



## Tio kännetecken för en hälsolitterat hälso-och sjukvårdsorganisation

### Exempel:

<b>1</b> Har en ledning som ser till att hälsolitteracitet blir en integrerad del av organisationens uppdrag, uppbyggnad och verksamhet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sätter upp mål för att främja hälsolitteracitet, fastställer ansvar och tillhandahåller incitament</li><li>• Tar fram och genomför riktlinjer och standarder</li><li>• Avsätter budgetmedel och personalresurser</li><li>• Organiserar och utformar fysiska miljöer som tar hänsyn till hälsolitteracitet</li></ul>
<b>2</b> Integrerar hälsolitteracitet i planering, uppföljning, patientsäkerhet och kvalitetsförbättring	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gör bedömningar av organisationens hälsolitteracitet</li><li>• Bedömer hur riktlinjer och vårdprogram påverkar patienter med begränsad hälsolitteracitet</li><li>• Tar hänsyn till hälsolitteracitet i alla patientsäkerhetsplaner</li></ul>
<b>3</b> Kompetensutvecklar medarbetare inom hälsolitteracitet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anställer medarbetare som är specialister på hälsolitteracitet</li><li>• Säkerställer att kompetens när det gäller hälsolitteracitet finns såväl inom olika professioner och på olika nivåer i verksamheten</li><li>• Sätter upp mål för att utbilda medarbetare på alla nivåer</li></ul>
<b>4</b> Inkluderar patienter och närstående vid utformning, implementering och uppföljning av informationsmaterial och tjänster	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inkluderar patienter med olika nivå av hälsolitteracitet</li><li>• Ser till att få feedback på informationsmaterial och tjänster från personer som använder dem</li></ul>
<b>5</b> Tillgodoser behoven hos patientgrupper med olika hälsolitteracitet och undviker samtidigt stigmatisering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bygger bort sådant som kan upplevas som ett hinder vid begränsad hälsolitteracitet, exempelvis erbjuda alla hjälp med uppgifter som kräver hälsolitterata förmågor</li><li>• Avsätter resurser till stöd vid begränsad hälsolitteracitet</li></ul>
<b>6</b> Använder olika hälsolitterata strategier vid mellanmänsklig kommunikation för att försäkra sig om att alla parter har förstått budskapet vid all form av kontakt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Använder sig av olika verktyg för kommunikation (t.ex. Förstå mig rätt, teach-back, bildstöd)</li><li>• Ser till att patienter som talar andra språk än majoritetsspråket får tolk</li><li>• Begränsar sig till två eller tre budskap åt gången</li></ul>
<b>7</b> Ser till att informationsmaterial och tjänster är lättillgängliga och ger hjälp att hitta dem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser till att elektroniska patientportaler är användarvänliga och stöttar användandet av dem (t.ex. 1177)</li><li>• Underlättar tidsbokning</li><li>• Använder lättillgängliga skyltar</li></ul>
<b>8</b> Utformar och sprider innehåll via tryckta, audiovisuella och sociala medier som är lätt att förstå och följa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Engagerar olika patientgrupper, med olika nivå av hälsolitteracitet vid utveckling av informationsmaterial och vårdinsatser</li><li>• Säkerställer och kvalitetsgranskar översatt material</li></ul>
<b>9</b> Tar hälsolitteracitet i beaktande vid risksituationer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prioriterar risksituationer (t.ex. vid medicinering, operation och utskrivning från sjukhus)</li><li>• Beaktar hälsolitteracitet tillstånd som kräver mycket egenvård</li></ul>
<b>10</b> Informerar tydligt vilka kostnader patienten själv får betala för och hur mycket	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informerar tydligt om vad patienten själv behöver betala (t.ex. patientavgifter, medicin, övernattning på sjukhus, transport till och från vården)</li><li>• Informerar tydligt om hur mycket patienten själv behöver betala (t.ex. för vård och mediciner samt om högkostnadsskydd och frikort)</li></ul>

Anpassningen till svensk kontext har gjorts inom HFS nätverkets projekt "En svensk verktygslåda för hälsolitterata hälso- och sjukvårdsorganisationer."

Källa: Svensk version av de tio kännetecknen för en hälsolitterat hälso- och sjukvårdsorganisation baseras på Brach C et al. Attributes of a health literate organization. Washington, DC, Institute of Medicine, 2012 ([http://www.iom.edu/~/media/Files/Perspectives-Files/2012/Discussion-Papers/BPH\\_HLit\\_Attributes.pdf](http://www.iom.edu/~/media/Files/Perspectives-Files/2012/Discussion-Papers/BPH_HLit_Attributes.pdf), hämtades 11 november 2017).