

## Εργαλείο 6. Αξιολόγηση, Επιλογή και Δημιουργία Κατανοητό Έντυπο Υλικό



Image by Shahid Abdullah from Pixabay. <https://pixabay.com/illustrations/checklist-clipboard-questionnaire-1622517/>

## **Σύνοψη**

Στις ιατρικές και κοινοτικές υπηρεσίες συχνά ζητούν από τα ηλικιωμένα άτομα να συμπληρώνουν έντυπα ή τους παρέχουν έντυπο υλικό για ανάγνωση. Σύμφωνα με την έρευνα HLS-EU, το 44.8% των ενηλίκων που συμμετείχαν από την Ελλάδα είχε περιορισμένες δεξιότητες στην εγγραμματοσύνη υγείας, είναι πιθανό πολλοί από τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας να μην καταλαβαίνουν όλο το έντυπο υλικό που λαμβάνουν. Η αξιολόγηση, η επιλογή και η δημιουργία κατανοητών μορφών εκπαιδευτικού υλικού μπορεί να σας βοηθήσει να βελτιώσετε το επίπεδο κατανόησης των ηλικιωμένων ατόμων.

## **Αναλαμβάνοντας Δράση**

**Εκπαιδεύστε ένα μέλος του προσωπικού ώστε να αξιολογεί την ποιότητα των εντύπων που δίνετε στους χρήστες των υπηρεσιών υγείας.**

■ ■ Αναθέστε σε τουλάχιστον ένα άτομο από την υπηρεσία σας να μάθει να αξιολογεί το υλικό που διαθέτετε. Επικεντρωθείτε πρώτα σε σημαντικά και συχνά χρησιμοποιούμενα έντυπα, όπως βεβαιώσεις, περίληψη μετά την επίσκεψη, υπενθύμιση ραντεβού ή ενημερωτικά φυλλάδια για τη διαχείριση χρόνιων παθήσεων. Φροντίστε να επανεξετάζετε τα έντυπα που δημιουργήθηκαν από την υπηρεσία σας, καθώς και τα έντυπα που προέρχονται από εξωτερικές πηγές.

## **Αξιολογήστε εάν τα έντυπα των χρηστών είναι ευανάγνωστα και κατανοητά.**

■ ■ Υπάρχουν πολυάριθμες μέθοδοι για την αξιολόγηση των εντύπων. Ορισμένες προσεγγίσεις επικεντρώνονται στο πόσο ευανάγνωστα είναι αυτά. Άλλες εξετάζουν ένα ευρύ φάσμα χαρακτηριστικών που μπορούν να τα κάνουν πιο κατανοητά. Θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε και τις δύο μεθόδους για την αξιολόγηση των εντύπων σας.

### **■ ■ Φόρμουλες Αναγνωσιμότητας:**

•• Οι φόρμουλες αναγνωσιμότητας εστιάζουν στο μήκος των λέξεων και των προτάσεων σε ένα έγγραφο και παρέχουν μια εκτίμηση της δυσκολίας ανάγνωσης του κειμένου. Υπάρχει ιστοσελίδα για τη διεξαγωγή αξιολογήσεων αναγνωσιμότητας χρησιμοποιώντας διαδεδομένες φόρμουλες FleschReadingEase, Flesch-Kincaid GradeLevel, SMOG και FleschFog Index: <https://www.greek-language.gr/certification/readability/index.html>

•• Ο μέσος ενήλικας στην Ελλάδα σύμφωνα με στοιχεία του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (OECD,2016) υστερεί ως προς το γενικό μέσο όρο στην ανάγνωση και γραφή με μόλις ένας στα 20 άτομα να κατέχουν το υψηλότερο επίπεδο (επίπεδο 4 ή 5) στην ανάγνωση και γραφή. Επομένως, για να διασφαλιστεί η ευρεία κατανόηση, είναι καλύτερο να γράφονται έντυπα σύμφωνα με το επίπεδο ένα (ανάγνωση απλοποιημένων κειμένων).

### **■ ■ Αξιολογήσεις κατανόησης:**

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι για την εξέταση των χαρακτηριστικών ενός εντύπου, εκτός από την αναγνωσιμότητα, που επηρεάζουν την κατανόηση (π.χ. επιλογή λέξεων, οργάνωση πληροφοριών, μορφοποίηση).

