabetizarea în domeniul sănătății, inclusiv gândirea critică, este predată în cadrul unei discipline școlare independentă și obligatorie numită "educație pentru sănătate".

Grupul țintă: Elevii din școlile primare și secundare.

Metoda: În clasele 1-6, educația pentru sănătate este predată ca o componentă independentă într-un grup de discipline numite "studii de mediu". În clasele 7-9 și în școala secundară superioară generală, educația pentru sănătate este o disciplină de sine stătătoare. Încă din clasele inferioare, elevii sunt învățați să evalueze informațiile și să selecteze sursele de informații valide. Apoi, în clasele superioare, elevii sunt învățați să evalueze informațiile folosind mai multe criterii. Mai târziu, elevii sunt învățați, de asemenea, despre fiabilitatea informațiilor, precum și despre diferențele dintre informațiile profane și cele științifice. Competențele legate de sănătate, precum și competențele media și digitale, sunt predate prin intermediul unor teme transversale care se regăsesc în toate disciplinele școlare.

Rezultat: Curricula școlară îmbunătățește capacitatea copiilor și adolescenților de a accesa informații valide despre sănătate.

Valoarea adăugată: Predarea alfabetizării în domeniul sănătății ca disciplină obligatorie are potențialul de a reduce disparitățile în alfabetizarea în domeniul sănătății în școli.



Bune practici

Alfabetizarea în domeniul sănătății pentru îngrijitorii persoanelor vârstnice cu diferite niveluri de dependență - Italia

Scop și obiective: În zilele noastre, multe persoane în vârstă cu diferite niveluri de dificultăți fizice și/sau mentale sunt asistate la domiciliu. Acestea au nevoie de ajutor pentru o parte considerabilă a vieții lor zilnice, care este de obicei oferit de un membru al familiei sau de o persoană angajată în acest sens. În ambele cazuri, alfabetizarea îngrijitorului în domeniul sănătății este de o importanță crucială pentru a garanta accesul persoanelor în vârstă la informații și îngrijiri adecvate, ceea ce include administrarea de medicamente, pregătirea și consumul de alimente, ajutor în igiena personală, precum și sprijin la accesarea și navigarea în sistemul de sănătate (de exemplu, programarea vizitelor la profesioniști din domeniul sănătății, examinări fizice etc.).

Mulți dintre îngrijitorii din cadrul familiilor și dintre îngrijitorii plătiți nu au nivelul adecvat de alfabetizare în domeniul sănătății (abilități cognitive, sociale) pentru a accesa, înțelege și acționa în funcție de informațiile necesare cu scopul de a avea grijă de persoanele în vârstă dependente.

Metoda:

- ▶ măsurarea nivelurilor de alfabetizare în domeniul sănătății ale îngrijitorilor în diferite contexte, inclusiv la domiciliu și în contactele cu sistemul de sănătate;
- ▶ evaluarea nivelurilor de alfabetizare în domeniul sănătății ale îngrijitorilor în raport cu nivelul de complexitate a îngrijirii necesare pentru a asista persoanele în vârstă;
- ▶ formarea specifică a profesioniștilor din domeniul sănătății care asistă persoanele în vârstă cu dizabilități, pentru a-i ajuta să evalueze nivelurile de alfabetizare în domeniul sănătății necesare pentru îngrijitori în diferite faze ale traseului de îngrijire a acestor persoane;
- ▶ revizuirea aptitudinilor și competențelor îngrijitorilor în materie de alfabetizare în domeniul sănătății, pentru a-i consilia și instrui în consecință.

Rezultat: Posibilitatea de a evalua aptitudinile și competențele de alfabetizare în domeniul sănătății necesare pentru îngrijitori ajută la a decide dacă un îngrijitor are capacitatea de a îngriji persoane vârstnice cu comorbidități și/sau cu un nivel ridicat de complexitate a îngrijirii. Această evaluare joacă un rol esențial în reflectarea și revizuirea relațiilor dintre profesioniștii din domeniul sănătății pentru a asigura continuitatea îngrijirii oferite, astfel încât familia să fie sprijinită.

Valoarea adăugată: Alfabetizarea îngrijitorilor în domeniul sănătății contribuie la furnizarea de îngrijire continuă adecvată - îngrijire formală, managerială și relațională - pentru persoanele în vârstă cu diferite niveluri de dependență.



Bune practici

Alfabetizarea copiilor în domeniul sănătății în vederea promovării unui stil de viață sănătos - România

Obezitatea este una dintre cele mai grave probleme de sănătate publică. Obezitatea, precum și bolile asociate, pot fi în mare parte prevenite dacă se acționează încă din copilărie. Prin urmare, prevenirea obezității infantile este o prioritate.

Scop și obiective: Programul "Traista cu sănătate a bunicii. Tradiții sănătoase pentru copii sănătoși" a fost lansat la Iași (România) în anul 2012. Este un program la nivelul comunității, destinat încurajării comportamentelor sănătoase prin promovarea tradițiilor culturale. Acesta include campanii în grădinițe și școli pentru a încuraja comportamente sănătoase la copii și resurse educaționale originale bazate pe dovezi științifice.

Principalul instrument de învățare este "Traista cu sănătate". Copiii învață despre elementele unui stil de viață sănătos cu ajutorul unei pungi magice, și anume "Traista cu sănătate a bunicii". Ilustrată cu personaje din povești populare (capra, cei trei iezi, lupul cel rău etc.), copiii învață să recunoască ce este bun și ce este rău pentru sănătatea lor.

Metoda:

- ▶ cursuri de formare pentru cadrele didactice care vor preda cursul opțional 2020-2021 "Traista cu sănătate a bunicii";
- ▶ campanii de informare - de exemplu, campania "Ritmurile corpului: tradiții și sănătate", la care au participat 20.000 de copii din județul Iași;
- ▶ ateliere de lucru pentru copii, părinți și profesori;
- ▶ introducerea în școli a disciplinei opționale de formare a unui stil de viață sănătos, care, în septembrie 2020, a dus la înscrierea a 4 000 de copii cu vârste cuprinse între 5 și 10 ani;
- ▶ elaborarea de materiale didactice pentru formarea unor comportamente sănătoase la copii;
- ▶ conferința "Prevenirea obezității infantile", care se organizează anual la Iași, a avut loc ultima dată în iunie 2021 și a avut ca temă "Obezitatea infantilă în perioada Covid-19 - evoluția obiceiurilor familiale". Conferința s-a desfășurat online și a avut lectori din 10 țări.

Valoare adăugată / Rezultat:

Inițiativa se adresează copiilor cu vârste cuprinse între 3 și 11 ani și familiilor acestora, iar de acest program au beneficiat 100.000 de copii. În anul 2021, prevalența obezității infantile a scăzut de la 11% la 7% în orașul Iași.

Inițiativa a primit o recunoaștere internațională considerabilă, în special:

- ▶ face parte din rețelele internaționale pentru prevenirea obezității în rândul copiilor - Rețeaua internațională EPODE (*Ensemble Prévenons l'Obésité Des Enfants*) și Comunitatea pentru sănătatea tinerilor (*Youth Health Community*);
- ▶ în cadrul Forumului global privind obezitatea (New York, 2012), a primit premiul întâi pentru cea mai bună activitate de prevenire a obezității infantile;

- ▶ a fost distins de Comunitatea Europeană cu premiul I - Premiul UE 2020 pentru Sănătate- categoria Orașe cu stil de viață sănătos, pentru cea mai bună inițiativă la nivel de comunitate (orașul Iași) de promovare a unui stil de viață sănătos.



ACCESUL LA ÎNGRIJIRE ADECVATĂ

- ▶ **Lipsa de conștientizare cu privire la serviciile de sănătate disponibile și la modul în care acestea pot fi găsite și utilizate reprezintă o provocare majoră care afectează capacitatea oamenilor de a găsi asistența medicală de care au nevoie.**
- ▶ **Furnizarea de servicii medicale și sistemele și mediile de îngrijire a sănătății au devenit din ce în ce mai complexe, ceea ce reprezintă o provocare pentru accesul persoanelor la servicii. Există o responsabilitate de a organiza aceste servicii astfel încât să ofere căi coerente și opțiuni de îngrijire pe care oamenii să le poată înțelege, accesa și parcurge.**
- ▶ **Cercetările și practicile care vizează alfabetizarea în domeniul sănătății indică necesitatea de a implica mediatori, precum și reprezentanți ai comunităților și ai pacienților pentru a promova informarea și comunicarea în rândul persoanelor și grupurilor greu accesibile.**

CONTEXT

Ca o condiție prealabilă, serviciile de sănătate ar trebui să fie ușor accesibile și disponibile pentru cetățeni. Capacitatea de a găsi asistența medicală primară adecvată servește ca o poartă importantă de acces la sistemul de sănătate, în special atunci când este vorba de intervenții pentru boli grave. Căutarea și accesul la îngrijiri adecvate este o chestiune de comportament responsabil față de ceilalți, în special în gestionarea răspândirii și tratarea bolilor transmisibile.

Accesul la îngrijiri adecvate este un factor central în disparitățile și rezultatele în materie de sănătate. Pentru a determina ce înseamnă îngrijire adecvată trebuie să fie luați în considerație mai mulți factori: 1) îngrijirea se bazează pe dovezi clare de eficacitate în îmbunătățirea sănătății și este furnizată de profesioniști din sistemul de sănătate care dispun de expertiza necesară pentru a lucra într-un mod sensibil cultural; 2) îngrijirea ia în considerare utilizarea resurselor în funcție de nevoile regiunilor și ale grupurilor populaționale, ținând cont de principiul rentabilității; 3) îngrijirea este oferită într-un mod care asigură echitatea în furnizarea de îngrijiri; 4) îngrijirea este centrată pe pacient și, prin urmare, este sensibilă la contextul, cultura, autonomia, nevoile și preferințele pacienților, ceea ce include implicarea acestora în îngrijire și împuternicirea lor căutarea îngrijirii și autogestionarea bolii.

PROVOCARE

O componentă cheie în accesarea unei îngrijiri adecvate este conștientizarea drepturilor proprii în calitate de pacient. Aceasta include cunoașterea existenței și a modului de utilizare a serviciilor de sănătate. Necunoașterea acestor aspecte poate împiedica accesul în timp util la îngrijire. În acest sens, persoanele cu o alfabetizare limitată în domeniul sănătății sunt mai susceptibile de a întâmpina dificultăți, ceea ce duce la întâzieri în primirea de îngrijiri.

O alfabetizare limitată în domeniul sănătății este, de asemenea, legată de utilizarea inutilă și necorespunzătoare a serviciilor și resurselor de sănătate. Aceasta este o problemă semnificativă în Europa, deoarece una din șase persoane declară că are dificultăți în a afla unde să obțină ajutor profesional atunci când este bolnavă⁸.

Alfabetizarea în domeniul sănătății nu ar trebui să fie presupusă, în special nu în rândul celor care au nevoi speciale sau care sunt limitați în capacitatea lor de a găsi și de a primi îngrijiri și de a naviga în cadrul sistemului de sănătate. De exemplu, persoanele cu afecțiuni psihice pe termen lung, persoanele în vârstă și cele cu lipsuri socio-economice sunt mai predispuse să lipsească de la programări. Acest lucru este deosebit de îngrijorător atunci când se referă la măsurile de asistență medicală și de prevenire a bolilor, cum ar fi depistarea și monitorizarea bolilor cronice.

Asigurarea accesului individual la îngrijiri adecvate pentru toate categoriile de populație poate reprezenta o provocare pentru sistemele de sănătate, în special atunci când acestea sunt complexe și fragmentate. Luați în considerare, de exemplu, provocările legate de furnizarea de îngrijiri emigranților cu bariere lingvistice și de comunicare. Cu toate acestea, ar trebui remarcat faptul că alfabetizarea emigranților în domeniul sănătății variază în diferite țări europene; în unele țări, cum ar fi Austria, unii emigranți sunt raportați ca având un nivel ridicat de alfabetizare în domeniul sănătății, în timp ce în altele, cum ar fi Danemarca, este invers. În această privință, ar putea fi luați în considerare mediatorii culturali, precum și intermediarii de cunoștințe, pentru a "traduce" între actorii sistemului de sănătate și pacienți.

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

ACȚIUNI, INSTRUMENTE ȘI BUNE PRACTICI

Îmbunătățirea alfabetizării indivizilor în domeniul sănătății înseamnă găsirea asistenței medicale de care aceștia au nevoie și adoptarea unui comportament responsabil de "căutare de ajutor". Sistemele de sănătate au responsabilitatea de a dezvolta îngrijiri adecvate, care să fie ușor accesibile.

Acțiuni

Indivizii au nevoie:	Sistemele au responsabilitatea de a:
<ul style="list-style-type: none">• de informații cu privire la drepturile proprii în calitate de pacienți, inclusiv cu privire la opțiunile de asistență medicală disponibile și să poată solicita îngrijiri adecvate;• de informații relevante despre starea proprie de sănătate;• să fie capabili să identifice și să interpreteze simptomele diferitelor boli;• să știe când și unde să caute ajutor;• să fie capabili să se gândească la consecințele propriilor acțiuni asupra altora (de exemplu, cum să solicite asistență medicală în legătură cu bolile transmisibile).	<ul style="list-style-type: none">• promova sensibilitatea culturală și înțelegerea îngrijirii, să utilizeze mediatori interculturali, dacă este necesar, pentru a adapta serviciile de sănătate la caracteristicile culturale ale emigranților și ale altor persoane aflate în situații similare, oferind opțiuni pentru diferite tipuri de îngrijire;• pune la dispoziție informații ușor de accesat cu privire la diferitele opțiuni de îngrijire, în toate limbile relevante;• dezvolta sisteme de sănătate coerente și simple pentru ca oamenii să poată naviga prin acestea;• implica populația în dezvoltarea unor sisteme care să fie ușor de utilizat și favorabile alfabetizării în domeniul sănătății.

Instrumente



Alfabetizarea în domeniul sănătății și parcursurile pacienților

Scop și obiective: Accentul pus pe organizațiile alfabetizate în domeniul sănătății evidențiază necesitatea ca acestea să faciliteze un parcurs coerent și facil pentru utilizatorii sistemului de sănătate. Cartografierea parcursului pacientului (a se vedea exemplul de mai jos) este o modalitate de a vizualiza și de a obține o imagine de ansamblu a experienței pacientului în timpul întregului său parcurs de îngrijire.

Metoda: O hartă a parcursului pacientului (cunoscută și sub numele de hartă a parcursului clientului sistemului de sănătate) este o schiță a tuturor punctelor de contact prin care trece un pacient în parcursul său de îngrijire într-o unitate sanitară. Aceasta include toate punctele de contact înainte, în timpul și după vizită.

Rezultat: Această metodă oferă o perspectivă asupra experiențelor pacienților în timpul parcursului lor de îngrijire într-o unitate sanitară și asupra fluxului de pacienți în general, pentru a crea strategii de îmbunătățire a calității îngrijirii, de creștere a eficienței și de îmbunătățire a satisfacției pacienților.

Valoarea adăugată: Cartografierea parcursului pacientului este un instrument din ce în ce mai valoros pentru organizațiile și companiile din domeniul sănătății de toate tipurile și dimensiunile, pentru numeroase aplicații. Printre beneficii se numără evidențierea obstacolelor cu care se confruntă pacienții în accesarea asistenței medicale; definirea modului de a oferi o experiență mai bună pacienților în timpul tratamentului și identificarea modalităților de sprijinire a pacienților după încheierea tratamentului.

	PRE		ÎN TIMPUL				POST	
MOMENTE	Prevenirea generală a cancerului	Programare la medicul de familie	Programare la medicul oncolog	Tratament	Proces		Recuperare	Paliative
EMOTII	Îngrijorare redusă sau absentă	Îngrijorare	Îngrijorat/ Deprimat/ Speriat	Îngrijorat/ Speriat/ Plin de speranță	Îngrijorat/ Optimist/ Plin de speranță		Îngrijorat/ Plin de speranță	Îngrijorat/ Împăcat
NOTE	Trăiește viața ca de obicei	Devine pacient	Pacient cu cancer	Pacient cu cancer	Pacient cu cancer		Supraviețuit or de cancer	Pacient cu cancer terminal

Figura: Exemplu de hartă a parcursului clientului sistemului de sănătate



Bune practici

Facilitarea accesului refugiaților sirieni la servicii medicale - [Turcia](#)

Turcia găzduiește milioane de refugiați al căror acces la asistență medicală este îngreunat de bariere culturale și lingvistice. Consolidarea încrederii emigranților în sistemele de sănătate și în profesioniștii din domeniul sănătății este o componentă esențială pentru a facilita accesul acestora la sistemele de sănătate.

