

# Mednarodno orodje za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti na primarni ravni zdravstvenega varstva Različica za Slovenijo (OHL-PHC-SI)



## Končna različica orodja, različica 2, julij 2025

**Lastnik in izdajatelj:** Delovna skupina M-POHL za organizacijsko zdravstveno pismenost v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva, M-POHL, Dunaj. Avstrijski nacionalni inštitut za javno zdravje.

**Slika:** © Monster Zstudio – stock.adobe.com

### Members of the Working Group:

#### Člani delovne skupine:

Paola Adinolfi (IT), Janne Agerholm (SE), Yuliia Arabska (UA), Altyn Aringazina (KZ), Anna-Sophia Beese (CH), Guglielmo Bonaccorsi (IT), Henrik Bøggild (DK), Liselore Cariot (NL), Saskia De Gani (CH), Hanne Sørberg Finbråten (NO), Lisa Gugglberger (AT), Alexander Haarmann (DE), Gilles Henrard (BE), Dušanka Krajnović (RS), Christopher Le (NO), Maria Lopatina (RU), Chiara Lorini (IT), Andreja Ljubič (SI), Diane-Levin Zamir (IL), Doris Schaeffer (DE), Denise Schütze (AT, ICC), Tamara Štemberger Kolnik (SI), Alena Šteflová (CZ), Christa Straßmayr (AT, ICC), Charlotte Sylwander (SE), Stephan Van Den Broucke (BE), Josefin Wångdahl (SE)

**Vodji projekta:** Diane Levin-Zamir in Christa Straßmayr

**Podpora:** Ta dokument je bil razvit v okviru projekta M-POHL-HLS 2022, ki je bil skupni projekt mreže WHO Action Network on Measuring Population and Organizational Health Literacy (M-POHL) v sodelovanju z delovno skupino Health Promoting Hospitals and Health Literate Health Care Organizations (delovna skupina HPH & HLO). »Mednarodno orodje za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva« (OHL-PHC) temelji na »Mednarodnem orodju za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti bolnišnic« (OHL-Hos), ki ga je razvila delovna skupina HPH & HLO (International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Health Care Organizations (Working Group HPH & HLO), 2019), ter na »Mednarodnem samoocenjevalnem orodju organizacijske zdravstvene pismenosti za primarno oskrbo« (OHL Self-AsseT), ki so ga razvili De Gani idr. (2020).

Usmerjevalni dokumenti za razvoj OHL-PHC so poleg dela delovne skupine International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Health Care Organizations (Working Group HPH & HLO) (2019) in De Gani idr. (2020) vključevali tudi Dietscher in Pelikan (2017), Pelikan (2019), Levin-Zamir idr. (2017) in Sørensen idr. (2021).

Zahvaljujemo se članom delovne skupine International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Healthcare Organizations (Working Group HPH & HLO), Christini Dietscher in Jürgenu Pelikanu za njuno delo na konceptu in dunajskem orodju (Dietscher in Pelikan, 2017) ter Saskii De Gani in sodelavcem.

Slovenska različica temelji na izvorni angleški različici: M-POHL Working Group on Organizational Health Literacy in Primary Care Services (2025). International Self-Assessment Tool for Organizational Health Literacy in Primary Health Care Services (OHL-PHC). M-POHL. Vienna.

**Predlagano citiranje v angleščini:** Universiti of Novo Mesto Faculty of health sciences, Faculty of health sciences in Celje for the M-POHL OHL project (2025): The International Self-Assessment Tool for Organizational Health Literacy in Primary Health Care Services. Version for Slovenia. OHL-PHC-SI-Slovenian. M-POHL. Novo Mesto, Celje.

**Predlagano citiranje v slovenščini:** Univerza v Novem Mesdru Fakulteta za zdravstvene vede, Fakulteta za zdravstvene vede v Celju za projekt M-POHL OHL (2025): Mednarodno orodje za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti na primarni ravni zdravstvenega varstva. Različica za Slovenijo. OHL-PHC-SI-Slovenian. M-POHL. Novo Mesto, Celje.

