



H2O
HELP TO OPPORTUNITIES



Co-funded by
the European Union

PROGRAM ZDRAVSTVENO OPISMENJAVANJE I ZDRAVI ŽIVOTNI STILOVI ZA ROME U ROMSKIM NASELJIMA

za lokalne romske edukatore i posrednike

- **Modul 1: ZDRAVSTVENA PISMENOST**
 - **Poglavlje 3: Prepreke u komunikaciji između zdravstvenog djelatnika i romskih pacijenata.**

SAŽETAK:

Pacijenti romske nacionalnosti s ograničenom zdravstvenom pismenošću često se susreću s preprekama u komunikaciji sa zdravstvenim radnicima i zdravstvenim posrednicima, doživljavajući, primjerice, jezične barijere, nepovjerenje, rasnu diskriminaciju ili jednostavno korištenje medicinskog žargona. Poglavlje se također bavi izazovima koji se tiču pružanja zdravstvenih informacija romskim zajednicama u različitim nekliničkim okruženjima, kako osobno tako i putem informacijske tehnologije.

PREGLED

Modula I: Zdravstvena pismenost



1. Što je zdravstvena pismenost?

Istraživanje pojma i definicija zdravstvene pismenosti. Razni aspekti zdravstvene pismenosti.

2. Koncepti i posljedice ograničene zdravstvene pismenosti: Koliko je velik problem zdravstvene pismenosti Roma u Europi?

Zdravstvena pismenost Roma smatra se europskim problemom i izazovom koji pogađa veliki dio stanovništva kontinenta. Ovo poglavlje istražuje razmjere problema zdravstvene pismenosti u europskim romskim zajednicama.

3. Prepreke u komunikaciji između zdravstvenog djelatnika i romskih pacijenata.

Pacijenti romske nacionalnosti s ograničenom zdravstvenom pismenošću često se susreću s preprekama u komunikaciji sa zdravstvenim radnicima i zdravstvenim posrednicima, doživljavajući, primjerice, jezične barijere, nepovjerenje, rasnu diskriminaciju ili jednostavno korištenje medicinskog žargona. Poglavlje se također bavi izazovima koji se tiču pružanja zdravstvenih informacija romskim zajednicama u različitim nekliničkim okruženjima, kako osobno tako i putem informacijske tehnologije.

4. Pristup, razumijevanje i procjena zdravstvenih informacija.

Da bi pacijenti sami mogli upravljati svojim zdravljem i bolešću, važno je da mogu pristupiti, razumjeti i procijeniti zdravstvene informacije. Međutim, mnogi Romi imaju poteškoća s tim, a ovo poglavlje usredotočuje se na alate za prevladavanje tih poteškoća.



**PROGRAM ZDRAVSTVENO
OPISMENJAVANJE I ZDRAVI ŽIVOTNI STILOVI
ZA ROME U ROMSKIM NASELJIMA**

**MODUL 1
Poglavlje 3: Prepreke u
komunikaciji između zdravstvenog
djelatnika i romskih pacijenata.**



Co-funded by
the European Union



Zdravstvena pismenost i zdravstvena komunikacija

- Iz perspektive zdravstvene skrbi, zdravstvena pismenost se definira kao skup vještina koje pojedincu omogućuju da djeluje kao kompetentan pacijent unutar interakcije pacijent-pružatelj zdravstvenih usluga.
- Zdravstvena se pismenost u ovom kontekstu prvenstveno usredotočuje na funkcionalne vještine kao što su čitanje, pisanje i računanje, a može se proširiti na vještine kao što su **razumijevanje za bolju zdravstvenu komunikaciju**, vještine samokontrole i brige, bolje pridržavanje i snalaženje u zdravstvenom sustavu.



Co-funded by
the European Union



H2O
HELP TO OPPORTUNITIES



Co-funded by
the European Union

Health communication is
the **science and art** of using
communication to advance the
**health and well-being of people
and populations.**

Health literacy and patient safety

Izvor:

Health Literacy
Farrah
Schwartz,
University
Health Network
Maja Filipov,
Ministry of
Health and
Long-Term
Care Public
Health Ontario
Grand Rounds
6. ožujka, 2018



An individual can be health literate by using the skills needed to find, understand, evaluate, communicate, and use information.