Scop și obiective: Obiectivul inițiativei comune a Turciei, a UE și a OMS este de a familiariza refugiații sirieni cu sistemul de sănătate turc, astfel încât aceștia să poată practica medicina în Turcia și să ofere servicii de sănătate direct refugiaților sirieni. În acest fel, inițiativa încurajează integrarea refugiaților sirieni în societatea turcă și îi responsabilizează pentru a servi comunitatea. De asemenea, inițiativa contribuie la reducerea poverii asupra sistemului de sănătate turc.

Grupul țintă: Inițiativa se adresează lucrătorilor din domeniul sănătății sirieni care fac parte din cei 3,7 milioane de emigranți sirieni strămutați în Turcia. Inițiativa se adresează în special medicilor, asistenților medicali, moașelor și altor specialiști din domeniul medical.

Metoda: Personalul medical sirian este identificat și urmează o formare teoretică și practică într-unul dintre cele șapte centre de formare înființate în întreaga țară (Ankara, Gazantep, Sanliurfa, Izmir și Mersin), sub supravegherea cadrelor medicale turce. Acolo, aceștia urmează un curs de adaptare conceput de biroul OMS din Turcia. În timpul pandemiei Covid-19, formarea a fost oferită în format digital prin intermediul unei platforme de învățământ la distanță special dezvoltate. Conținutul cursului include module

privind sănătatea mintală, bolile netransmisibile, dezvoltarea în copilăria timpurie, formarea în domeniul sprijinului psihosocial în caz de dezastre, sistemele de evidență medicală și sănătatea și siguranța la locul de muncă. De asemenea, centrele formează traducători care să servească drept mediatori culturali în unitățile medicale. În cele din urmă, cadrele medicale siriene primesc autorizația de a lucra în sistemul de sănătate turc.

Rezultat: Mii de profesioniști din domeniul sănătății au urmat acest program de la începutul său. În cadrul programului au fost elaborate materiale didactice care au fost utilizate și pentru a forma profesioniști turci în domeniul sănătății mintale.

Valoarea adăugată: Angajarea cadrelor medicale siriene în Turcia este esențială pentru eliminarea barierelor lingvistice și culturale față de accesul la asistență medicală. Responsabilizarea și integrarea acestora în Turcia oferă o oportunitate profesională pentru refugiați și o șansă de a dobândi cunoștințe suplimentare. Acest lucru a îmbunătățit sensibilitatea culturală a sistemului de sănătate și a contribuit la consolidarea rezilienței la nivel local. În general, a îmbunătățit alfabetizarea refugiaților siriene în domeniul sănătății.



Bune practici

MILSA: O platformă de sprijin pentru migrație și sănătate - Suedia

Scop și obiective: Obținerea de informații despre societatea în care trăiți și dobândirea de cunoștințe despre cum să vă îngrijiți sănătatea reprezintă o componentă esențială pentru integrarea cu succes în societate. Acesta este principiul director al comunicatorilor civici și de sănătate care lucrează în toată Suedia.

MILSA este o platformă de sprijin pentru migrație și sănătate, bazată pe cunoaștere, care este dedicată producerii și sprijinirii dezvoltării metodologice care să conducă la o abordare favorabilă sănătății și incluzivă a emigranților nou-sosiți în societatea suedeză.

Platforma educațională MILSA este o inițiativă națională pentru comunicatorii din domeniul civic și al sănătății, cu accent pe educație, schimb de experiență și crearea de rețele. Proiectul este susținut de Fondul Social European și de Ministerul Sănătății și Afacerilor Sociale din Suedia. Proiectul colaborează cu universități și experți din diverse domenii, consilii administrative locale, regiuni, municipalități și organizații ale societății civile, atât la nivel național, cât și internațional.

Cercetarea în cadrul MILSA este orientată către sistemul de integrare și nevoile emigranților nou-sosiți și se desfășoară printr-o colaborare largă între diferite universități și agenții care lucrează cu aceștia. Activitatea se bazează pe o abordare amplă a sănătății, incluzând teme precum participarea și responsabilizarea societății, sănătatea mintală și bunăstarea, problemele legate de locuințe, stresul economic și încrederea.

Grupul țintă: Aproximativ 200 de comunicatori oferă orientare civică și comunicare în domeniul sănătății în diferite limbi, în întreaga țară. Programul educațional al MILSA acoperă 22 de subiecte esențiale referitoare la diferite aspecte ale vieții și durează aproximativ 18 luni pentru a fi finalizat.

Profesori de la mai multe universități, împreună cu experți, au fost responsabili de elaborarea conținutului cursului, care se desfășoară în mare parte la distanță, completată cu sesiuni de formare practică și întâlniri fizice.

Metoda: Pe lângă furnizarea unei educații unitare pentru comunicatorii civici și de sănătate, MILSA produce manuale de comunicare civică și de sănătate și un manual de metode pentru comunicatori. Manualele se bazează pe regulamentul național de orientare civică și urmăresc să ofere o înțelegere mai profundă a domeniilor respective. Manualul de metode are rolul de a oferi sprijin practic pentru comunicatorii din sălile de clasă. De exemplu, acesta se referă la modul în care se poate crea un mediu sigur în sala de clasă, cum să se asigure că participanții primesc și înțeleg informațiile comunicate, cum să abordeze și să discute subiecte sensibile și care sunt limitele rolului comunicatorului.

Rezultat: Platforma educațională MILSA creează un cadru pentru crearea de rețele, colaborare și schimb de experiență între comunicatori și alți profesioniști care lucrează în domeniul migrației, sănătății și integrării.

Valoarea adăugată: Activitatea din cadrul platformei educaționale MILSA se bazează pe orientarea civică a potențialului unic al emigranților nou sosiți și a oportunităților de integrare, angajare și sănătate.



Bune practici

Profesioniștii din domeniul sănătății care lucrează în azile - Italia

Scop și obiective: Profesioniștii din domeniul sănătății care lucrează în azile, în contact direct cu persoane vârstnice fragile și dependente, sunt esențiali pentru accesul la îngrijiri adecvate pentru cei cu comorbidități și cu sprijin familial insuficient. Personalul care lucrează în aceste medii are roluri și responsabilități specifice pentru a garanta cea mai bună calitate a vieții persoanelor în vârstă asistate. Măsurarea aptitudinilor și competențelor de alfabetizare în domeniul sănătății ale acestor profesioniști este un prim pas necesar pentru a înțelege cum și când trebuie să fie dezvoltate programe de alfabetizare în domeniul sănătății destinate acestora.

Metoda:

- ▶ prin promovarea în azile a conceptului de alfabetizare în domeniul sănătății;
- ▶ prin promovarea, de asemenea, a unor eforturi și programe specifice dedicate dezvoltării alfabetizării cadrelor medicale din azile în domeniul sănătății;
- ▶ prin implicarea directorilor și a personalului azilelor în programe de alfabetizare în domeniul sănătății;
- ▶ prin dezvoltarea în cadrul azilelor a unei abordări de "alfabetizare organizațională în domeniul sănătății".

Rezultat: Azilele - prin intermediul educației directorilor și a personalului lor - adoptă o abordare de "alfabetizare organizațională în domeniul sănătății" ca principiu de management, cu scopul de a garanta cel mai bun acces la îngrijire adecvată pentru persoanele în vârstă, în special pentru cele fragile și dependente.

Ca obiectiv secundar, dezvoltarea competențelor de alfabetizare în domeniul sănătății pentru acești profesioniști din domeniul sănătății îi ajută, de asemenea, acasă, cu propriile familii.

Valoarea adăugată: Aptitudinile și competențele de alfabetizare în domeniul sănătății ale personalului și ale profesioniștilor din azile, în cadrul unei abordări de "alfabetizare organizațională în domeniul sănătății", sprijină traseele corecte de îngrijire pentru persoanele în vârstă în medii instituționalizate. Acest lucru oferă profesioniștilor care îi îngrijesc oportunitatea de a aplica abilitățile și competențele de alfabetizare în domeniul sănătății în viața lor profesională de zi cu zi.



Bune practici

Audit al alfabetizării pentru unitățile sanitare - Irlanda

Scop și obiective: Acest audit, pregătit de către Agenția Națională de Alfabetizare a Adulților, urmărește să facă din serviciile de sănătate irlandeze un serviciu favorabil alfabetizării, în care sunt analizate atât competențele indivizilor, cât și cerințele de alfabetizare ale serviciilor de sănătate. Auditul are în vedere un serviciu de sănătate în care alfabetizarea nu reprezintă o barieră în calea tratamentului și acționează pentru a sprijini serviciul de sănătate în fiecare context: promovare, protecție, prevenire, acces la îngrijire și întreținere.

Grupul țintă: Responsabilitatea de a face activitățile de sănătate mai puțin împovărătoare și serviciile mai accesibile revine celor care furnizează serviciile. Organizațiile au responsabilitatea de a face ca mediul lor să fie ușor de accesat și de navigat. Deși competențele educaționale sunt adesea considerate ca fiind responsabilitatea pacientului, este important să se examineze și competențele profesioniștilor din domeniul sănătății.

Metoda: Auditul privind de alfabetizarea în domeniul sănătății promovează o înțelegere a cât de favorabilă pentru acest demers este o unitate sanitară. Acest audit ajută la identificarea posibilelor bariere pentru adulții cu dificultăți de alfabetizare. Lucrătorii din domeniul sănătății au nevoie de o modalitate de a măsura cât de sunt de favorabile alfabetizării publicului materialele scrise, site-urile web și comunicarea generală pe care le furnizează. Auditul este conceput pentru a ajuta la analizarea și înregistrarea modului în care pacienții și utilizatorii de servicii ar putea întâmpina dificultăți în accesarea serviciilor de sănătate și în înțelegerea mesajelor administrative și de sănătate, precum și pentru a identifica domeniile care pot fi îmbunătățite.

Rezultat: Fiecare organizație își poate concepe propriul plan de alfabetizare specific pe baza rezultatelor auditului. Fișa de sinteză este utilă ca o înregistrare a activităților care trebuie realizate.

Valoarea adăugată: Instrumentul de audit ajută la informarea și calificarea activității unităților sanitare pentru a deveni favorabile alfabetizării în domeniul sănătății. Abordarea poate fi adaptată pentru a corespunde nevoilor locale.



COMUNICAREA ÎNTRE INDIVIZI, PROFESIONIȘTII DIN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII ȘI AUTORITĂȚILE SANITARE

- ▶ Lipsa unei comunicări adecvate între pacienți și profesioniștii din domeniul sănătății poate împiedica îngrijirea centrată pe pacient și luarea în comun a deciziilor. Acest lucru necesită atenție pentru a promova un dialog reciproc inteligibil în domeniul sănătății și eforturi din partea profesioniștilor din domeniul sănătății și a autorităților sanitare pentru a găsi modalități mai bune de a ajunge la toți oamenii.

CONTEXT

Îmbunătățirea comunicării între indivizi, profesioniștii din domeniul sănătății și autoritățile din domeniul sănătății este de natură să îmbunătățească echitatea. Ea poate contribui la consolidarea încrederii în instituțiile publice și la salvarea de vieți (de exemplu, în timpul crizelor de sănătate publică, o comunicare bine pusă la punct în domeniul sănătății, care este clară și transparentă, poate să încurajeze respectarea măsurilor de sănătate publică).

Crearea de spații pentru o comunicare egală și un dialog autentic între pacienți și profesioniștii din domeniul sănătății este esențială pentru a asigura că atât opțiunile de îngrijire disponibile, cât și îngrijirea oferită sunt înțelese, relevante și aplicabile în viața pacienților. Comunicarea ar trebui să fie deschisă și onestă cu privire la ceea ce se știe și ceea ce nu se știe, să fie consecventă, simplă, inteligibilă și empatică.

O comunicare clară și participativă (bidirecțională) împuternicește oamenii (grupurile și comunitățile) pentru a face alegeri. Acest lucru necesită un limbaj comun, inclusiv utilizarea cuvintelor, a conceptelor, a oportunităților de a pune întrebări clarificatoare și de a obține răspunsuri.

Stilul de comunicare al furnizorului de îngrijiri este legat de o mai bună autogestionare și responsabilizare a pacientului. Înțelegerea de către pacienți a îngrijirii și încrederea în abilitățile lor de autoîngrijire pot crește impactul comunicării din partea furnizorului de servicii de sănătate.

Autoritățile din domeniul sănătății ar trebui să găsească cele mai bune modalități de a ajunge la toate persoanele, în special la cele aflate în situații vulnerabile și la cele greu accesibile, cum ar fi persoanele fără adăpost și cele defavorizate din punct de vedere digital cu restricții de mobilitate.

PROVOCARE

În medie, în Europa, 15% dintre adulți raportează dificultăți în a înțelege ceea ce spune medicul, 18% dintre adulți raportează dificultăți în a reflecta și a evalua dacă informațiile furnizate de medic sunt aplicabile în propria viață, iar 28% dintre adulți raportează dificultăți în a înțelege prospectele care însoțesc medicamentele prescrise⁹. Aceste dificultăți reflectă o neconcordanță clară între competențele indivizilor și stilul de comunicare al furnizorilor de servicii medicale și al autorităților din domeniul sănătății. Este posibil ca medicii să își supraestimeze competențele de comunicare. Cu toate acestea, este posibil ca provocările legate de creșterea volumului de muncă pentru profesioniștii din domeniul sănătății și de deficitul de medici din Europa să aibă un impact asupra eficienței comunicării dintre persoane, furnizorii de servicii medicale și autoritățile din domeniul sănătății.

Complexitatea comunicării și lipsa unui limbaj comun, fie din cauza limbilor diferite vorbite, fie din cauza utilizării unor cuvinte care nu sunt înțelese în mod obișnuit, reprezintă obstacole în calea unei comunicări eficiente între pacienți și furnizori.

Provocările în materie de comunicare sunt evidente mai ales atunci când un pacient are nevoi complexe de comunicare, care trebuie analizate cu atenție. Planificarea diferitelor modalități de comunicare, pe lângă comunicarea orală, este de o importanță capitală.

Termenii medicali, cum ar fi conceptul de risc, și jargonul medical utilizat fie de către profesioniștii din domeniul sănătății, fie în materialele tipărite oferite pacienților, sunt susceptibile de a duce la neînțelegerea informațiilor de către aceștia din urmă. De asemenea, timpul limitat alocat pentru programări poate conduce la formularea de către medic a unei recomandări care nu lasă loc pentru întrebări și dialog care este parte integrantă a procesului de îngrijire. Aceasta este o preocupare particulară în situațiile în care ar fi necesar timp suplimentar din cauza unor nevoi complexe de comunicare, cum ar fi cele asociate cu dizabilități de dezvoltare sau dobândite, sau atunci când persoanele nu au suficiente abilități de comunicare cu profesioniștii din domeniul sănătății, în general.

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

ACȚIUNI, BUNE PRACTICI ȘI INSTRUMENTE

Comunicarea clară este esențială pentru ca oamenii să înțeleagă și să acționeze în baza informațiilor despre sănătate. Indiferent de nivelul pacienților de alfabetizare în domeniul sănătății, este important ca personalul medical să se asigure că aceștia înțeleg informațiile care le-au fost furnizate.