•• Το εργαλείο **Clear Communication User Guide index** από το Κέντρο ελέγχου νοσημάτων (CDC) των Ηνωμένων Πολιτειών αξιολογεί τη σαφήνεια και την ευκολία στη χρήση έντυπου υλικού και ειδικά αυτών με συστάσεις συμπεριφοράς ή αυτών με πληροφορίες για τους κινδύνους

■ ■ Ζητήστε από τα ηλικιωμένα άτομα να αξιολογήσουν ή και να συμμετέχουν στη δημιουργία των αιτήσεων και όποιο άλλο έντυπο υλικό διανέμετε ή διατίθεται στην διαδικτυακή σας σελίδα. Για να διευκολύνετε τη συμμετοχή μπορείτε να ετοιμάσετε κλειστού τύπου ερωτήσεις που αξιολογούν την ποιότητα των φυλλαδίων σας. Συμπεριλάβετε τόσο τα έντυπα που έχετε σχεδιάσει εσείς οι ίδιοι όσο κι εκείνα που αποκτήσατε από εξωτερικές πηγές. Ανατρέξτε στο **Εργαλείο 10: Η γνώμη των ηλικιωμένων χρηστών υπηρεσιών υγείας: προτάσεις συλλογής των απόψεων**

■ ■ Βεβαιωθείτε ότι το έντυπο σας ακολουθεί τις συστάσεις για τη βελτίωση της διάδοσης αριθμών/ποσοστών που σχετίζονται με την υγεία:

- Να παρέχετε μόνο τις πληροφορίες που χρειάζονται τα ηλικιωμένα άτομα προκειμένου να πάρουν μια απόφαση.
- Να παρέχετε στα ηλικιωμένα άτομα, αριθμούς και ποσοστά, όχι μόνο λεκτικές περιγραφές (π.χ. «χαμηλού κινδύνου»)
- Χρησιμοποιήστε απλά γραφικά που αναπαριστούν αριθμούς.
- Ενημερώστε για τον απόλυτο κίνδυνο (π.χ. μείωση από 4% σε 2%) και όχι για τον σχετικό κίνδυνο (π.χ. μείωση κατά 50%), ειδικά όταν η μείωση του ποσοστού είναι μικρή.
- Εκφράστε τον κίνδυνο / όφελος σε ακέραιους αριθμούς, όχι σε κλάσματα, δεκαδικά ή ποσοστά (π.χ. «1 στα 10.000» αντί για «0,015%»)
- Ενημερώστε τόσο για το θετικό όσο και για το αρνητικό (π.χ. «Πέντε στα εκατό άτομα αναμένεται να έχουν τη συγκεκριμένη έκβαση, πράγμα που σημαίνει ότι 95 στους 100 δεν θα έχουν αυτή την έκβαση»).
- Χρησιμοποιήστε σταθερούς παρονομαστές για να διευκολύνετε τις συγκρίσεις και να αποφύγετε τη σύγχυση (π.χ. 1 στα 1.000 έναντι 30 στα 1.000).
- Παρουσιάστε τον κίνδυνο για ένα χρονικό διάστημα που να έχει αντίκρισμα στους ασθενείς, όπως για μια περίοδο δέκα ετών και όχι για τη συνολική διάρκεια της ζωής τους.

## **Επιλέξτε ή δημιουργήστε έντυπα που να γίνονται εύκολα κατανοητά**

■ ■ Προσδιορίστε τα έντυπα που είναι κακής ποιότητας. Προσδιορίστε τα έντυπα με χαμηλή απόδοση στην αξιολόγησή σας. Σε συνεργασία με τους συναδέλφους της υπηρεσίας σας, εξετάστε εάν αυτά τα έντυπα μπορούν να τροποποιηθούν ή εάν θα πρέπει να αντικατασταθούν.

■ ■ Επιλέξτε καλύτερα έντυπα. Όταν εντοπίζετε ανεπαρκή έντυπα που δεν μπορούν να αναθεωρηθούν, αναζητήστε νέα.

■ ■ Εξετάστε εναλλακτικές λύσεις έναντι του έντυπου υλικού. Καθώς το ένα πέμπτο των ενηλίκων διαβάζουν κάτω από το επίπεδο της πέμπτης δημοτικού, είναι καλύτερο να μην βασίζεστε υπερβολικά στον γραπτό λόγο. Οπτικοακουστικές πηγές καθώς και η επικοινωνία με απλή γλώσσα ίσως είναι καλύτερα για πολλούς ασθενείς. Τα βίντεο είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για την επίδειξη συμπεριφορών αυτοεξυπηρέτησης/αυτοφροντίδας όπως η ένεση ινσουλίνης, η χρήση εισπνεόμενου ή η άσκηση. Βεβαιωθείτε ότι τα ηλικιωμένα άτομα διαθέτουν τον εξοπλισμό, την πρόσβαση στο διαδίκτυο και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για την παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού πριν από τη διανομή του.