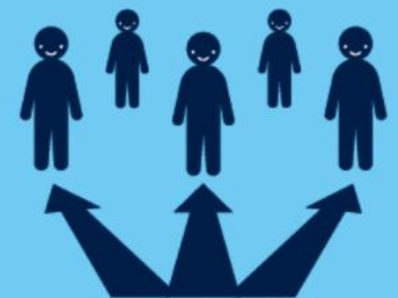


Health care professionals can be health literate by presenting information in ways that improve understanding and ability of people to act on the information.



Systems can be health literate by providing equal, easy, and shame-free access to the delivery of health care and health information.

Using a universal precautions approach for health literacy minimizes risk for everyone. This means taking **specific actions to minimize risk for everyone** when it is unclear who is health literate.





Odnos između ograničene zdravstvene pismenosti i loše komunikacije



- Istraživači ističu da je odnos između ograničene zdravstvene pismenosti i lošeg zdravlja često posljedica loše kvalitete komunikacije unutar organizacija koje pružaju zdravstvenu skrb.
- Istraživanje odnosa između statusa zdravstvene pismenosti i primanja komunikacije usmjerene na pacijenta u klinikama i bolnicama koje opslužuju romsku populaciju osjetljivu na komunikaciju.
- Važno je pozabaviti se izazovima u vezi s pružanjem zdravstvenih informacija romskim zajednicama u različitim kliničkim i nekliničkim okruženjima, kako osobno tako i putem informacijske tehnologije.



Što je zdravstvena komunikacija? Edukativni video



Co-funded by
the European Union

- https://www.youtube.com/watch?v=H_xOLxyRupw&ab_channel=CenterforCommunicationandHealthatNorthwestern



Statistika zdravstvene pismenosti: Gdje smo?

- Ako se zdravstvena pismenost može smatrati kritičnom odrednicom javnog zdravlja, kakav je onda njen trenutni status u populaciji?
- Dostupni dokazi upućuju na to da je više ljudi ograničeno zdravstveno pismeno nego što se često pretpostavlja. U Europi, rezultati nedavnog europskog istraživanja zdravstvene pismenosti pokazuju da 12% ispitanih ljudi ima neadekvatnu opću zdravstvenu pismenost, a 35% ima problematičnu zdravstvenu pismenost.
- Iako prevalencija problematične zdravstvene pismenosti uvelike varira između većinskog i manjinskog stanovništva diljem Europe (između 2% neadekvatne zdravstvene pismenosti u većinskim skupinama u Nizozemskoj naspram 67% u romskim zajednicama u jugoistočnoj Europi), jasno je da zdravstvena pismenost nije samo problem male manjine u Europi.



Kako se nositi s epidemijom zdravstvene nepismenosti?

Kako bi se riješila „epidemija zdravstvene nepismenosti“, nedavni politički dokument koji je izdao Europski regionalni ured SZO poziva na djelovanje na različitim razinama:

- **osigurati bolju zdravstvenu komunikaciju uspostavljanjem smjernica za zdravstveno opismenjavanje;**
- stvoriti i osnažiti okruženja prilagođena zdravstvenoj pismenosti; i
- razviti politike zdravstvene pismenosti na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Te bi radnje trebale biti integrirane kako bi osnažile i omogućile ljudima da donose zdrave zdravstvene odluke u kontekstu svakodnevnog života: kod kuće, u zajednici, na radnom mjestu, u sustavu zdravstvene zaštite, u obrazovnom sustavu, na tržištu i u tradicionalnih i društvenih medija



Dostupnost zdravstvenih usluga Romima i zdravstvena komunikacija

Dostupnost zdravstvenih usluga uvelike ovisi o zdravstvenoj pismenosti i zdravstvenoj komunikaciji.

Kada je riječ o romskoj populaciji, iznimno je važno uspostaviti primjerenu komunikaciju, bez predrasuda i diskriminacije.

Jedan od ciljeva je povećati senzibilitet zdravstvenih djelatnika za pružanje usluga pripadnicima romske zajednice i poboljšati komunikaciju s njima.

Povjerenje u medicinske djelatnike pojam je koji uključuje i kompetentnost i primjeren pristup.



Co-funded by
the European Union

Efektivna komunikacija u sustavu zdravstvu: Edukativni video



Co-funded by
the European Union

- https://www.youtube.com/watch?v=VIVqdPzpfEI&ab_channel=St.GeorgesHospitalTraining



Kakav je utjecaj odgovarajuće zdravstvene komunikacije na zdravstvenu pismenost?

Adekvatna zdravstvena komunikacija unapređuje zdravstvenu pismenost, progresivno omogućava veću autonomiju i osobno osnaživanje romske populacije.