Pentru ca o comunicare între indivizi, profesioniștii din domeniul sănătății și autoritățile din domeniul sănătății să fie eficientă și adecvată, oamenii trebuie să aibă suficiente cunoștințe despre starea lor de sănătate și capacitatea de a lega informațiile de viața lor de zi cu zi. Sistemele de sănătate ar trebui să comunice clar și transparent, răspunzând nevoilor diferitelor persoane, inclusiv ale celor cu deficiențe cognitive sau dificultăți de limbaj. Printre instrumentele comune de îmbunătățire a interacțiunii și a comunicării se numără Communicate for All, Ask Me 3®, Teach-Back și utilizarea principiilor limbajului simplu (mai jos).

Acțiuni

Indivizii au nevoie:	Sistemele au responsabilitatea de a:
<ul style="list-style-type: none">• să fie informați că au dreptul la comunicare, într-o manieră adecvată capacității de înțelegere a fiecăruia;• de cunoștințe despre starea lor de sănătate și concepte relevante pentru a putea înțelege ceea ce spun profesioniștii din domeniul sănătății și ceea ce este comunicat în materialele tipărite;• de capacitatea de a comunica în mod clar (inclusiv online) și de a solicita clarificări;• de capacitatea de a evalua caracterul adecvat al îngrijirii și aplicabilitatea recomandărilor dintr-o perspectivă personală, de a aplica recomandările și deciziile în practică, în viața de zi cu zi.	<ul style="list-style-type: none">• adopta modalități transparente și deschise de comunicare, inclusiv în ceea ce privește incertitudinile legate de riscurile pentru sănătate;• crea spații de comunicare care să țină seama de nevoile speciale de comunicare și de contextul cultural al pacienților, punând la dispoziție traducători profesioniști sau luând în considerare posibilitatea de a folosi mediatori culturali, dacă este necesar;• dezvolta disponibilitatea site-urilor și serviciilor digitale de e-sănătate pentru persoanele cu diferite nevoi de comunicare și pentru a completa interacțiunile față în față;• evita jargonul medical și cuvintele dificile (limbajul comun) în comunicările lor;• oferi cursuri de formare pentru profesioniștii din domeniul sănătății cu privire la diverse modalități de comunicare cu pacienții cu sau fără nevoi complexe de comunicare și cu persoanele care îi îngrijesc, precum și pentru a comunica în medii digitale într-un mod care să sprijine procesul decizional comun.



Bune practici

Informarea pacienților diagnosticați cu o boală (Planul pentru cancer) - Franța

Scop și obiective: Sistemul de informare a pacienților diagnosticați cu o boală a fost o măsură introdusă la începutul anilor 2000, ca parte a primului plan pentru cancer. Scopul acestui sistem (care răspunde unei solicitări formulate de pacienți în cadrul întâlnirilor generale cu aceștia) este de a oferi pacienților (și familiilor lor) condiții mai bune atunci când sunt informați cu privire la diagnosticul bolii de care suferă și la tratamentul propus. Acest sistem încurajează aderența la tratamentul propus și la strategiile de adaptare la boală. Se bazează pe furnizarea de informații clare și adecvate, care respectă pacienții și dorințele acestora, ceea ce oferă un sprijin real.

Grupul țintă: Toți pacienții cu cancer sunt vizați de acest sistem, începând de la diagnosticul inițial al cancerului confirmat histologic și până la recidiva bolii.

Metoda: Sistemul este centrat pe spital și este compus din patru faze:

- ▶ informarea unui pacient cu privire la diagnosticul și tratamentul propus pentru o boală;
- ▶ însoțirea pacientului, identificarea nevoilor acestuia;
- ▶ trimiterea/accesul la servicii de asistență (în special în cazul menținerii fertilității);
- ▶ coordonarea între orașul de reședință și spital.

Pacientului i se pun la dispoziție diverse documente pentru a-l ajuta să se orienteze în sistemul de sănătate, cum ar fi posibilitățile de îngrijire personalizată și traseul acesteia, care stabilește etapele tratamentului, calendarul corespunzător și informații privind îngrijirea de susținere, precum și o listă de contacte utile.

Sistemul se bazează pe o îngrijire multidisciplinară, implicând în primul rând medici și personal paramedical. Institutul Național de Cancer a publicat recomandări și orientări pentru a ajuta unitățile sanitare și profesioniștii să instituie acest sistem. Profesioniștii în cauză (atât cei din spitale, cât și cei din mediul privat) beneficiază de o formare continuă ad-hoc.

Sistemul a evoluat odată cu planurile succesive pentru cancer, luând în considerare diversificarea îngrijirii (creșterea rolului așa-numitei medicini "de oraș") și situația anumitor grupuri, cum ar fi copiii și persoanele cu dizabilități intelectuale.

Rezultat: Sistemul de informare a pacienților diagnosticați cu o boală este implementat în toate unitățile sanitare autorizate să ofere tratament oncologic. Organizarea acestuia este descrisă în ghidurile Institutului Național de Cancer și este identică în întreaga țară. Implementarea sistemului este una dintre condițiile transversale de calitate pe care trebuie să le aplice toate unitățile sanitare care se ocupă cu tratamentul cancerului.

Valoarea adăugată: Valoarea adăugată a sistemului constă în furnizarea de informații clare și adecvate care respectă pacienții și dorințele acestora, ceea ce duce la un sprijin multidisciplinar real. Faptul că a fost dezvoltat în întreaga țară, în conformitate cu un sistem de referință, reprezintă un avantaj major.



Bune practici

Îmbunătățirea educației pentru utilizarea medicamentelor eliberate pe bază de rețetă - Turcia

Înființarea "Unității de educație a pacienților pentru utilizarea medicamentelor" este un exemplu de proiect local de alfabetizare în domeniul sănătății, implementat în cadrul Spitalului de formare și cercetare din Şanlıurfa, care este situat în provincia Ş.Urfa, în regiunea Anatoliană din sud-estul Turciei.

Scop și obiective: Asigurarea utilizării corecte a medicamentelor și a rezultatelor eficiente ale tratamentului pentru pacienții internați în spital cărora li se prescriu medicamente.

Grupul țintă: Toți pacienții, inclusiv copiii (și părinții acestora) care urmează un tratament.

Metoda: După ce pacientul este examinat, medicul îi poate prescrie un medicament care trebuie administrat de către pacient. Prin urmare, pacienții sunt direcționați către "Unitatea de educație a pacienților pentru utilizarea medicamentelor", unde lucrează asistente medicale sub supravegherea unui farmacist. Unitatea, care este situată în centrul spitalului pentru a fi ușor accesibilă, îi învață pe pacienți cum să își folosească medicamentele. Pacienții cu boli cronice sunt stimulați să viziteze Unitatea, deoarece un medic specialist le poate elibera un "raport de medicație" care permite prescrierea medicamentelor de către medicul de familie, contribuind astfel la reducerea numărului de vizite la spital.

Rezultat:

- ▶ îmbunătățirea rezultatelor în materie de sănătate ale pacienților;
- ▶ reducerea posibilelor efecte secundare datorate utilizării incorecte a medicamentelor;
- ▶ reducerea numărului de internări în serviciile de urgență, a spitalizărilor și a cererilor repetate.

Valoarea adăugată: Utilizarea corectă a medicamentelor reduce costurile de sănătate și îmbunătățește rezultatele pacienților.



Bune practici

Interpretare profesională în domeniul sănătății pentru medicii liberali (toate specialitățile) și moașele libere din teritoriul Nord-Est - Franța

Scop și obiective: necunoașterea limbii franceze de către pacienți în timpul consultațiilor medicale reprezintă un obstacol în calea unei îngrijiri de calitate. Promovarea înțelegerii în timpul interacțiunilor dintre profesioniștii din domeniul sănătății și pacienți permite:

- ▶ îmbunătățirea accesului la prevenție, screening și asistență medicală;
- ▶ reducerea numărului de examinări irelevante, inutile și costisitoare;
- ▶ consolidarea autonomiei persoanei și respectarea drepturilor sale (informare, confidențialitate, consimțământ liber și informat).

Prin urmare, scopul este de a oferi profesioniștilor din domeniul sănătății posibilitatea de a utiliza serviciile de interpretare în domeniul sănătății.

Grupul țintă: Sunt vizați toți vorbitorii non-nativi din regiunea Nord-Est, precum și toți medicii și moașele cu practică privată care pot fi consultați de aceștia.

Metoda: Medicii și moașele cu practică privată din regiunea Nord-Est pot solicita servicii de interpretare telefonică (și/sau față în față) de la un furnizor de servicii ales și finanțat de *Agence Régionale de Santé* prin intermediul unei cereri de oferte. În acest scop, aceștia trebuie să se înscrie în prealabil la acest program, care oferă servicii de interpretare în 185 de limbi. Profesioniștilor li se pune la dispoziție un ghid de utilizare, care îi invită să pregătească în prealabil și în scris consultațiile, pentru a optimiza contribuția interpretului. Serviciul de interpretare este gratuit atât pentru profesionist cât și pentru pacient. Interpreții sunt obligați să respecte secretul profesional.

Rezultat: Un interpret care vorbește limba pacientului este disponibil în timp de 5 minute de la solicitarea profesionistului din domeniul sănătății, chiar și în lipsa unei programări.

Valoarea adăugată: După cum s-a menționat mai sus, accesul la servicii profesionale de interpretare în domeniul sănătății contribuie la promovarea accesului la asistență medicală de calitate pentru persoanele care nu sunt vorbitoare native și, prin urmare, la integrarea acestora în sistemul de sănătate. De asemenea, interpretarea telefonică contribuie la reducerea disparităților teritoriale în ceea ce privește accesul la acest serviciu.



Instrumente

"Comunicare pentru toți: ghid pentru o comunicare accesibilă" - Franța

Scop și obiective: "Comunicare pentru toți: ghid pentru o comunicare accesibilă" este un ghid elaborat de o agenție de sănătate franceză (*Santé Publique France*), bazat pe conceptul de alfabetizare.

Grupul țintă: Ghidul se adresează tuturor actorilor implicați în conceperea și distribuirea de informații accesibile tuturor, indiferent de publicul lor și de competențele de alfabetizare: populația generală, emigranții, persoanele analfabete, persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități. Acest cadru de referință a fost desemnat, printre alți actori, pentru unitățile și serviciile sanitare și medico-sociale, pentru a ajuta aceste organizații să devină organizații pro-alfabetizare. Ghidul este relevant pentru profesioniștii din domeniul sănătății și pentru cei care se ocupă de promovarea sănătății.

Metoda: Acest ghid este un instrument foarte practic, ilustrat cu numeroase exemple, ca un ajutor pentru conceperea comunicării scrise, orale, digitale, picturale, indiferent de nivelul pacientului de alfabetizare în domeniul sănătății. Ghidul identifică, de asemenea, capcanele care trebuie evitate și împărtășește bune practici.

Rezultat: Ghidul vine în întâmpinarea nevoilor actorilor, în funcție de dorința acestora de a concepe documente tipărite, de a proiecta și/sau utiliza imagini, de a proiecta site-uri web sau alte medii digitale, de a proiecta comunicare orală. De asemenea, acesta propune modalități de a lua mai bine în considerare diferențele între abilitățile de alfabetizare din cadrul unei organizații.

Valoarea adăugată: Ghidul a fost conceput astfel încât actorii care îl consultă să fie ghidați, însoțiți pas cu pas, în conceperea comunicării lor, cu obiectivul final ca aceasta să fie înțeleasă de toți.



Instrumente

Depozitar de instrumente pentru alfabetizare în domeniul sănătății ([Health Literacy Tool Shed](#)) - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Health Literacy Tool Shed este găzduit de Universitatea din Boston. Este o bază de date online care cuprinde peste 200 de măsurători pentru alfabetizarea în domeniul sănătății. Site-ul conține informații despre măsurători, inclusiv despre proprietățile psihometrice ale acestora, bazate pe o analiză a literaturii de specialitate.

Grupul țintă: Este o bază de date destinată cercetătorilor, factorilor de decizie și furnizorilor de servicii medicale. Îi ajută pe utilizatori să identifice cele mai relevante măsurători care să fie utilizate în cercetările privind alfabetizarea în domeniul sănătății, evaluările nevoilor etc.

Metoda: Este o bază de date deschisă, disponibilă gratuit pentru toți utilizatorii.

Rezultat: Îmbunătățește oportunitățile de a alege cel mai relevant instrument pentru un anumit scop de cercetare.

Valoarea adăugată: Health Literacy Tool Shed face posibil accesul la instrumente de măsurare de ultimă generație. Anterior, revizuirea acestor instrumente era publicată în reviste științifice. Health Literacy Tool Shed a democratizat accesul la aceste măsurători și a accelerat schimbul de cunoștințe și utilizarea instrumentelor de măsurare adecvate.



Instrumente

Întrebă-mă 3: Întrebări bune pentru sănătatea ta bună (Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health®) - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Ask Me 3® este un program educațional dezvoltat de Institute for Healthcare Improvement, care încurajează pacienții și familiile să adreseze trei întrebări specifice furnizorilor de servicii medicale pentru a înțelege mai bine starea lor de sănătate și ceea ce trebuie să facă pentru a rămâne sănătoși.

Grupul țintă: Conceput de experți în alfabetizarea în domeniul sănătății, Ask Me 3® este un instrument rapid și eficient conceput pentru a îmbunătăți comunicarea în domeniul sănătății între pacienți, familii și furnizorii de servicii medicale și pentru a-i ajuta pe pacienți să devină membri mai activi ai echipei de îngrijire a sănătății lor.

Metoda: Ask Me 3® promovează trei întrebări simple, dar esențiale, pe care pacienții ar trebui să le adreseze furnizorilor de servicii medicale în fiecare interacțiune cu aceștia, iar furnizorii ar trebui să îi încurajeze întotdeauna pe pacienți să înțeleagă răspunsurile primite:

- ▶ *Care este principala mea problemă?*
- ▶ *Ce trebuie să fac?*
- ▶ *De ce este important pentru mine să fac acest lucru?*

Rezultat: Ask Me 3® este simplu de utilizat, ieftin de implementat și facilitează comunicarea simplă.

Valoarea adăugată: Participarea activă îi responsabilizează pe pacienți și facilitează conversația pentru furnizorul de servicii medicale. Întrebările adresate de pacienți le oferă furnizorilor de servicii medicale indicii cu privire la nivelul de înțelegere, acceptare și înțelegere a afecțiunii, ceea ce, la rândul său, poate ghida profesionistul din domeniul sănătății să ofere informații oportune și adecvate.



Instrumente

Ghid de inițiere rapidă în Teach-Back - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Teach-Back este o activitate în care cursanții se învață reciproc ceea ce au învățat, de exemplu, prin explicații verbale, demonstrații și scenete.

Grupul țintă: Conform US Agency for Healthcare Research and Quality, Teach-back este o tehnică prin care furnizorii de servicii medicale se asigură că au explicat clar informațiile medicale, astfel încât pacienții și familiile acestora să înțeleagă ceea ce li se comunică. Această intervenție include mai multe materiale pentru a facilita adoptarea sa.

Metoda: Metoda reprezintă o modalitate de a verifica înțelegerea prin solicitarea pacienților de a declara în propriile cuvinte ceea ce trebuie să știe sau să facă în legătură cu sănătatea lor și de a confirma că lucrurile au fost explicate într-un mod pe care pacienții îl înțeleg. Teach-back poate fi aplicat ori de câte ori se explică pacienților concepte importante și complexe despre îngrijirea sănătății lor, cum ar fi un nou diagnostic, medicamente, instrucțiuni de îngrijire la domiciliu, planuri de tratament, recomandări de schimbare a comportamentului, utilizarea de noi dispozitive, opțiuni de tratament și instrucțiuni de urmărire.

Rezultat: Resursele necesare pentru Teach-back sunt modeste. Furnizorii de servicii medicale pot implementa Teach-back ca parte a sarcinilor lor obișnuite. Timpul de implementare al acestei practici este minim pe termen scurt și poate economisi mult timp pe termen lung.

Valoarea adăugată: Utilizarea sistematică a Teach-back va contribui la eliminarea barierelor și a provocărilor pentru a îmbunătăți comunicarea.



Instrumente

Set de instrumente pentru a face ca materialele scrise să fie clare și eficiente - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Majoritatea informațiilor scrise despre sănătate continuă să fie prea greu de citit pentru majoritatea adulților. Deși limbajul simplu este doar una dintre numeroasele soluții de amploare necesare pentru a aborda problema nivelului limitat de alfabetizare în domeniul sănătății, beneficiile pentru toți impun utilizarea sa sporită de către organizațiile din acest domeniu.

