

TERVEYDEN LUKUTAITO KÄYTÄNNÖN TYÖSSÄ

OHJE SOSIAALI- JA TERVEYSALAN AMMATTILAISILLE

Partners:



Mitä on terveyden lukutaito?

Terveyden lukutaidolla tarkoitetaan yksilöiden kykyä ymmärtää perustietoja ja tehdä tietoon perustuvia päätöksiä terveydestään. Heikko terveyden lukutaito voi johtaa heikompiin terveystuloksiin, lisääntyneisiin terveydenhuoltokustannuksiin ja heikompaan elämänlaatuun.

Kuinka suuri ongelma on?

Terveyden lukutaito on olennainen osa käytännön työtä, jotta voidaan kehittää asiakkaiden saaman hoidon laatua. Valitettavasti lähes joka toisella Eurooppalaisella on rajallinen terveyden lukutaito.

Miksi on tärkeää tunnistaa asiakkaat, joiden terveyden lukutaito on rajoittunut?

Terveyden lukutaidottomien asiakkaiden tunnistaminen on tärkeää, koska sen avulla sote ammattilaiset voivat muokata kommunikaationsa ja tukensa vastaamaan kunkin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Tämä voi auttaa parantamaan asiakkaiden tuloksia ja vähentämään terveydenhuollon kustannuksia.

Miten tunnistaa asiakkaat, joilla on rajoittunut terveyden lukutaito:

Huomioi mahdollisuus matalaan terveyden lukutaitoon, jos asiakkailla on joitakin seuraavista merkeistä:

- Myöhästyy aina tapaamisista tai ei saavu paikalle.
- Vaikeus hyödyntää ohjeita.
- Muotoilee kysymykset huonosti.
- Vaikeus vastata kysymyksiin.
- Vaikeus kuvata omaa ongelmaansa.
- Vaikeus kuvata asioita kronologisesti.
- Vaikeus täyttää lomakkeita oikein.

Tyypillisimmät tekosyyt asiakkailla, joilla on matala terveyden lukutaito:

- Anteeksi, unohdin silmälasini.
- Voisitko täyttää lomakkeen puolestani, kirjoitukseni on niin epäselvää.
- Täytän tämän kotona.
- En pysty lukemaan tätä sanasokeuteni vuoksi.
- Anteeksi luulin että vastaanottoaika oli vasta huomenna.

Mitä tehdä, jos havaitset asiakkaallasi matalan terveyden lukutaidon piirteitä:

- Käytä selkokieltä ja vältä ammattitermejä.
- Käytä visuaalisia apuja kuten kuvia ja videoita asian ymmärtämisen helpottamiseksi.
- Toista tärkeät asiat ja anna kirjoitettuja ohjeita (selkokielellä).
- Rohkaise asiakasta kysymään kysymyksiä ja hyödynnä Teach Back-menetelmää.
- Ohjaa tarvittaessa lisätuen pariin.

Kuinka lisäät organisaatiosi osaamista matalan terveyden lukutaidon suhteen?

- Huolehdi tarvittavasta koulutuksesta terveyden lukutaidosta ja tehokkaista kommunikaatiokeinoista, jotka pitävät sisällään Teach Back – menetelmän ja visuaaliset avut.
- Tunnista asiakkaat, joilla on matala terveydenlukutaito ja nosta heidän tarpeensa esiin monialaisessa yhteistyössä.
- Varmista, että asiakasmateriaalinne ja -ohjeenne on helposti luettavia ja ymmärrettäviä.
- Varmista, että toimitiloissanne on helppo liikkua ja navigoida (huoneet helppo löytää, eri osastot erottuvat toisistaan, opasteet toimivia...)

Ask Me Three - tarkastuslista

Varmista, että asiakas tietää:

- 1 Mikä terveysongelma hänellä on.
- 2 Mitä hänen tulisi tehdä.
- 3 Miksi sen tekeminen on tärkeää.

Chunk and Check - tarkastuslista

- Pilko ohjeet pienempiin osioihin, helpommin ymmärrettäviin, kokonaisuuksiin mieluummin kuin kertoisit kaiken kerralla.
- Varmista jokaisen osion jälkeen asiakkaan ymmärrys esimerkiksi Teach Back- menetelmällä ennen kuin etenet seuraavaan.
- Kysy asiakkaalta useita kertoja "mitä kysymyksiä sinulla on?"

Teach Back menetelmä - tarkastuslista

KERRO: Kun olet käynyt yhden asian lävitse rauhallisesti ja selkokielellä kerro asiakkaalle "Haluan varmistaa, että olen osannut kertoa asiat oikein".
KYSY: Pyydä asiakasta kertomaan asia läpi omin samoin.
KUUNTELE: Anna asiakkaalle aikaa vastata. Älä keskeytä häntä.
YMMÄRRYS?: Varmista, että olet selittänyt asian oikealla tavalla.

Muista, että tämän tarkoitus on arvioida sinua, ei asiakasta!

Esimerkki:

"Kerroin sinulle mikä todennäköisesti aiheuttaa tämän kivun. Jotta voin varmistaa, että selitin asian selvästi kerrotko minulle, miten kertoisit saamasi tiedon jollekin toiselle?"