Kulturološki osjetljiva zdravstvena komunikacija u romskim zajednicama može unaprijediti proces zdravstvenog obrazovanja i dovesti do poboljšane zdravstvene pismenosti i kvalitete života.

What are the benefits of adequate health literacy?

Izvor:

Health Literacy Farrah Schwartz, University Health Network Maja Filipov, Ministry of Health and Long-Term Care Public Health Ontario Grand Rounds 6. ožujka, 2018



Increases patient safety



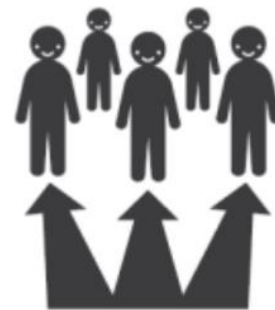
Improves outcomes

- diet
- medicine
- exercise

Helps people understand what they have to do



Saves time and money



Reaches more people



Increases engagement



O utjecaju zdravstvene komunikacije: Edukativni video



Co-funded by
the European Union

- https://www.youtube.com/watch?v=JjFAliNCB-I&ab_channel=WorldHealthOrganizationRegionalOfficefortheWesternPacific



Zdravstvena komunikacija Roma kao multidisciplinarno pitanje



Zdravstvenu komunikaciju Roma treba promatrati kao složeno multidisciplinarno pitanje koje uključuje stručnjake, terenske radnike i lokalne organizacije koje rade s romskim zajednicama u Europi koje se bave društvenim odrednicama zdravlja, temeljnim pravima i pristupom pravima i uslugama za poboljšanje zdravlja Roma, kroz istraživanje, zagovaranje, razvoj politike, praćenje i organiziranje zajednice.



Co-funded by
the European Union



Poticanje zdravstvene pismenosti u romskim zajednicama



Co-funded by
the European Union

- Rezultati europskih istraživanja nedvojbeno potvrđuju važnost obrazovanja i potrebu poboljšanja zdravstvene pismenosti pripadnika romske zajednice, posebice onih nižeg stupnja obrazovanja, kako bi se podigla svijest o odgovornosti za vlastito zdravlje.
- Važno je prepoznati važnost povećanja senzibiliziranosti zdravstvenih radnika prema romskoj populaciji i poboljšanja komunikacije romske populacije s obiteljskim liječnicima. To podrazumijeva dodatnu edukaciju zdravstvenih djelatnika i jačanje njihove kulturološke zdravstvene kompetencije za bolje razumijevanje zdravstvenih potreba romskih zajednica, kao i specifičnosti romske kulture vezane uz njihovo razumijevanje zdravlja, prevencije i liječenja bolesti.



O važnosti
komunikacije u
zdravstvenoj
skrbi:
Edukativni
video

**EFFECTIVE
COMMUNICATION
CAN SAVE
LIVES
IN THE
HEALTHCARE
SETTINGS**



Co-funded by
the European Union

- [https://www.youtube.com/watch?v=oTJs5LJ4YKU&ab_channel=Talenta
ndSkillsHuB](https://www.youtube.com/watch?v=oTJs5LJ4YKU&ab_channel=Talenta%26SkillsHuB)



PROGRAM ZDRAVSTVENO OPISMENJAVANJE I ZDRAVI ŽIVOTNI STILOVI ZA ROME U ROMSKIM NASELJIMA

Modul 1: ZDRAVSTVENA PISMENOST

Poglavlje 3: Prepreke u komunikaciji između zdravstvenog djelatnika i romskih pacijenata.

ZAKLJUČCI

- Kako bi se poboljšala zdravstvena komunikacija, potrebno je povećati senzibiliziranost romskih zdravstvenih posrednika, zdravstvenih edukatora i zdravstvenih djelatnika za rad s romskom populacijom te poboljšati zdravstvenu komunikaciju romskih zajednica prema boljem zdravstvenom stanju.
- Unapređenje zdravstvene pismenosti Roma putem poboljšane zdravstvene komunikacije postupno će omogućiti veću autonomiju i osobno osnaživanje romskih zajednica u Europi; na taj se način proces poboljšanja zdravstvene pismenosti Roma može promatrati kao dio individualnog razvoja prema poboljšanoj kvaliteti života lokalnih romskih zajednica diljem Europe.



Co-funded by
the European Union

PROGRAM ZDRAVSTVENO OPISMENJAVANJE I ZDRAVI ŽIVOTNI STILOVI ZA ROME U ROMSKIM NASELJIMA