Grupul țintă: Comunicările privind cercetarea clinică pot fi foarte tehnice și complexe, motiv pentru care utilizarea unui limbaj simplu poate ajuta la explicarea clară a informațiilor, astfel încât publicul țintă să aibă mai multe șanse de înțelegere. Grupul țintă poate fi reprezentat de pacienți, îngrijitori, alți actori din ecosistemul de sănătate implicați în rezolvarea problemelor de sănătate.

Metoda: Limbajul simplu ajută cititorul să:

- ▶ găsească ceea ce are nevoie;
- ▶ să înțeleagă ceea ce găsește;
- ▶ să folosească ceea ce găsește pentru a-și satisface nevoile.

Rezultat: Aplicarea principiilor limbajului simplu facilitează furnizarea de informații relevante pentru public, făcându-le simple, asigurându-se că acestea sunt ușor de citit, că sunt oportune și că pot fi utilizate.

Valoarea adăugată: Limbajul simplu sprijină accesul la informație, echitatea și participarea în societate. De asemenea, îmbunătățește eficiența și consolidează încrederea.



Instrumente

Cartografierea peisajelor lingvistice

Scop și obiective: Cartografierea peisajelor lingvistice este utilizată pentru a obține informații despre modul în care oamenii navighează în sistemele de sănătate și pentru a îmbunătăți mediile sistemelor de sănătate.

Grupul țintă: Este un instrument destinat furnizorilor de servicii medicale, managerilor și factorilor de decizie pentru a îmbunătăți proiectarea serviciilor și parcursurile utilizatorilor.

Metoda: Folosind analiza peisajului lingvistic ca diagnostic, întrebările relevante pot include:

- ▶ câte și ce limbi apar pe panourile dintr-un anumit spațiu public?
- ▶ semnele sunt monolingve, bilingve, multilingve și combinații de limbi apar?
- ▶ se folosesc limbi diferite pentru conținuturi diferite și în domenii diferite?
- ▶ sub ce forme apar semnele (panouri de afișaj, semne de circulație, panouri publicitare, vitrine, postere, steaguri, bannere, graffiti, meniuri, tricouri, Facebook, Twitter, Instagram, bloguri, site-uri web)?

- ▶ ce se întâmplă cu limba din punct de vedere al normativității: ortografie, convenții grafologice, lexic, sintaxă, nivel de alfabetizare?

Următoarea etapă include o analiză și o interpretare mai aprofundată a semnelor. Examinarea straturilor mai profunde de semnificație a semnelor, care pot explica la ce se referă acestea pe lângă semnificația lor referențială, se mai numește și indexicalitate. Exemplele includ studierea trecutului (de exemplu, condițiile de producție), a viitorului (de exemplu, condițiile de asimilare) și a prezentului (de exemplu, plasarea specifică a semnelor printre alte semne).

Rezultat: Cartografierea peisajelor lingvistice este o modalitate de a studia semnele semiotice vizibile în spațiile publice și de a studia modul în care limbajul include sau exclude oamenii de la comunicare și de la participarea deplină în contexte sociale și societale.



Figura : Exemplu de peisaj lingvistic - semnalizare în spitale



Instrumente

Instrumente open-source pentru vizualizarea datelor

Scop și obiective: Vizualizarea datelor, cum ar fi utilizarea infograficelor și a graficelor, a devenit o modalitate semnificativă de prezentare a datelor medicale, care are un impact asupra procesului decizional la nivel colectiv și individual pentru a îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății.

Grupul țintă: Aplicarea elementelor vizuale și a unui limbaj simplu ajută o persoană cu alfabetizare în domeniul sănătății și abilități de calcul limitate să ajungă la un rezultat care echivalează cu îmbunătățirea comportamentelor și practicilor de sănătate.

Metoda: Vizualizarea datelor presupune defalcarea lor în funcție de timp, loc și elemente cu care oamenii sunt familiarizați sau personalizarea/localizarea cifrelor pentru a le face mai ușor de asimilat și mai semnificative. Tablourile de date pot fi instrumente de vizualizare eficiente pentru urmărirea și vizualizarea datelor din mai multe surse (de exemplu, tabele, diagrame circulare și diagrame cu bare suprapuse, grafice cu linii și grafice de suprafață, histogramme, diagrame de dispersie, hărți de căldură și hărți arborescente). De asemenea, ar putea fi combinate cu infografice, incluzând pictograme și o cantitate redusă de text pentru a prezenta o narațiune vizuală.

Rezultat: Povestirea cu ajutorul datelor prin intermediul unor grafice simple, diagrame comparative și pictograme reprezentative ajută adesea la transformarea implicitului în explicit pentru a îmbunătăți sănătatea individuală și a populației.

Valoarea adăugată: Vizualizarea datelor poate îmbunătăți înțelegerea și analizele, permițând totodată luarea unor decizii mai bune și mai rapide.



LUAREA ÎN COMUN A DECIZIILOR PRIVIND TRATAMENTELE ȘI ÎNGRIJIREA

- ▶ **Sistemele de sănătate ierarhice și barierele în calea participării active a oamenilor și a furnizorilor de servicii de sănătate pot împiedica luarea deciziilor în comun. Alfabetizarea în domeniul sănătății facilitează participarea activă, partajarea puterii și a cunoștințelor pentru a lua decizii și pentru a consimți informat.**

CONTEXT

Procesul decizional comun - în cadrul căruia profesioniștii din domeniul sănătății și pacienții discută despre posibilele opțiuni de îngrijire și iau decizii împreună, utilizând cele mai bune informații disponibile - este esențial pentru împuternicirea și autonomia pacientului. Acest lucru favorizează posibilități reale pentru pacienți de a alege în mod liber și de a lua decizii informate cu privire la alternativele medicale și la gestionarea autoîngrijirii.

Asociat cu îmbunătățirea calității deciziilor, cu o mai bună cunoaștere a pacienților și cu o mai bună percepție a riscurilor, procesul decizional comun asupra tratamentului și îngrijirii are potențialul de a reduce disparitățile în materie de sănătate între pacienții dezavantajați într-o măsură mai mică sau mai mare din punct de vedere al competențelor lor de alfabetizare în domeniul sănătății.

Pacienții care sunt informați și își exprimă preferințele contribuie la îmbunătățirea rezultatelor în materie de sănătate, care sunt mai sigure, mai eficiente și mai rentabile.

PROVOCARE

Sistemele de sănătate ierarhice și lipsa de conștientizare a posibilității ca indivizii să fie cooptați în procesele de luare a deciziilor reprezintă o provocare.

Cercetările europene relevă provocările pe care le întâmpină oamenii atunci când relaționează cu furnizorii de servicii medicale. De exemplu, în Marea Britanie 23% dintre aceștia declară îngrijorări față de un furnizor de servicii medicale, 35% raportează dificultăți în a se asigura că furnizorul de servicii medicale îi înțelege corect, 25% raportează dificultăți în a discuta cu furnizorul până când înțeleg tot ceea ce au nevoie să știe și 23% întâmpină dificultăți în a pune întrebări furnizorilor pentru a obține informații despre sănătate¹⁰. Deși unele dintre aceste dificultăți își au rădăcinile în nivelul limitat al pacienților de alfabetizare în domeniul sănătății, acest lucru poate fi legat, de asemenea, de dificultățile autorităților din domeniul sănătății de a redistribui puterea și autoritatea.

Nivelul limitat de alfabetizare în domeniul sănătății a fost asociat cu un conflict decizional mai mare între pacienți și profesioniștii din domeniul sănătății, ceea ce se poate datora asocierii sale cu dificultăți în înțelegerea estimărilor riscului îngrijirilor sugerate. Având în vedere că cercetările europene arată că 43% dintre adulți percep dificultăți în evaluarea avantajelor și dezavantajelor diferitelor opțiuni de tratament¹¹, provocările regionale pentru un veritabil proces decizional comun sunt evidente.

În cadrul procesului de consimțământ informat centrat pe pacient, informațiile despre diferitele opțiuni de tratament și despre riscurile, beneficiile și costurile acestora ar trebui să fie comunicate într-un mod clar, transparent și imparțial. Pe baza preferințelor și experiențelor lor individuale, pacienții ar trebui să fie capabili să cântărească beneficiile tratamentului în raport cu riscurile probabile și să evite deciziile care nu ar fi fost luate dacă ei ar fi fost bine informați și implicați.

În plus, pentru a îmbunătăți procesul decizional comun și aderența la tratament, sunt necesare abordări diferite pentru persoanele cu un nivel limitat și pentru cele cu un nivel ridicat de alfabetizare în domeniul sănătății (de exemplu, neaderența poate fi, pe de o parte, neintenționată pentru pacienții cu un nivel limitat de alfabetizare în domeniul sănătății și, pe de altă parte, poate fi intenționată pentru pacienții cu un nivel ridicat de alfabetizare în domeniul sănătății).

ACȚIUNI, BUNE PRACTICI ȘI INSTRUMENTE

Alfabetizarea în domeniul sănătății le permite oamenilor să participe cu adevărat la luarea deciziilor în comun. Sistemele de sănătate au responsabilitatea de a asigura oportunitățile de luare a deciziilor în comun prin adaptarea procedurilor lor la nevoile persoanelor, de a le oferi acestora posibilitatea de a se exprima, de a recunoaște situațiile lor sociale și de a colabora cu aceștia în mod egal. În acest sens, utilizarea mediatorilor interculturali în domeniul sănătății

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

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

ar putea contribui la eliminarea decalajelor socio-culturale, la consolidarea încrederii în furnizorii de servicii medicale și la facilitarea luării deciziilor în comun.

Acțiuni

Indivizii au nevoie:	Sistemele au responsabilitatea de a:
<ul style="list-style-type: none"> • de informații relevante despre starea lor de sănătate și opțiunile de îngrijire disponibile; • de informații despre dreptul lor de a fi ascultați și de a participa la luarea deciziilor care le influențează sănătatea și îngrijirea sănătății; • să identifice și să descrie așteptările, preferințele, dorințele și nevoile lor; • să reflecteze asupra informațiilor din perspectivă personală și să evalueze ceea ce se potrivește cu propria lor viață (oportunități, preferințe); • să ceară clarificări atunci când este necesar; • să participe la elaborarea planurilor de îngrijire, să discute opțiuni alternative și să ia decizii în comun. 	<ul style="list-style-type: none"> • oferi pacienților o cantitate suficientă de informații, în formatele necesare; • facilita gândirea reflexivă a pacientului și formularea de întrebări; • valoriza pacienții (cunoștințele, experiențele lor etc.); • distribui puterea, de a crea o înțelegere și o încredere reciprocă, de a respecta opiniile, așteptările și valorile pacienților, prin utilizarea, dacă este necesar, a unor mediatori interculturali în domeniul sănătății; • conștientiza diversitatea pacienților și nevoile lor unice.



Bune practici

Integrarea domeniilor de cunoștințe diferite ale pacienților și ale profesioniștilor din domeniul sănătății pentru luarea deciziilor în comun în cadrul discuțiilor privind tratamentul - Finlanda

Scop și obiective: Integrarea cunoștințelor medicale ale profesioniștilor și a cunoștințelor experiențiale ale pacienților atunci când negociază tratamentul în cadrul întâlnirilor destinate îngrijirii sănătății.

Domeniile de cunoaștere la care pacienții și profesioniștii din domeniul sănătății au acces sunt asimetrice: profesioniștii au acces la informații medicale, în timp ce pacienții au acces la informații referitoare la propriile experiențe și la lumea vieții lor, cum ar fi simptomele, preferințele și valorile lor.

Grupul țintă: Profesioniști din domeniul sănătății.

Metoda:

- ▶ investigarea perspectivei pacientului, cum ar fi așteptările privind tratamentul și integrarea acesteia în sugestia de tratament;
- ▶ prezentarea mai degrabă a unor opțiuni decât a unei singure alternative posibile;

- ▶ dacă este necesar, recomandarea unei opțiuni specifice, bazându-se pe perspectiva dezvăluită de pacient și explicând de ce este recomandată respectiva opțiune.

Rezultat: Pacienții pot corela tratamentul sugerat cu posibilele soluții de tratament preconizate de ei și pot înțelege motivele recomandării tratamentului.

Valoarea adăugată: Îmbunătățiri ale experiențelor pacienților cu privire la posibilitățile lor de a-și influența propriul tratament și o mai bună aderență la tratament.



Bune practici

Instrumente și ghiduri pentru luarea deciziilor în comun – Marea Britanie

Scop și obiective: Luarea deciziilor în comun este un proces în care un profesionist din domeniul sănătății lucrează împreună cu o persoană pentru a lua o decizie privind îngrijirea. Aceasta implică alegerea testelor și tratamentelor pe baza atât a dovezilor, cât și a preferințelor, convingerilor și valorilor individuale ale persoanei.

Grupul țintă: Publicul cheie pentru ajutoarele în luarea deciziilor furnizate de National Institute for Care and Excellence (NICE) sunt persoanele care se confruntă cu aceste decizii (și îngrijitorii, tutorii și rudele lor, după caz) și practicienii implicați în îngrijirea lor. Publicul secundar este reprezentat de organizațiile care furnizează îngrijiri (care pot include ajutoare pentru luarea deciziei în politici și proceduri) și de organizațiile din sectorul voluntar și comunitar (care le pot promova în rândul persoanelor cu care lucrează).

Metoda: Punctele de decizie sensibile sunt acelea în care valorile și preferințele persoanei sunt deosebit de importante. Acestea apar atunci când fie:

- ▶ Există două sau mai multe opțiuni de investigație, tratament sau îngrijire care oferă rezultate similare, dar:
 - acestea au tipuri diferite de riscuri și beneficii pe care oamenii le pot evalua în mod diferit, sau
 - probabilitățile de producere a riscurilor și a beneficiilor pot fi diferite, sau
 - aspectele practice ale opțiunilor sunt diferite (de exemplu, alegerea este între medicină și chirurgie sau cerințele de monitorizare diferă), sau
 - persoanele pot considera că riscurile generale de lezare pentru oricare dintre opțiuni depășesc beneficiile generale în comparație cu absența tratamentului.

sau

- ▶ Alegerea între o investigație, un tratament sau o opțiune de îngrijire și opțiunea "fără tratament" este fin echilibrată.

Ajutoarele decizionale NICE sunt elaborate pentru diferite tratamente și opțiuni de îngrijire care ajută la:

- ▶ rezumarea celor mai bune dovezi disponibile referitoare la eficacitatea, siguranța și factorii practici privind opțiunile de tratament sau de îngrijire; și

- ▶ prezentarea acestor informații într-un mod ușor de înțeles de către persoanele care se confruntă cu decizia (și de către îngrijitorii acestora, după caz), cu sprijinul medicului sau al îngrijitorului, astfel încât acestea să poată evalua opțiunile pro, contra și compromisurile.

Rezultat: Ajutoarele pentru luarea deciziilor permit oamenilor să discute și să facă schimb de informații. Astfel, se asigură că oamenii înțeleg bine beneficiile, efectele negative și posibilele rezultate ale diferitelor opțiuni. Luarea în comun a deciziilor împuternicește oamenii să ia decizii cu privire la tratamentul și îngrijirea care li se potrivesc în acel moment, inclusiv să aleagă să continue tratamentul actual sau nu să aleagă vreun tratament.

Valoarea adăugată: Instrumentele de luare în comun a deciziilor oferă oamenilor posibilitatea de a alege în ce măsură doresc să se implice în procesul decizional. Deși, uneori, unele persoane preferă să nu joace un rol activ în luarea deciziilor împreună cu profesioniștii din domeniul sănătății care îi îngrijesc.



Instrumente

Modelul parcursului alfabetizării în domeniul sănătății - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Modelul parcursului alfabetizării în domeniul sănătății descrie modul în care se dezvoltă alfabetizarea în domeniul sănătății de-a lungul unei traiectorii care permite indivizilor, sprijiniți de alții, să caute, să se implice și să acționeze pe baza informațiilor despre sănătate pentru a-și gestiona sănătatea și pentru a se implica activ în consultațiile medicale și în luarea deciziilor informate.