**Χρησιμοποιήστε το διαδίκτυο.** Υπάρχουν πολλές δωρεάν εκπαιδευτικές πηγές για την υγεία στο Διαδίκτυο. Όταν κατευθύνετε ηλικιωμένα άτομα σε έναν ιστότοπο, βεβαιωθείτε ότι έχει απλή πλοήγηση και ότι είναι εύκολο να διαβαστεί και να γίνει κατανοητός.

■ ■ **Προτού κατευθύνετε ένα άτομα στο διαδίκτυο επιβεβαιώστε ότι έχει τις κατάλληλες ψηφιακές δεξιότητες.** Μπορείτε να το ενημερώσετε για προγράμματα εκπαίδευσης ψηφιακών δεξιοτήτων για να ενισχύσει τις δεξιότητές του. Ενδεικτικά πλατφόρμες που είναι προσβάσιμες για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων:

- eLearning για την ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων των ηλικιωμένων (Erasmus+ digital senior citizen project) <https://dsc.erasmus.site/el/digital-life-training-course/>

- eLearning για την ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων ηλικιωμένων (Erasmus+ Seniors Go Digital) <http://seniorsgodigital.iit.demokritos.gr/?lang=el>
- Ψηφιακή ενσωμάτωση ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας – Erasmus+ Digital <https://digitol.eu/el/gr/>
- Διαθέσιμο υλικό μπορείτε να βρείτε και στο κανάλι για την εγκατάσταση εφαρμογών στο κινητό τηλέφωνο <https://www.youtube.com/channel/UCiFUN-ZlvwGMS8SDWrfkoA>

■ ■ Προμηθεύστε τα ηλικιωμένα άτομα με έντυπα σε γλώσσες που μιλούν. Η διάθεση κατανοητού έντυπου υλικού στους μη ελληνόφωνους ηλικιωμένους μπορεί να φανεί χρήσιμη. Λάβετε υπόψη ότι ορισμένοι με περιορισμένη επάρκεια στην ελληνική γλώσσα μπορεί επίσης να έχουν χαμηλό αλφαριθμητισμό στη μητρική τους γλώσσα. Βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις έναντι του έντυπου υλικού.

■ ■ Δημιουργήστε νέο έντυπο υλικό για να καλύψετε τα κενά ή επανεξετάστε το υπάρχον έντυπο που χρειάζεται βελτίωση. Μερικές φορές δεν μπορείτε να βρείτε κατανοητές οδηγίες ή πληροφορίες που θα θέλατε να μοιραστείτε με τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας ή συνειδητοποιείτε ότι το υλικό που έχετε δημιουργήσει για την υπηρεσία σας δεν είναι όσο κατανοητό θα θέλατε.

- **Απλοποιήστε τις φόρμες.** Βεβαιωθείτε ότι οι φόρμες ζητούν μόνο πληροφορίες που είναι απολύτως απαραίτητες και ζητήστε τις μόνο μία φορά.
- **Δημιουργήστε συνθήκες για τη συμμετοχή των ηλικιωμένων ατόμων.** Προσκαλέστε τους ασθενείς να συμβάλουν στη δημιουργία νέου υλικού. Εκείνοι γνωρίζουν καλύτερα ποιες πληροφορίες είναι σημαντικές και τι έχει νόημα για αυτούς.
- **Ζητήστε συμβουλές για νομικά θέματα.** Όταν χρησιμοποιείτε μια φόρμα με νομικά δεσμευτική ισχύ, συμβουλευτείτε έναν δικηγόρο. Ωστόσο, το να ζητάτε

από χρήστες να υπογράψουν κάτι που δεν καταλαβαίνουν δεν είναι νομικά δεσμευτικό. Έτσι, ζητήστε να χρησιμοποιηθεί απλή γλώσσα.

- **Πάρτε έγκριση.** Ορισμένα ιατρεία/κλινικές (π.χ. αυτές που έχουν σχέση με μεγάλα συστήματα υγείας) ενδέχεται να χρειάζονται διοικητική έγκριση για την αναθεώρηση ή την αντικατάσταση έντυπου υλικού. Οι αλλαγές στο υλικό στο οποίο υπάρχει πρόσβαση μέσω του ηλεκτρονικού αρχείου υγείας ενδέχεται επίσης να χρειάζεται διοικητική έγκριση και τεχνική υποστήριξη. Ζητήστε από τη διοίκησή σας οδηγίες για τον τρόπο απόκτησης έγκρισης για αναθεωρημένο υλικό και την υποστήριξή τους στις προσπάθειές σας.