

# Komunikacija s pacijentima niske zdravstvene pismenosti

Petra Bekavac<sup>1</sup>, Helena Koren<sup>1</sup>, Marina Milaković<sup>1</sup>, Marija Bubaš<sup>2</sup>, Barbara Bekavac<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Zagreb, Hrvatska

<sup>2</sup> Ministarstvo zdravstva, Zagreb, Hrvatska

[petra.bekavac@hzjz.hr](mailto:petra.bekavac@hzjz.hr)

[helena.koren@hzjz.hr](mailto:helena.koren@hzjz.hr)

[marina.milakovic@hzjz.hr](mailto:marina.milakovic@hzjz.hr)

[marija.bubas@miz.hr](mailto:marija.bubas@miz.hr)

[barbara.bekavac@hzjz.hr](mailto:barbara.bekavac@hzjz.hr)

## UVOD

U današnjem zdravstvenom sustavu, očekuje se da pacijenti aktivno sudjeluju u donošenju odluka vezanih uz vlastito zdravlje, no nisu svi u tome jednako vješti. Emocionalni i psihički stres te nedostatak vještina zdravstvene pismenosti često su ključni faktori pasivnog sudjelovanja u vlastitoj zdravstvenoj skrbi. Niska razina zdravstvene pismenosti povezana je s lošijim zdravstvenim ishodima, uključujući češće hospitalizacije, veću upotrebu hitnih medicinskih usluga i lošije opće zdravstveno stanje. Pacijenti s poteškoćama zdravstvene pismenosti suočavaju se s izazovima u svim fazama zdravstvene skrbi, od pristupa uslugama do razumijevanja medicinskih informacija i svakodnevnog nošenja s bolesti. Neučinkovitost komunikacije između pacijenata i zdravstvenih radnika često dovodi do otežane i oslabljene brige za vlastito zdravlje.

## CILJ

Ukazati na potrebu za prepoznavanjem slabe zdravstvene pismenosti kod pacijenata te prikazati opcije primjerene komunikacije s njima.

## METODE

Pretraživanje literature obavljeno je putem relevantnih znanstvenih baza podataka. U ovom pregledu odabrani su radovi koji se odnose na komunikaciju zdravstvenih djelatnika s pacijentima niske zdravstvene pismenosti.

## REZULTATI

Zdravstveni djelatnici često prilikom usmene i/ili pismene komunikacije s pacijentima ne uzimaju u obzir mogućnost niske zdravstvene pismenosti. Kao razlog tome ističe se vremenska ograničenost, nedostatak financija, smanjeni uvid u razinu zdravstvene pismenosti pacijenta. Komunikacijske strategije koje se mogu koristiti su pojednostavljeni jezik, utvrđivanje je li pacijent razumio informacije (tzv. teach-back metoda), alati za vizualizaciju te ponavljanje i sažimanje informacija.

## ZAKLJUČAK

Povezanost niske razine zdravstvene pismenosti s lošijim zdravstvenim ishodima jasno pokazuje potrebu za poboljšanjem pristupa skrbi za pacijente. Nedostatak učinkovite komunikacije između pacijenata i zdravstvenih radnika otežava zdravstveno funkcioniranje. Stoga je nužno naglasiti potrebu za osvještavanjem i primjenom pristupa prilagođenih različitim razinama zdravstvene pismenosti kako bi se osigurala kvalitetna skrb za sve pacijente.

**KLJUČNE RIJEČI:** niska zdravstvena pismenost; komunikacijske strategije; kvaliteta skrbi

# Communication with patients with low health literacy

Petra Bekavac<sup>1</sup>, Helena Koren<sup>1</sup>, Marina Milaković<sup>1</sup>, Marija Bubaš<sup>2</sup>, Barbara Bekavac<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Croatian Institute of Public Health, Zagreb, Croatia

<sup>2</sup> Ministry of Health, Zagreb, Croatia

[petra.bekavac@hzjz.hr](mailto:petra.bekavac@hzjz.hr)

[helena.koren@hzjz.hr](mailto:helena.koren@hzjz.hr)

[marina.milakovic@hzjz.hr](mailto:marina.milakovic@hzjz.hr)

[marija.bubas@miz.hr](mailto:marija.bubas@miz.hr)

[barbara.bekavac@hzjz.hr](mailto:barbara.bekavac@hzjz.hr)

## INTRODUCTION

In today's healthcare system, patients are expected to actively participate in decisions regarding their health, but not everyone is equally skilled at it. Emotional and psychological stress and a lack of health literacy skills are often key factors in passive involvement in one's healthcare. Low health literacy is associated with poorer health outcomes, including more frequent hospitalizations, greater use of emergency medical services, and poorer overall health. Patients with low health literacy face challenges in all stages of healthcare, from accessing services to understanding medical information and coping with illness daily. Ineffective communication between patients and healthcare providers often hinders and weakens self-care.

## OBJECTIVE

To highlight the need to recognize patients' low health literacy and present appropriate communication options.

## METHODS

A literature search was conducted through relevant scientific databases. This review selected studies on communication between healthcare providers and patients with low health literacy.

## RESULTS

Healthcare providers often do not consider the possibility of low health literacy when communicating orally and/or in writing with patients. Reasons for this include time constraints, lack of finances, and reduced insight into the patient's level of health literacy. Communication strategies that can be used include simplified language, assessing whether the patient has understood the information (the teach-back method), visualization tools, and repetition and summarization of information.

## CONCLUSION

The association between low health literacy and poorer health outcomes indicates the need to improve patient access to healthcare. The lack of effective communication between patients and healthcare providers hinders health functioning. Therefore, it is essential to emphasize the need for awareness and implementation of approaches tailored to different levels of health literacy to ensure quality care for all patients.