Grupul țintă: Pacienții cu afecțiuni de lungă durată își pot dezvolta în timp abilitățile de alfabetizare în domeniul sănătății și pot pune în practică aceste abilități, devenind mai activi în cadrul consultațiilor medicale.

Metoda: Metoda implică dezvoltarea de cunoștințe, aptitudini și practici de alfabetizare în domeniul sănătății, acțiuni de alfabetizare în domeniul sănătății, abilități de a căuta opțiuni și oportunități de luare în comun deciziilor informate.

Rezultat: Aplicarea în practică a parcursului alfabetizării în domeniul sănătății ajută la identificarea motivațiilor și a barierelor în dezvoltarea și punerea în practică a aptitudinilor de alfabetizare în domeniul sănătății, ținând cont, de asemenea, de caracteristicile indivizilor, precum și de cele ale profesioniștilor din domeniul sănătății.

Valoarea adăugată: Dezvoltarea parcursului alfabetizării în domeniul sănătății sprijină oamenii să se implice mai mult în procesele din sistemul de sănătate, inclusiv în luarea deciziilor informat și în comun.

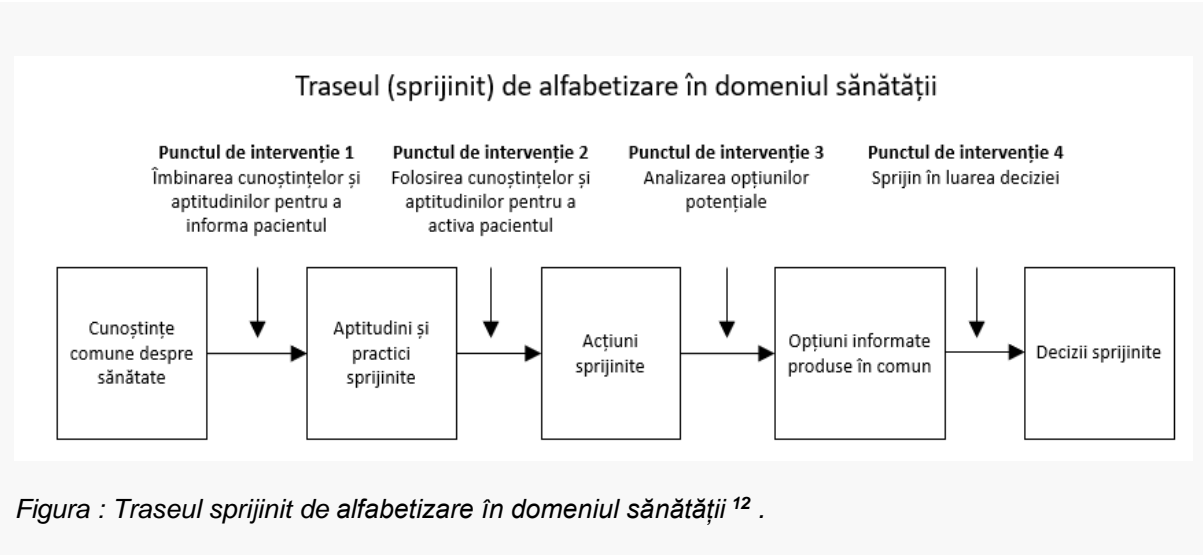


Figura : Traseul sprijinit de alfabetizare în domeniul sănătății ¹² .

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)



ACCESUL LA SPAȚII DIGITALE PENTRU A ÎNȚELEGE ȘI UTILIZA SERVICIILE DE SĂNĂTATE

- ▶ În pofida progreselor înregistrate în transformarea digitală globală a sănătății și a asistenței medicale, există în continuare disparități în ceea ce privește competențele și resursele de accesare a sistemelor de sănătate online. Depășirea acestor disparități necesită eforturi pentru a asigura accesul tuturor la echipamentele necesare și dobândirea de competențe pentru a utiliza site-urile și serviciile online. Serviciile digitale de comunicare în domeniul sănătății și de asistență medicală ar trebui să fie ușor de utilizat și adaptate la nevoile individuale.

CONTEXT

"Digitalul" face parte din toate sferele vieții. Spațiile online au devenit un mediu central pentru comunicare și implicare, învățare și muncă, dar și pentru promovarea sănătății, prevenirea bolilor, intervențiile în sistemul de sănătate, autoîngrijirea și autogestionarea.

Sănătate 4.0 (Health 4.0) este un termen utilizat pentru a descrie transformarea digitală a sănătății și a asistenței medicale, iar sănătatea digitală poate fi considerată cunoașterea și practica legate de dezvoltarea și utilizarea tehnologiilor digitale pentru îmbunătățirea sănătății. Alfabetizarea în domeniul sănătății digitale (alfabetizarea în domeniul e-sănătății) este o formă de alfabetizare în domeniul sănătății care acoperă competențele necesare pentru a accesa și a naviga sursele digitale de informații și instrumente pentru sănătate.

Competențele digitale relevante, echipamentele și accesul la internet sunt factori determinanți pentru sănătate, care ar trebui să fie asigurați pentru toți oamenii.

Accesul la spațiile digitale este deosebit de important atunci când oamenii au mobilitate limitată sau când locuiesc în zone rurale sau îndepărtate. În comparație cu strategiile de comunicare tradiționale, spațiile digitale sprijină accesibilitatea și extinderea accesului la informații despre sănătate pentru diferite persoane și grupuri, indiferent de caracteristicile personale identificabile, cum ar fi vârsta, situația geografică, etnia, educația sau rasa.

Tele- sănătatea și tehnologiile digitale fac posibilă gestionarea de către oameni a îngrijirii lor cu sprijinul de la distanță din partea profesioniștilor din domeniul sănătății. Dispozitivele portabile și telefoanele inteligente creează o conexiune constantă între pacienți și clinicieni, pentru a putea da alarma în caz de urgență.

PROVOCĂRI

În timp ce 91% dintre gospodăriile europene au acces la internet, unele încă nu au. Accesul diferă între zonele urbane și cele rurale și, în general, între țări¹³. Prin urmare, este nevoie de o dezvoltare constantă a informațiilor și serviciilor de sănătate atât online, cât și offline.

Deși transformarea digitală a sănătății și a asistenței medicale poate aduce multe beneficii, ea poate, de asemenea, să reproducă și să consolideze inegalități legate de mobilitatea restrânsă datorată disparităților în competențe și resurse și lipsei de pregătire a furnizorilor de servicii de sănătate pentru a lua în considerare inechitatea digitală în materie de sănătate și experiențele indivizilor cu privire la tehnologiile de sănătate online.

Este posibil ca multe dintre noile servicii și tehnologii de sănătate online să fie disponibile doar pentru cei care dispun de cunoștințe, competențe și resurse financiare relevante. Totuși, pentru persoanele care suferă de deficiențe de vedere sau cognitive sau boli rare, sau pentru emigranți și persoane fără adăpost, serviciile de sănătate online ar putea lipsi sau ar putea fi inaccesibile.

Covid-19

În Europa, înainte de pandemia Covid-19, aproape 40% din populație nu dispunea de competențele digitale de bază necesare pentru a avea acces la spații și servicii digitale¹⁴. Un astfel de decalaj crește vulnerabilitatea în ceea ce privește accesul la asistență medicală adecvată și în timp util. De asemenea, crește expunerea la diverși indicatori de sănătate nefavorabili, cum ar fi depresia și singurătatea. În timpul pandemiei Covid-19, această vulnerabilitate a crescut, în special în rândul persoanelor în vârstă, ceea ce a dus la inechități în accesul la vaccin între țări.

Pandemia Covid-19 a demonstrat importanța posibilității de a accesa platformele digitale în condiții de egalitate. Tehnologiile digitale, cum ar fi telefoanele mobile, au făcut posibilă organizarea rapidă a localizării contactelor, verificarea simptomelor, căutarea de sfaturi și primirea îngrijirilor medicale online (de exemplu, telemedicină, rețete online), precum și promovarea comunicării și educației publice. În condițiile în care miliarde de oameni au fost autoizolați, mediile digitale au permis accesul la informații valide și actualizate, inclusiv la ghiduri de autoîngrijire și la servicii de îngrijire a sănătății. Acestea au oferit un mijloc esențial pentru ca

¹³ Statista Research Department, 2021.

¹⁴ Statista Research Department, 2021.

oamenii să intre în contact unii cu alții, reducând în același timp la minim expunerea lor la boala infecțioasă.

Accesul digital pentru persoanele în vârstă

În timpul pandemiei Covid-19, mulți adulți în vârstă au folosit mass-media tradițională, precum televiziunea și ziarele, ca surse de informare despre virus și măsurile de protecție. Acestea au fost accesibile aproape tuturor, în timp ce informațiile electronice au fost accesibile pentru mai puțin de jumătate. Este important să se asigure accesul la informații offline adecvate, împreună cu accesul la informații online.

Persoanele cu nivele limitate de educație, care locuiesc singure sau nu beneficiază de sprijin social sau care au o funcționare cognitivă deficitară au adesea probleme în accesarea spațiilor digitale. Este mai puțin probabil ca persoanele semnificativ mai în vârstă (adică persoanele cu vârsta de peste 85 de ani) să utilizeze dispozitive digitale și să acceseze informații digitale.

Mediere pentru romi - Letonia

Pandemia Covid-19 a crescut semnificativ provocările cu care se confruntă părinții și copiii romi deopotrivă, precum și comunicarea și dialogul dintre familiile romi și instituțiile municipale.

În martie 2020, Ministerul Culturii și-a actualizat ghidurile pentru mediatorii romi pentru a oferi servicii de mediere romilor la nivel municipal. Ghidurile includ furnizarea de informații periodice familiilor de romi referitoare la măsurile de prevenire privind virusul Covid-19. În februarie 2021, a fost acordat sprijin financiar suplimentar pentru serviciile de mediere a romilor pentru a face față constrângerilor și măsurilor de precauție legate de pandemia Covid-19.

Accesul la învățarea online pentru copiii romi - Grecia

În urma unei decizii ministeriale de a suspenda toate serviciile școlare în perioadele de izolare, s-a decis sprijinirea elevilor romi care frecventează învățământul primar și secundar. În cooperare cu Ministerul Educației și Cultelor, a fost asigurat accesul egal la învățământul la distanță pentru elevii romi, oferindu-le acestora câte un voucher de 200 de euro pentru achiziționarea de echipamente (tabletă, laptop, desktop). Voucher-ul a fost acordat pe baza venitului scăzut al familiei (până la 6.000 de euro) și a criteriilor sociale, ceea ce a dus la acordarea de sprijin pentru 325.000 de familii care aveau în întreținere 560.000 de copii și tineri cu vârste cuprinse între 4 și 24 de ani.

ACȚIUNI, BUNE PRACTICI ȘI INSTRUMENTE

Dezvoltarea de servicii și instrumente digitale de sănătate, precum și competențele persoanelor de a le accesa și de a le utiliza, au potențialul de a crește echitatea în ceea ce privește accesul la asistență medicală de calitate corespunzătoare și de a reduce disparitățile în materie de sănătate.

<p>Indivizii au nevoie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de competențe digitale generale pentru utilizarea dispozitivelor și a aplicațiilor; • de cunoștințe despre serviciile digitale de sănătate (site-uri și aplicații) disponibile și despre conceptele relevante în materie de sănătate, pentru a găsi informații adecvate în înregistrările medicale online; • de abilități pentru de a găsi, naviga și utiliza site-uri și servicii relevante ale sistemului digital de sănătate; • de aptitudini de interpretare și de evaluare critică a rezultatelor diferitelor aplicații de sănătate; • de competențe de comunicare (online) cu personalul medical în domeniul eHealth. 	<p>Sistemele au responsabilitatea de a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dezvolta un acces sigur și ușor accesibil la internet pentru toți oamenii (inclusiv pentru persoanele fără adăpost etc.); • oferi sprijin pentru utilizarea tehnologiilor informaționale; • dezvolta servicii digitale de comunicare în domeniul sănătății și servicii ale sistemului de sănătate (site-uri și aplicații) care să fie ușor de utilizat și adaptabile pentru persoane cu nevoi diferite; • dezvolta competențele furnizorilor din sistemul de sănătate în ceea ce privește utilizarea serviciilor de sănătate online; • dezvolta competențe ale furnizorilor de servicii de sănătate care sunt sensibile la diferitele nevoi ale persoanelor care utilizează tehnologiile și serviciile digitale, de exemplu, mediatorii în domeniul serviciilor de sănătate digitale care ajută comunitățile, precum și persoanele aflate în situații vulnerabile.
--	---



Bune practici

Portalul de eSănătate (eHealth) - Danemarca

Scop și obiective: Există o nevoie urgentă de a îndepărta barierele din industrie și de a spori colaborarea pentru a progresa către un model centrat pe pacient și eficient din punct de vedere al costurilor. Danemarca a fost în fruntea multor inițiative IT în cadrul serviciilor de sănătate. Majoritatea acestor inițiative se bazează pe o infrastructură comună. Portalul național danez de eSănătate, cunoscut sub numele de sundhed.dk ("sundhed" înseamnă "sănătate"), contribuie la optimizarea sectorului de sănătate danez.

Grupul țintă: Sundhed.dk este un portal public, bazat pe internet, care colectează și distribuie informații privind asistența medicală în rândul cetățenilor și al profesioniștilor din domeniul sănătății.

Toți cetățenii danezi au acces la Sundhed.dk, permițând pacienților să comunice, iar pacienților și familiilor acestora să obțină o imagine de ansamblu a informațiilor corecte și actualizate privind asistența medicală, făcând ca serviciile să fie apropiate, deschise și familiare. Fiecare cetățean are propria pagină (disponibilă după identificare), care reflectă situația sa specifică.

Metoda: Sundhed.dk este un parteneriat stabilit între toate autoritățile de sănătate publică din Danemarca. Platforma este construită pe un portal personalizat și bazat pe roluri. Portalul oferă informații pentru o gamă largă de grupuri de utilizatori: medici, medici de familie, farmaciști, dentiști, bolnavi cronici, utilizatori frecvenți, utilizatori ocazionali etc. Fiecare grup de utilizatori are propriile cerințe speciale în ceea ce privește informațiile de care are nevoie și modul în care acestea sunt prezentate. Pentru a gestiona toate aceste grupuri de utilizatori, sunt necesare aproape 100 de aplicații diferite, care sunt actualizate la fiecare trei luni.

Rezultat: Sundhed.dk a transformat serviciul danez de sănătate, care era format din baze de date individuale și independente, fiecare cu propriul grup limitat de utilizatori, într-o structură bazată pe utilizarea în comun a unor soluții standard și pe schimbul de date. Ajutând fiecare utilizator care se conectează la portal prin intermediul identificării personale, portalul a fost construit în așa fel încât să adapteze prezentarea la nevoile utilizatorilor săi, integrând mai multe canale de informații tehnologice într-unul singur.

Valoarea adăugată: Gama de informații și servicii furnizate de acest portal a demonstrat că este posibil să se lucreze dincolo de frontierele sectoriale și de domeniile de specialitate pentru a oferi utilizatorului un singur punct de intrare care îi furnizează o imagine de ansamblu și îl ghidează către informațiile și serviciile relevante. Astfel, Sundhed.dk integrează sisteme specifice serviciului de sănătate danez, dar și alte servicii de sănătate regionale sau naționale, sau sectoare și industrii complet diferite, vor putea obține beneficii similare prin utilizarea experienței dobândite de sundhed.dk în ceea ce privește construirea transparenței și împărtășirea de informații și sisteme.



Bune practici

Spatiul meu de sănătate (Mon espace santé): transformarea pacienților în actori veritabili în gestionarea datelor lor de sănătate - Franța

Scop și obiective: Scopul este de a pune la dispoziția tuturor persoanelor afiliate la sistemul de asigurări sociale un portal digital unic. Portalul este alimentat direct de către profesioniștii din domeniul sănătății cu ajutorul unui sistem de interoperabilitate cu programele informatice utilizate de aceștia. *Mon espace santé* le permite utilizatorilor să își monitorizeze și să își gestioneze mai bine sănătatea. Obiectivul general este de a îmbunătăți asistența medicală prin centralizarea documentelor (evitând pierderile și omisiunile), prin îmbunătățirea coordonării între profesioniștii din domeniul sănătății (autorizați să acceseze istoricul de îngrijire al pacienților) și prin creșterea gradului de conștientizare digitală în rândul tuturor utilizatorilor (prin intermediul unui sistem de asistență ad-hoc).

Grupul țintă: *Mon espace santé* se adresează tuturor persoanelor afiliate la sistemul de asigurări sociale, iar pentru a beneficia de acesta este nevoie doar de o *carte vitale*. Sistemul are o țintă de peste 60 de milioane de utilizatori, pentru care crearea unui cont este automată, iar posibilitatea de opoziție este lăsată la latitudinea utilizatorului.

Metoda: *Mon espace santé* este rezultatul colaborării între Ministerul Sănătății, *Assurance Maladie*, profesioniștii din domeniul sănătății, editorii de software, asociațiile de pacienți și utilizatorii sistemului de sănătate.

Mon espace santé este construit în jurul a patru componente principale: 1) un dosar medical comun furnizat de profesioniștii din domeniul sănătății și de pacient; 2) un sistem de mesagerie securizată pentru schimburi confidențiale de informații cu profesioniștii din domeniul sănătății; 3) o agendă care conține programările medicale; și 4) un catalog de servicii care face referire la mai multe aplicații. Accesul la documentele conținute în *Mon espace santé* este în întregime la discreția pacientului, care poate alege să ascundă un document sau să "blocheze" un profesionist din domeniul sănătății, dacă este necesar.

În urma lansării *Mon espace santé* în februarie 2022, a fost pusă în aplicare o strategie de sprijin pentru toți utilizatorii, cu accent pe cei care sunt cel mai departe de mediul digital (sensibilizarea și formarea specialiștilor în mediere digitală, finanțarea de posturi dedicate strategiei de mediere digitală în regiuni).

Au fost încheiate numeroase parteneriate cu asociații și companii, iar toate birourile de asistență administrativă au beneficiat de cursuri de formare.

Rezultat: Implementarea *Mon espace santé* este progresivă. Toți francezii au fost notificați cu privire la crearea contului lor, cu o perioadă de retragere de șase săptămâni. Creările automate vor fi finalizate în iulie 2022. *Mon espace santé* este deja utilizat de numeroși francezi, iar software-ul utilizat de profesioniștii din domeniul sănătății este în curs de compatibilizare cu produsul lor pe sectoare (farmacii, laboratoare medicale, radiologie etc.).

Valoarea adăugată: *Mon espace santé* este un instrument unic, utilizat de toți actorii din lanțul de asistență medicală, dar care rămâne în mâinile pacientului. Acesta a fost construit împreună cu cetățenii (prin crearea unui comitet de cetățeni), cu profesioniștii din domeniul sănătății, cu editorii de software și cu utilizatorii sistemului de sănătate, care beneficiază, de asemenea, de sprijin pentru a învăța cum să îl utilizeze. Este pentru prima dată când un produs digital de stat a fost propus împreună cu o strategie de incluziune digitală. De asemenea, sistemul îndeplinește cerințe etice și juridice ridicate.



Bune practici

Sistemul digital de sănătate - Estonia

Scop și obiective: Serviciile de sănătate din Estonia sunt digitalizate de 12 ani. Mai mult de 99% din datele generate de spitale și medici sunt digitalizate.

Grupul țintă: Cetățenii pot avea acces la propriile înregistrări medicale printr-un portal online foarte sigur și pot decide cine are acces la aceste înregistrări.

Metoda: Multe servicii de sănătate sunt oferite online - de la consultații video, la rețete electronice. Serviciile sunt intersectoriale, incluzând și notificările referitoare la decese. De exemplu, odată ce un deces este înregistrat online, notificările sunt trimise automat la locul de muncă al persoanei respective, la biroul de impozite și la registrul populației.

Rezultat: Sistemul este foarte transparent, iar profesioniștii din domeniul sănătății pot comunica cu ușurință cu pacienții. În plus, pacienții pot să își "blocheze" și să își "deblocheze" propriile date, hotărând astfel cine are acces la acestea. În plus, fiind centrat pe oameni, cetățenii sunt, de asemenea, implicați în deciziile cheie privind sistemul.

Valoarea adăugată: Încrederea este integrată în proiectarea sistemului. De fiecare dată când cineva accesează informațiile unui pacient, acest lucru este înregistrat. Nimeni nu poate verifica înregistrările medicale doar din curiozitate. Sistemul este conceput pentru a integra cunoștințele cetățenilor pentru a informa și califica serviciile digitale.



În ianuarie 2022, Uniunea Europeană a stabilit un cadru pentru sănătatea digitală. Aprobate de Rețeaua de e-sănătate, formată din reprezentanți ai statelor membre ale UE responsabili de sănătatea digitală și propuse de Președinția franceză a Consiliului Uniunii Europene, au fost stabilite 16 principii europene de etică în domeniul sănătății digitale pentru a îmbunătăți înțelegerea reciprocă și pentru a facilita discuțiile referitoare la viitoarea reglementare europeană privind spațiul european al datelor de sănătate. Acestea se adresează direct cetățeanului UE și încorporează patru dimensiuni etice: "plasarea sănătății digitale într-un cadru de valori umaniste", "a permite oamenilor să își gestioneze digital propriile date de sănătate", "dezvoltarea unei sănătăți digitale incluzive" și "implementarea unei sănătăți digitale ecologice".

Fundamentarea sănătății digitale pe valori umaniste

1. Sănătatea digitală completează și optimizează asistența medicală față în față
2. Persoanele sunt informate cu privire la beneficiile și limitele sănătății digitale
3. Persoanele sunt informate cu privire la funcționarea serviciilor de sănătate digitală și își pot personaliza cu ușurință interacțiunile cu acestea
4. În cazul în care se utilizează inteligența artificială, se depun toate eforturile rezonabile pentru a o face explicabilă și fără bias-uri discriminatorii

A permite indivizilor să își gestioneze sănătatea și datele digitale

5. Indivizii sunt implicați activ în elaborarea cadrelor europene și naționale privind sănătatea și datele digitale
6. Indivizii își pot prelua cu ușurință și în mod fiabil datele privind sănătatea într-un format utilizat în mod obișnuit
7. Indivizii pot obține cu ușurință informații cu privire la modul în care datele lor de sănătate au fost sau pot fi accesate și în ce scop
8. Indivizii pot acorda cu ușurință și în siguranță accesul la datele lor medicale și își pot exercita drepturile, inclusiv dreptul de opoziție, dacă este cazul

Realizarea sănătății digitale incluzive

9. Serviciile de sănătate digitală sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu dizabilități sau cu un nivel scăzut de alfabetizare
10. Serviciile de sănătate digitală sunt intuitive și ușor de utilizat
11. Indivizii au acces la formare în domeniul sănătății digitale
12. Serviciile de sănătate digitală includ sprijin prin comunicare umană atunci când este necesar

Implementarea sănătății digitale ecologice

13. Impactul sănătății digitale asupra mediului este identificat și măsurat
14. Serviciile de sănătate digitală sunt dezvoltate în conformitate cu cele mai bune practici de proiectare ecologică
15. Se asigură reutilizarea și reciclarea echipamentelor de sănătate digitală
16. Părțile interesate din domeniul sănătății digitale se angajează să își reducă amprenta ecologică



POLITICA DE ALFABETIZARE ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII, MOBILIZAREA ȘI CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR

La toate nivelurile, sunt necesare eforturi mai mari pentru a promova o cultură a alfabetizării în domeniul sănătății, pentru a favoriza accesul echitabil la asistență medicală pentru toți, inclusiv pentru persoanele aflate în situații vulnerabile. În practică, acest lucru înseamnă elaborarea de politici publice la nivel local, regional, național și internațional. Acest lucru necesită, de asemenea, o colaborare intersectorială cu alte părți interesate (grupuri de interese, coaliții, alianțe, rețele etc.) și consolidarea capacităților în cadrul autorităților și sistemelor de sănătate pentru a consolida capacitățile și competențele forței de muncă.

POLITICA PUBLICĂ DE ALFABETIZARE ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII

Politicile publice privind alfabetizarea în domeniul sănătății sunt în creștere. Guvernele din țările europene își mobilizează forțele pentru a crește nivelul de alfabetizare în domeniul sănătății în colaborare cu părțile interesate non-guvernamentale, cum ar fi mediul academic, industria și ONG-urile. De exemplu, mai multe țări europene au adoptat planuri de acțiune la nivel național privind alfabetizarea în domeniul sănătății, cum ar fi Austria, Norvegia, Portugalia și Marea Britanie (Scoția), care prevăd intervenții și programe la nivel național pentru a spori alfabetizarea populației în domeniul sănătății.



Bune practici

Educația medicală ca obiectiv național de sănătate - Austria

Scop și obiective: În 2012, Consiliul de Miniștri al Austriei a aprobat zece obiective cuprinzătoare pentru îmbunătățirea factorilor determinanți ai sănătății în sensul de "Sănătate în toate politicile". Obiectivul de sănătate numărul 3 a urmărit îmbunătățirea alfabetizării populației în domeniul sănătății.

Metoda: Un grup de lucru format din 30 de experți din administrația publică, securitatea socială, instituții de cercetare și societatea civică a elaborat sub-obiective și indicatori specifici, inclusiv:

- ▶ implicarea părților interesate și a celor afectați (de exemplu, prin dezvoltarea organizațiilor alfabetizate în domeniul sănătății), pentru a face sistemul de sănătate mai alfabetizat în domeniul sănătății;
- ▶ consolidarea cunoștințelor individuale în materie de sănătate, ținând seama de persoanele aflate în situații vulnerabile (de exemplu, prin colaborarea cu sistemul de educație);
- ▶ integrarea alfabetizării în domeniul sănătății în sectoarele de servicii și de producție (sistemul economic).

Rezultat: Procesul național de reformă a sistemului de sănătate a fost un punct de pornire pentru crearea unui sistem mai alfabetizat în domeniul sănătății. Etapele au inclus înființarea platformei austriece de alfabetizare în domeniul sănătății ca organism de coordonare a inițiativelor de alfabetizare în domeniul sănătății, participarea la anchetele europene și naționale privind alfabetizarea în domeniul sănătății, implementarea intervențiilor axate pe informațiile și comunicarea relevante pentru alfabetizarea în domeniul sănătății, precum și dezvoltarea organizațiilor alfabetizate în domeniul sănătății. În plus, alfabetizarea în domeniul sănătății este promovată ca o competență profesională a furnizorilor de servicii medicale.

Valoarea adăugată: De la aprobarea obiectivului 3, alfabetizarea în domeniul sănătății a devenit parte a discursului public general din Austria și este inclusă în programul guvernamental. Acesta este un subiect nou în programele de studii ale profesioniștilor din domeniul sănătății, iar dovezile privind alfabetizarea în domeniul sănătății au generat numeroase inițiative noi pentru îmbunătățirea practicii. Se mai pot realiza încă mai multe în ceea ce privește procesul decizional comun și activitățile dincolo de sectorului sănătății.



Bune practici

Strategia de îmbunătățire a alfabetizării populației în domeniul sănătății 2019-2023 - Norvegia

Scop și obiective: Scopul strategiei este de a crește nivelul de alfabetizare în domeniul sănătății al populației din Norvegia. Ea se adresează profesioniștilor din domeniul sănătății și din domeniul social, factorilor de decizie și managerilor, precum și organizațiilor de pacienți și altor părți interesate relevante. Strategia urmărește o abordare intersectorială, în special implicarea sectoarelor sănătății și al educației.

Metoda: Metodele includ:

- ▶ promovarea conceptului de alfabetizare în domeniul sănătății în contextul norvegian;
- ▶ instituirea unor eforturi specifice pentru a îmbunătăți alfabetizarea populației în domeniul sănătății;
- ▶ sublinierea importanței alfabetizării în domeniul sănătății în rândul furnizorilor de servicii medicale pentru implicarea pacienților în servicii;
- ▶ dezvoltarea serviciilor sociale și de sănătate în ceea ce privește receptivitatea personalului față de alfabetizarea în domeniul sănătății;
- ▶ identificarea stadiului actual al alfabetizării populației în domeniul sănătății;
- ▶ descrierea diferitelor inițiative care pot spori alfabetizarea diverselor grupuri populaționale în domeniul sănătății și prezentarea unor exemple de activități în curs de desfășurare care sprijină alfabetizarea în domeniul sănătății, fără a fi etichetate ca atare;
- ▶ efectuarea de cercetări privind alfabetizarea în domeniul sănătății;
- ▶ descrierea modului în care autoritățile sanitare vor acționa pentru a îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății în rândul populației și al subgrupurilor populaționale.

Rezultat: Autoritățile din domeniul sănătății trebuie să faciliteze implicarea pacienților în luarea unor decizii în comun, informate, întrebându-i de exemplu "Ce este important pentru dumneavoastră?". Alfabetizarea în domeniul sănătății este considerată o condiție prealabilă pentru realizarea unor servicii de sănătate centrate pe pacient.

Valoarea adăugată: Strategia privind alfabetizarea în domeniul sănătății sprijină viziunea unui sistem de sănătate centrat pe pacient. Aceasta implică faptul că pacienții și utilizatorii au cunoștințele, competențele și oportunitățile necesare pentru a-și gestiona sănătatea în cel mai bun mod posibil.



Bune practici

Îmbunătățirea alfabetizării în domeniul sănătății - Portugalia

Scop și obiective: În Portugalia, planul național de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății are ca scop să ajungă la diferite părți ale populației, inclusiv, de exemplu, la populațiile de imigranți și la rezidenții temporari. Planul național de acțiune a fost lansat după ce un sondaj a arătat că până la 40% din populație avea dificultăți în accesarea unor informații adecvate și fiabile privind asistența medicală. În cazul tinerilor, informațiile despre sănătate sunt adesea obținute prin intermediul platformelor de socializare, ceea ce poate reprezenta atât o provocare, cât și o oportunitate de a adapta și de a direcționa mai bine alfabetizarea în domeniul sănătății către stilul lor de viață.

Grupul țintă: Succesul și dezvoltarea planului de acțiune vor depinde de coordonarea și colaborarea strânsă cu următorii parteneri strategici: sectoarele public, social și privat; ministere, Direcții Generale și Comitete Interministeriale; Programele de Sănătate ale Planului Național de Sănătate; alte structuri aparținând Academiei Ministerului Sănătății, organizații profesionale, societăți științifice, instituții private de solidaritate socială (IPSS), ONG-uri, mass-media, social media, media digitală, asociații de pacienți din societatea civilă.

Metoda: Planul de acțiune se axează pe patru priorități:

- ▶ adoptarea unor stiluri de viață sănătoase;
- ▶ formare pentru o utilizare corectă;
- ▶ promovarea bunăstării;
- ▶ promovarea cunoașterii și a cercetării.

Rezultat: Planul de acțiune facilitează punerea la dispoziția profesioniștilor din domeniul sănătății a unor instrumente pentru promovarea alfabetizării în domeniul sănătății: sunt realizate campanii și intervenții tematice destinate populației, care promovează alfabetizarea în domeniul sănătății; este lărgită rețeaua de părți interesate pentru a încorpora și consolida intervențiile de promovare a alfabetizării în domeniul sănătății și impactul acestora; este creat un comitet de monitorizare cu scopul de a sprijini prioritizarea acțiunilor și a măsurilor și ca resursă de excelență pentru dezvoltarea de informații strategice.

Valoarea adăugată: Menținând o abordare centrată pe persoană, planul de acțiune își propune să îmbunătățească nivelul de alfabetizare în domeniul sănătății al populației portugheze în mod continuu, conștient și durabil. Implementarea unei abordări bazate pe ciclul de viață este în concordanță cu alte inițiative politice legate de "Cetățenia în materie de sănătate", "Egalitatea și accesul la asistență medicală", "Calitatea în domeniul sănătății", "Politici sănătoase", precum și cu obiectivele și scopurile lor respective.



Bune practici

Planul de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății 2022-2026 - Turcia

Scop: Creșterea nivelului de alfabetizare în domeniul sănătății la nivel național prin dezvoltarea abilităților cognitive și sociale ale oamenilor, necesare pentru a accesa, înțelege și utiliza informațiile legate de sănătate pentru a-și îmbunătăți starea de sănătate și pentru a se menține sănătoși.

Obiective:

- ▶ elaborarea și aplicarea unor scale de evaluare care să determine nivelul curent al alfabetizării populației în domeniul sănătății;
- ▶ elaborarea și diseminarea de informații exacte, accesibile și utile pentru sănătate;
- ▶ dezvoltarea și implementarea de aplicații software legate de sănătate, cum ar fi E-NABIZ și MHRS; MHRS este un sistem central de programare a medicilor, iar E-NABIZ este un sistem de evidență medicală personală care gestionează informațiile personale despre sănătate și este utilizat de către public și profesioniștii din domeniul sănătății pentru a vizualiza diagnosticele și tratamentele, testele și rapoartele de examinare, înregistrările și rapoartele de diagnostic imagistic, prescripțiile, vaccinările, vizitele la serviciile de asistență medicală, programările medicale trecute și viitoare ale pacienților;
- ▶ creșterea nivelului de alfabetizare în domeniul sănătății al lucrătorilor din acest domeniu
- ▶ creșterea gradului de conștientizare socială cu privire la boli și la factorii de risc;
- ▶ promovarea obiceiurilor de viață sănătoase;
- ▶ sensibilizarea publicului cu privire la utilizarea adecvată a serviciilor de sănătate;
- ▶ desfășurarea de procese de monitorizare și evaluare.

Grupul țintă: Obiectivul este de a ajunge la toate segmentele de public, inclusiv copii, femei însărcinate, părinți, persoane cu dizabilități și persoane în vârstă.

Metoda: Planul de acțiune este realizat în cooperare cu părțile interesate relevante, cum sunt universitățile, TÜİK (Institutul Turc de Statistică), TRT (Radioteleviziunea turcă), canalele private de radio și televiziune, alte ministere și ONG-uri. Ministerele și organizațiile lor regionale pregătesc proiecte legate de alfabetizarea în domeniul sănătății care intră în sfera lor de atribuții și responsabilități (de exemplu, Ministerul Familiei și Serviciilor Sociale, în colaborare cu Ministerul Sănătății, realizează cursuri de alfabetizare în domeniul sănătății destinate familiilor). Cooperarea este în curs de planificare cu următoarele instituții:

- ▶ TUIK, pentru implementarea scalelor de evaluare care determină starea actuală a nivelului de alfabetizare a populației în domeniul sănătății;
- ▶ Universități, pentru evaluarea rezultatelor scalelor de evaluare menționate mai sus și pentru pregătirea publicațiilor științifice;
- ▶ TRT, canale private de radio/TV, canale media tradiționale și noi, pentru pregătirea de conținuturi menite să crească nivelul de alfabetizare a adulților în domeniul sănătății;

- ▶ Uniunea Municipiilor din Turcia și ONG-urile relevante pentru organizarea și diseminarea activităților în întreaga țară;
- ▶ Societatea "Semiluna Verde" din Turcia pentru conștientizarea cu privire la dependență;
- ▶ Organizația Mondială a Sănătății pentru studii privind dependența și consumul rațional de medicamente.

Pentru eficacitatea și continuitatea activităților din cadrul planului de acțiune:

- ▶ în funcție de misiunea, viziunea și domeniul de activitate al fiecărei instituții, se desemnează o instituție responsabilă din cadrul instituțiilor partenere, care este, de asemenea, responsabilă pentru prezentarea unui raport la fiecare 6 luni privind activitățile desfășurate;
- ▶ datele referitoare la activitățile desfășurate sunt introduse în platforma de monitorizare online pentru activitățile care intră în responsabilitatea instituțiilor interesate;
- ▶ Direcția Generală de Promovare a Sănătății din cadrul Ministerului Sănătății monitorizează procesul și pregătirea rapoartelor de progres la fiecare șase luni pentru a asigura eficacitatea și continuitatea activităților din cadrul planului de acțiune.

Rezultat: Îmbunătățirea și continuitatea comportamentelor destinate unui stil de viață sănătos.

Valoare adăugată: Un nivel scăzut de alfabetizare în domeniul sănătății este cauza diferitelor comportamente și rezultate negative, cum ar fi înțelegerea deficitară a mesajelor legate de sănătate, utilizarea necorespunzătoare a medicamentelor, creșterea numărului de spitalizări ca urmare a subutilizării serviciilor de sănătate preventive și utilizarea excesivă a serviciilor de urgență. Aceste situații reprezintă provocări pentru utilizarea eficientă a serviciilor de sănătate și conduc, de asemenea, la o productivitate scăzută, la o morbiditate și mortalitate crescute și la o creștere a costului cheltuielilor medicale. Pe această bază, se preconizează că, prin creșterea nivelului de alfabetizare în domeniul sănătății, se va înregistra o creștere a calității generale a vieții și o scădere semnificativă a costurilor pentru sănătate.

Rezultat: Conform "Studiului privind nivelul de alfabetizare în domeniul sănătății și factorii conecși în Turcia (2018)", în conformitate cu Scala de alfabetizare în domeniul sănătății Türkiye-Türkiye Sağlık Okur Yazarlığı Ölçeği-TSOY-32, nivelurile de alfabetizare în domeniul sănătății ale participanților sunt raportate ca fiind de 30,9% (inadecvate) și 38% (problematică-limitate). Măsurarea la intervale regulate a nivelului de alfabetizare în domeniul sănătății a tuturor segmentelor societății oferă ghidare importantă pentru acțiunile și politicile destinate îmbunătățirii alfabetizării în domeniul sănătății.

Rezultatele așteptate ale planului de acțiune sunt următoarele:

- ▶ furnizarea de oportunități de acces la informații fiabile și ușor de înțeles pentru fiecare membru al societății;
- ▶ sensibilizarea copiilor și a familiilor acestora, prin includerea alfabetizării în domeniul sănătății ca disciplină în programul de învățământ de bază;
- ▶ schimbări pozitive în comportamentele indivizilor, destinate unui stil de viață sănătos;
- ▶ indivizii sunt implicați în procesul de luare a deciziilor privind propriul tratament și propria îngrijire;

- ▶ indivizii respectă instrucțiunile de tratament, contribuind la reducerea erorilor în administrarea și utilizarea medicamentelor;
- ▶ indivizii au cunoștințe și își asumă responsabilitatea pentru sănătatea lor și pentru bolile cu care se confruntă;
- ▶ creșterea gradului de conștientizare a societății în ceea ce privește lupta împotriva dependenței de substanțe;
- ▶ indivizii au cunoștințe despre sănătatea reproducerii, sănătatea și siguranța la locul de muncă, sănătatea și îngrijirea persoanelor în vârstă, îngrijirea pacienților, sănătatea mediului, bolile cronice, cum ar fi hipertensiunea, diabetul, astmul, bolile infecțioase și respectă programele de gestionare a bolilor;
- ▶ creșterea participării la practicile de promovare a sănătății, cum ar fi depistarea cancerului, prevenirea comportamentelor riscante pentru sănătate, prevenirea accidentelor casnice, programele de educație familială;
- ▶ eliminarea lipsei de informare cu privire la serviciile de sănătate preventive și utilizarea eficientă a acestora;
- ▶ reducerea utilizării necorespunzătoare a serviciilor de urgență și a spitalizărilor;
- ▶ reducerea cheltuielilor pentru sănătate.



Bune practici

Making it Easier. Planul de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății - Marea Britanie (Scoția)

Scop și obiective: "Making it easier" este al doilea plan de acțiune din Scoția privind alfabetizarea în domeniul sănătății elaborat de NHS, care este destinat îmbunătățirii alfabetizării în domeniul sănătății în Scoția 2017-2025. Primul plan a fost intitulat "Making it easy". Planul de acțiune urmărește să elimine barierele și să prevină apariția lor.

Grupul țintă: Planul de acțiune se adresează furnizorilor de servicii medicale, organizațiilor de pacienți și factorilor de decizie.

Metoda: Planul de acțiune se axează pe patru domenii:

- ▶ împărtășirea cunoștințelor dobândite în cadrul planului "Making it Easy" în întreaga Scoție;
- ▶ integrarea modalităților de îmbunătățire a alfabetizării în domeniul sănătății în politici și practici;
- ▶ dezvoltarea unor organizații și comunități mai receptive la alfabetizarea în domeniul sănătății;
- ▶ conceperea sprijinului și serviciilor care să răspundă mai bine nivelului de alfabetizare în domeniul sănătății al oamenilor.

Rezultat: Planul de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății contribuie la îmbunătățirea modului de concepere și de furnizare a serviciilor în viitor, pe baza sprijinirii nevoilor oamenilor prin intermediul unui proces decizional comun.

Valoarea adăugată: Planul de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății stabilește ambiția ca Scoția să devină o societate cu o bună alfabetizare în domeniul

sănătății, care să permită populației să aibă încrederea, cunoștințele, înțelegerea și abilitățile necesare pentru a se menține într-o stare de sănătate bună.



Bune practici

Planul național de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății - Germania

Scop și obiective: Elaborarea Planului național de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății a fost declanșată de rezultatele primului studiu german privind alfabetizarea în domeniul sănătății, care a arătat că mai mult de jumătate din populația germană percepe mari probleme în procesarea informațiilor despre sănătate. Ca răspuns, un grup de 15 experți din mediul academic, din practică și din domeniul politic au colaborat pentru a publica prima versiune în anul 2018.

Grupul țintă: Planul de acțiune se adresează furnizorilor de servicii medicale, organizațiilor de pacienți și factorilor de decizie.

Metoda: Planul se concentrează pe patru domenii de acțiune și include 15 recomandări specifice pentru a consolida alfabetizarea în domeniul sănătății în Germania, în conformitate cu cinci principii cheie.

Rezultat: Planul național de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății a fost însoțit de o strategie de implementare concepută împreună cu părțile interesate relevante pentru a spori impactul.

Valoarea adăugată: Planul național de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății a crescut importanța alfabetizării în domeniul sănătății pe agenda de sănătate în peisajul politic german.



MOBILIZAREA COMUNITĂȚILOR ȘI A "CAMPIONILOR" PENTRU ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII

Încurajarea comunităților de alfabetizare în domeniul sănătății este o componentă cheie în promovarea echității în sănătate. Acest lucru se datorează faptului că alfabetizarea în domeniul sănătății este intersectorială și interdisciplinară. O colaborare sporită între sectoare și discipline poate îmbunătăți transferul de cunoștințe și rezultatele parteneriatelor și programelor de alfabetizare în domeniul sănătății. Grupurile de interese formale și informale, coalițiile, alianțele, rețelele, platformele, precum și institutele, organizațiile și asociațiile contribuie la discutarea, evaluarea și consolidarea capacităților de alfabetizare în domeniul sănătății la diferite niveluri ale societății (câteva exemple mai jos).

Pentru a pune în aplicare alfabetizarea în domeniul sănătății, este nevoie de agenți de schimbare care să dezvolte și să genereze impact. Acești agenți de schimbare, adesea numiți "campioni ai alfabetizării în domeniul sănătății", pot proveni din mediul politic, academic, din practică sau din societatea civilă. Prezența unor avocați ai schimbării organizaționale este critică, însă impactul lor depinde în mare măsură de sprijinul din partea conducerii. O structură și o cultură de conducere care sprijină inovarea în domeniul alfabetizării în domeniul sănătății și îmbunătățirea calității sunt esențiale pentru o implementare de succes (exemplul de mai jos).



Instrumente

Set de instrumente pentru campionii alfabetizării în domeniul sănătății- Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Centrul Horowitz a încheiat un parteneriat cu Asociația directorilor locali din domeniul sănătății din Nebraska pentru a oferi un set de instrumente destinat campionilor alfabetizării în domeniul sănătății.

Grupul țintă: Setul de instrumente este destinat personalului departamentului local de sănătate pentru a evalua capacitatea de alfabetizare în domeniul sănătății, pentru a elabora un plan de acțiune și pentru a se angaja în implementarea acestuia. Departamentele de sănătate de stat și alte organizații pot considera, de asemenea, setul de instrumente ca fiind valoros pentru evaluare și planificare, deși unele dintre funcțiile lor organizaționale pot fi diferite.

Metoda: Procesul de promovare a alfabetizării în sănătate are 5 etape:

- ▶ Examinarea documentului care stă la baza setului de instrumente;
- ▶ Verificarea alfabetizării în domeniul sănătății: evaluarea politicilor și a procedurilor din cadrul departamentului în materie de alfabetizare în domeniul sănătății;
- ▶ Planul de acțiune privind alfabetizarea în domeniul sănătății: elaborarea de obiective SMART și a unui plan de acțiune;
- ▶ Angajamentul privind alfabetizarea în domeniul sănătății: angajamentul de a implementa planul;
- ▶ Implementarea planului de acțiune: punerea în aplicare a planului.

Rezultat: Parteneriatul sprijină formarea în alfabetizarea în domeniul sănătății care se aliniază la standardele naționale și dezvoltarea unei baze de date cu resurse de formare în alfabetizarea în domeniul sănătății bazată pe dovezi pentru a ajuta la dezvoltarea programelor.

Valoarea adăugată: Inițiativa sprijină implicarea mai multor zone locale de sănătate în dezvoltarea planurilor strategice de alfabetizare în domeniul sănătății, inclusiv discutarea punctelor forte, a lacunelor și a oportunităților specifice fiecărei zone, a oportunităților de acreditare, a educației și a dezvoltării profesionale, a liniilor directoare pentru ca Maryland să devină un stat alfabetizat în domeniul sănătății.



International Health Literacy Association (IHLA) a fost inaugurată în anul 2017. Scopul IHLA este de a uni oamenii din întreaga lume care lucrează pentru promovarea alfabetizării în domeniul sănătății, cu scopul de a crea alfabetizare în domeniul sănătății pentru toți și o lume în care oamenii și societățile pot acționa pentru a îmbunătăți sănătatea și calitatea vieții. Coloana vertebrală a organizației sunt grupurile de interes care dezvoltă și implementează alfabetizarea în domeniul sănătății în cadrul unei game largi de subiecte.

Health Literacy Europe a fost lansată în anul 2010, ca rezultat al European Health Literacy Project (2009-2012). Rețeaua găzduiește conferințele europene privind alfabetizarea în domeniul sănătății și sprijină dezvoltarea educației pentru alfabetizare în domeniul sănătății în context european.

Asian Health Literacy Association a fost lansată în anul 2013. Aceasta găzduiește conferințele asiatice privind alfabetizarea în domeniul sănătății și sprijină dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății în Asia.

WHO Action Network on Measuring Health Literacy in Populations and Organizations (M-POHL) a fost creată în anul 2017 cu scopul de a măsura alfabetizarea în domeniul sănătății în Europa la nivel populațional și organizațional. Centrul internațional de coordonare are sediul în Austria. Rețeaua supraveghează sondajul european privind alfabetizarea în domeniul sănătății HLS19 (HLS19 European health literacy survey), care a fost realizat în 2019/2020. Inițiativa este o amplificare a primului sondaj european privind alfabetizarea în domeniul sănătății din anul 2011.

Rețeaua francfonă de alfabetizare în domeniul sănătății este prima rețea interdisciplinară francfonă de cercetători dedicată alfabetizării în domeniul sănătății, inclusiv alfabetizării în domeniul sănătății digitale. Site-ul său web reunește activitățile realizate în Franța, Elveția și Belgia.

UK Health Literacy Network este un grup multidisciplinar. Scopul rețelei este de a promova cercetarea, teoria, educația și practica privind alfabetizarea în domeniul sănătății, acordând o atenție specială implicațiilor personale, sociale, economice și politice.

Alianța olandeză pentru alfabetizare în domeniul sănătății a fost înființată în anul 2010, ca rezultat al European Health Literacy Project, pentru a crea o societate mai incluzivă prin îmbunătățirea competențelor de alfabetizare în domeniul sănătății pentru sănătatea

populației și auto-gestionarea sănătății de către populație. Alianța promovează alfabetizarea cetățenilor în domeniul sănătății și sprijină profesioniștii din domeniul sănătății în recunoașterea și abordarea problemelor legate de alfabetizarea în domeniul sănătății. Alianța promovează, de asemenea, comunicarea clară și limbajul simplu.

Societatea portugheză de alfabetizare în domeniul sănătății a fost inaugurată în anul 2022. Societatea urmărește să dezvolte și să influențeze impactul alfabetizării în domeniul sănătății în Portugalia și înafara acesteia.

Alianța germană pentru alfabetizare în domeniul sănătății

Ministerul Sănătății a lansat "Alianța pentru alfabetizare în domeniul sănătății" în anul 2017, împreună cu 14 organizații cheie din sistemul de sănătate german. Obiectivul comun a fost acela de a consolida și de a promova alfabetizarea în domeniul sănătății în rândul populației din Germania.

Rețeaua Covid-HL este o rețea interdisciplinară înființată ca o comunitate științifică și de cercetare deschisă pentru a promova cercetarea în domeniul alfabetizării în domeniul sănătății, al informațiilor despre sănătate și a sănătății digitale. De la lansarea sa, în februarie 2020, peste 100 de cercetători- atât cercetători la început de carieră, cât și cercetători cu experiență- din peste 50 de țări s-au alăturat rețelei. Împreună, aceștia explorează alfabetizarea în domeniul sănătății la nivelul indivizilor și al sistemelor pentru a înțelege mai bine modul în care pandemia Covid-19 a schimbat societatea, sănătatea și gestionarea informațiilor.



CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR ÎN CADRUL AUTORITĂȚILOR ȘI SISTEMELOR DE SĂNĂTATE

Autoritățile și sistemele de sănătate devin mai "centrate pe oameni" atunci când integrează alfabetizarea în domeniul sănătății ca valoare și strategie transversală și intersectorială în toate activitățile lor. Printre resurse se numără cele zece atribute ale organizațiilor alfabetizate în domeniul sănătății, modelul de la Viena pentru spitale alfabetizate în domeniul sănătății și setul de instrumente Ophelia, care reprezintă exemple de optimizare a alfabetizării în domeniul sănătății în organizații și comunități. Instrumentul de sondaj privind alfabetizarea în domeniul sănătății (Health Literacy Survey Tool- HLS) sprijină măsurarea și monitorizarea progresului alfabetizării în domeniul sănătății în cadrul populațiilor și organizațiilor.



Instrumente

Zece atribute ale organizațiilor medicale alfabetizate în domeniul sănătății - Statele Unite ale Americii

Scop și obiective: Modelul Brach evidențiază zece atribute ale organizațiilor alfabetizate în domeniul sănătății.

Grupul țintă: Modelul Brach poate fi utilizat pentru planificarea strategică de către profesioniști din domeniul sănătății, furnizori și factori de decizie.

Metoda: Modelul descrie zece arii de acțiune pe care furnizorii și managerii din domeniul sănătății trebuie să le dezvolte și să le îmbunătățească pentru a deveni o organizație alfabetizată în domeniul sănătății:

- ▶ o conducere care face ca alfabetizarea în domeniul sănătății să fie parte integrantă din misiunea, structura și operațiunile sale;
- ▶ integrarea alfabetizării în domeniul sănătății în planificare, evaluare, siguranța pacienților și îmbunătățirea calității;
- ▶ formarea forței de muncă pentru ca aceasta să fie alfabetizată în domeniul sănătății și monitorizarea progreselor;
- ▶ implicarea populațiilor deservite în conceperea, punerea în aplicare și evaluarea informațiilor și serviciilor de sănătate;
- ▶ satisfacerea nevoilor populațiilor cu o gamă variată de competențe de alfabetizare în domeniul sănătății, evitând în același timp stigmatizarea;
- ▶ aplicarea strategiilor de alfabetizare în domeniul sănătății în comunicarea interpersonală și confirmarea înțelegerii la toate punctele de contact;
- ▶ asigurarea unui acces facil la informații și servicii de sănătate și la asistență pentru navigare;
- ▶ conceperea și distribuirea de conținut tipărit, audio-vizual și social media ușor de înțeles și de utilizat;
- ▶ abordarea alfabetizării în domeniul sănătății în situații cu risc ridicat, inclusiv tranzițiile de îngrijire și comunicarea cu privire la medicamente;
- ▶ comunicarea clară a ceea ce acoperă planurile de sănătate și a ceea ce vor trebui să plătească pacienții pentru servicii.

Rezultat: Modelul Brach a avut influență în stabilirea agendei pentru eforturile structurale de îmbunătățire a alfabetizării în domeniul sănătății.

Valoarea adăugată: Aplicarea unei abordări strategice în implementarea alfabetizării în domeniul sănătății consolidează impactul acesteia în întreaga organizație și dincolo de ea.



Instrumente

Modelul de la Viena pentru spitalele alfabetizate în domeniul sănătății - Austria

Scop și obiective: Modelul de la Viena are scopul dublu de a promova condițiile materiale și de a crea o cultură de lucru în cadrul organizațiilor de sănătate pentru a facilita utilizarea informațiilor de către oameni.

Grupul țintă: Instrumentul de autoevaluare Vienna Health Literate Organisation (V-HLO) este un chestionar pentru managerii de calitate din cadrul organizațiilor de sănătate. Obiectivul său este de a determina punctele forte și punctele slabe ale organizației în ceea ce privește alfabetizarea în domeniul sănătății.

Metoda: Instrumentul de autoevaluare Vienna Health Literate Organisation se axează pe nouă standarde și 22 de sub-standarde.

9 standarde și cele 22 de sub-standarde ale Vienna Health Literate Organisation

Organizația ar trebui:	Organizația:
1. Să stabilească o politică de management și structuri organizaționale pentru alfabetizarea în domeniul sănătății	1.1 Înțelege alfabetizarea în domeniul sănătății ca pe o responsabilitate organizațională 1.2 Asigură calitatea în domeniul alfabetizării în sănătate
2. Să elaboreze materiale și servicii în colaborare cu părțile interesate relevante	2.1 Implică reprezentanții pacienților în dezvoltarea materialelor și serviciilor 2.2 Implică personalul în elaborarea materialelor și serviciilor
3. Să asigure personal de calitate pentru comunicare cu pacienții, conformă cu alfabetizarea în domeniul sănătății	3.1 Se asigură că personalul este instruit pentru o comunicare conformă cu alfabetizarea în domeniul sănătății în ceea ce privește diagnosticul, terapia, tratamentul și îngrijirea, precum și pregătirea pentru externare 3.2 Se asigură că personalul este instruit pentru o comunicare conformă cu alfabetizarea în domeniul sănătății în ceea ce privește prevenirea bolilor și promovarea sănătății
4. Să furnizeze un mediu de sprijin-navigare și acces la sănătate adecvate alfabetizării în domeniul sănătății	4.1 Asigură un contact fără bariere prin internet și telefon 4.2 Furnizează toate informațiile necesare pentru a accesa organizația 4.3 Asigură suport de orientare suficient în zona de intrare pentru ca pacienții și vizitatorii să se orienteze cu ușurință 4.4 Are un sistem de navigație și o semnalizare ușor de urmărit 4.5 Se asigură că pacienții și vizitatorii au acces la informații gratuite despre sănătate
5. Să aplice principiile de alfabetizare în domeniul sănătății în comunicarea de rutină cu pacienții	5.1 Comunicarea față în față cu pacienții respectă principiile alfabetizării în domeniul sănătății 5.2 Materialele scrise și audio-vizuale sunt concepute în conformitate cu principiile alfabetizării în domeniul sănătății 5.3 Organizația oferă resurse pentru traducere atunci când este necesar 5.4 Comunicarea în situații de risc ridicat respectă principiile alfabetizării în domeniul sănătății
6. Să îmbunătățească cunoștințele de alfabetizare în domeniul sănătății ale pacienților și ale anturajului lor	6.1 Pacienții (și anturajul lor) sunt susținuți pentru a-și îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății pentru auto-gestionarea bolii 6.2 Pacienții (și anturajul lor) sunt susținuți pentru a-și îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății în vederea unui stil de viață sănătos
7. Să îmbunătățească cunoștințele personalului de alfabetizare în domeniul sănătății	7.1 Personalul este sprijinit pentru a-și îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății de care are nevoie pentru a gestiona riscurile de sănătate aferente locului de muncă.

	7.2 Personalul este sprijinit pentru a-și îmbunătăți alfabetizarea în domeniul sănătății pentru un stil de viață sănătos
8. Să contribuie la alfabetizarea în domeniul sănătății în regiune	8.1 Sprijină alfabetizarea în domeniul sănătății în cadrul îngrijirii continue și integrate 8.2 Contribuie la dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății în rândul populației din regiune
9. Să împărtășească experiențe și să fie un model de urmat	9.1 Sprijină diseminarea și dezvoltarea ulterioară a conceptelor și a practicii medicale conform alfabetizării în domeniul sănătății

Rezultat: Instrumentul este potrivit pentru a efectua o evaluare a nevoilor, pentru a ajuta spitalele să crească gradul de conștientizare și să formuleze acțiuni specifice pentru a-și consolida în continuare receptivitatea față de alfabetizarea în domeniul sănătății.

Valoarea adăugată: Consolidarea capacității spitalelor de a lua în considerare nivelul de alfabetizare a populației în domeniul sănătății este necesară pentru a îmbunătăți calitatea asistenței medicale. O modalitate de a dezvolta în spitale politici și strategii adecvate, responsive la alfabetizarea în domeniul sănătății, este utilizarea unor instrumente de autoevaluare pentru a crește gradul de conștientizare, a ajuta la stabilirea priorităților de acțiune și a mobiliza părțile interesate.



Instrumente

Trusa de instrumente Ophelia - Australia

Scop și obiective: Fiecare proiect Ophelia (OPTimising HEalth Lliteracy and Access) urmărește să îmbunătățească sănătatea și echitatea prin creșterea disponibilității și accesibilității informațiilor și serviciilor de sănătate în moduri adecvate la nivel local.

Grupul țintă: Abordarea Ophelia implică colaborarea unei game largi de membri și lideri ai comunității și lucrători comunitari pentru a dezvolta intervenții de alfabetizare în domeniul sănătății care se bazează pe nevoile identificate în cadrul unei comunități.

Metoda: Metoda se concentrează pe dezvoltarea de intervenții în comunitățile locale. Ea se bazează pe cartografierea intervențiilor, pe colaborările pentru îmbunătățirea calității și pe sinteza realistă. Protocolul de intervenție este orientat spre rezultate și se concentrează pe două întrebări-cheie: "Care sunt punctele forte și punctele slabe ale clienților din centrele participante în ceea ce privește alfabetizarea în domeniul sănătății?" și "Cum interpretează centrele și cum răspund la acestea pentru a obține rezultate pozitive în materie de sănătate și echitate pentru clienții lor?".

Prima fază este o evaluare a nevoilor cu ajutorul Health Literacy Questionnaire (HLQ), care permite o măsurare multidimensională a alfabetizării în domeniul sănătății, pentru a identifica nevoile comune ale clienților în această privință. A doua fază implică personalul de primă linie și conducerea fiecărei organizații care oferă servicii în co-crearea unor planuri de intervenție pentru a răspunde în mod strategic la nevoile locale identificate. În cea de-a treia etapă, intervențiile vor fi testate în fiecare centru pentru a determina dacă

centrul poate îmbunătăți limitările identificate în ceea ce privește accesul la servicii și/sau rezultatele în materie de sănătate.

Rezultat: Îmbunătățirea rezultatelor și receptivității la nivel local în materie de alfabetizare în domeniul sănătății.



Instrumente

Măsurarea alfabetizării în domeniul sănătății în rândul populației și al organizațiilor (M-POHL) – Europa și înafara ei

Scop și obiective: Sondajul european privind alfabetizarea în domeniul sănătății este un instrument de măsurare a alfabetizării în domeniul sănătății în rândul populațiilor.

Grupul țintă: Sondajul european privind alfabetizarea în domeniul sănătății este în prezent utilizat pe scară largă în întreaga regiune europeană și nu numai. Acesta a fost tradus în mai multe limbi și a fost aplicat în țări cu venituri mici, medii și mari.

Metoda: Chestionarul este disponibil în diferite versiuni și poate fi preluat de la International Coordination Center for the Action Network on Measuring Population and Organisational Health Literacy (M-POHL).

Rezultat: Sondajul privind alfabetizarea în domeniul sănătății ajută la evaluarea evoluției alfabetizării în domeniul sănătății și la monitorizarea progreselor. Perspectivele analitice pot informa și califica dezvoltarea politicilor, precum și cercetarea și practicile legate de alfabetizarea în domeniul sănătății.

Valoarea adăugată: Stabilirea de dovezi privind alfabetizarea în domeniul sănătății conduce la acțiuni în întreaga regiune europeană și nu numai. Rețeaua de acțiune implică părțile guvernamentale interesate, precum și cercetătorii, pentru a asigura implementarea și impactul datelor generate de studiile privind alfabetizarea în domeniul sănătății.



ALFABETIZAREA ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII CA ABILITATE PROFESIONALĂ - CREȘTEREA CAPACITĂȚII DE ALFABETIZARE A FORȚEI DE MUNCĂ ÎN DOMENIUL SĂNĂTĂȚII

Alfabetizarea în domeniul sănătății creează oportunități de angajare și cerințe de îmbunătățire a forței de muncă prin dezvoltarea alfabetizării în domeniul sănătății ca o abilitate profesională. Având în vedere creșterea generală a cercetării și a elaborării de politici în materie de alfabetizare în domeniul sănătății, aceasta devine o abilitate și o competență solicitate de autoritățile și sistemele de sănătate.

Acest lucru necesită includerea alfabetizării în domeniul sănătății în programa învățământului superior și a celui postuniversitar, în cadrul unei game largi de discipline. În practică, acest lucru înseamnă să se acorde atenție cunoștințelor, competențelor și atitudinilor profesioniștilor din domeniul sănătății, în special atunci când au de-a face cu persoane aflate în situații vulnerabile și cu persoane cu niveluri limitate de alfabetizare în domeniul sănătății. În acest sens, este importantă sensibilitatea față de persoanele și grupurile diferite din punct de vedere cultural din societate. Integrarea experienței și a mărturiilor utilizatorilor, precum și concentrarea asupra co-producției serviciilor de sănătate trebuie să fie, de asemenea, implementate.



Bune practici

Manualul de alfabetizare în domeniul sănătății - Australia

Scop și obiective: Cadrele cheie de calitate a serviciilor de sănătate, inclusiv standardele naționale de calitate și siguranță a serviciilor de sănătate (NQSHS) și standardele de practică generală ale Royal Australian College of General Practitioners, solicită măsuri pentru a aborda alfabetizarea în domeniul sănătății.

Grupul țintă: A fost redactat un manual pentru profesioniștii din domeniul sănătății din Northern NSW, pentru tot personalul care lucrează în domeniul sănătății, la toate nivelurile.

Metoda: În conformitate cu standardele de acreditare, există o obligație față de consumatori de a oferi asistență medicală sigură și de calitate. Aceasta înseamnă recunoașterea dreptului consumatorului de a fi partener în îngrijirea sănătății sale. Manualul ghidează profesioniștii din domeniul sănătății pentru a le permite consumatorilor să ia cele mai bune decizii în materie de sănătate.

Rezultat: Accesul la materiale de învățare sprijină dezvoltarea profesională a personalului care lucrează în domeniul asistenței medicale și crește calitatea muncii lor pentru a răspunde nevoilor persoanelor pe care le deserveșc, în special ale celor aflate în situații vulnerabile.

Valoarea adăugată: Manualul este o modalitate ușoară și eficientă din punct de vedere al costurilor de a îmbunătăți cunoștințele, motivația și competența personalului medical.