## Tabele in vsebina

<b>Tabele in vsebina .....</b>	<b>3</b>
<b>Uvod.....</b>	<b>4</b>
<b>Mednarodno samoocenjevalno orodje za organizacijsko zdravstveno pismenost v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva (OHL-PHC) .....</b>	<b>10</b>
<b>Standard 1: Zagotavljanje preprostega dostopa do izvajalca primarne zdravstvene dejavnosti in omogočanje lažje orientacije po prostoru .....</b>	<b>10</b>
<b>Standard 2: Komuniciranje v preprostem in razumljivem jeziku .....</b>	<b>12</b>
<b>Standard 3: Spodbujanje zdravstvene pismenosti uporabnikov .....</b>	<b>15</b>
<b>Standard 4: Spodbujanje zdravstvene pismenosti zaposlenih .....</b>	<b>17</b>
<b>Standard 5: Vključevanje zdravstvene pismenosti v upravljavsko in organizacijsko strukturo .....</b>	<b>20</b>
<b>Standard 6: Spodbujanje nadaljnjih dejavnosti organizacije v zvezi z zdravstveno pismenostjo .....</b>	<b>22</b>
<b>Standard 7: Spodbujanje digitalne zdravstvene pismenosti .....</b>	<b>24</b>
<b>Priloga 1: Akcijski načrt – prednostna področja razvoja organizacijske zdravstvene pismenosti</b>	<b>28</b>
<b>Literatura .....</b>	<b>29</b>

## Uvod

### **Operativna opredelitev organizacijske zdravstvene pismenosti v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva:**

Operativna opredelitev organizacijske zdravstvene pismenosti (OZP) v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva, o kateri se je dogovorila delovna skupina, je: »stopnja, do katere organizacije na primarni ravni zdravstvenega varstva pravično omogočajo oziroma opolnomočijo ljudi – prek organizacijskih struktur, politik in procesov – da najdejo, razumejo, presodijo in uporabijo informacije ter storitve za sprejemanje z zdravjem povezanih odločitev in ravnanj zase in za druge.«

Primarna raven zdravstvenega varstva je opredeljena kot »vrsta oskrbe in okolje za izvajanje zdravstvenih storitev, ki podpira oskrbo ob prvem stiku, dostopno, kontinuirano, celovito in usklajeno oskrbo za posameznike in skupnosti« (Svetovna zdravstvena organizacija, 2019).

### **Kaj počne zdravstveno pismena organizacija na primarni ravni zdravstvenega varstva?**

V skladu s standardi, ki usmerjajo *Mednarodno orodje za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva* (OHL-PHC) (glej spodaj: Sedem standardov OHL-PHC), organizacija na primarni ravni zdravstvenega varstva:

- zagotavlja enostaven dostop do storitev primarne ravni zdravstvenega varstva in olajšuje orientacijo/navigacijo po sistemu,
- komunicira v jasnem in razumljivem jeziku,
- spodbuja zdravstveno pismenost uporabnikov,
- spodbuja zdravstveno pismenost zaposlenih,
- vključuje zdravstveno pismenost v vodenje in organizacijsko strukturo,
- spodbuja nadaljnje aktivnosti organizacije na področju zdravstvene pismenosti,
- spodbuja digitalno zdravstveno pismenost.

To samoocenjevalno orodje je uporabno v vseh vrstah organizacij, ki ponujajo storitve na primarni ravni zdravstvenega varstva, kot so centri primarne ravni, ambulate splošnih zdravstvenih strokovnjakov, ambulantni zdravstveni centri, centri za načrtovanje družine in lekarne.

Samoocenjevalno orodje omogoča storitvam na primarni ravni zdravstvenega varstva, da ocenijo in izboljšajo raven organizacijske zdravstvene pismenosti. Služi kot osnova za opredelitev trenutnega stanja organizacijske zdravstvene pismenosti ter organizacijam omogoča izbor, prilagoditev in izvedbo intervencij. S spodbujanjem razprav, refleksije in organizacijskih sprememb želi orodje odpraviti ovire, povezane z zdravstveno pismenostjo, ter okrepiti zdravstveno pismenost znotraj organizacije. Namenjeno je vodstvu, zagotavljanju kakovosti, razvoju zaposlenih in promotorjem zdravja; pomaga izboljšati odzivnost na področju zdravstvene pismenosti, da bi organizacije bolje služile uporabnikom, zaposlenim in lokalnemu prebivalstvu.

# Sedem standardov za ocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva

Samoocenjevalni instrument je strukturiran v sedem standardov, 15 podstandardov in 51 kazalnikov (če vključimo tudi podkazalnike, je skupaj uporabljenih 70 postavk).

Tabela 1: Standardi in podstandardi Mednarodnega orodja za samoocenjevanje organizacijske zdravstvene pismenosti v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva (OHL-PHC)

<b>Standard 1:</b> <b>Zagotavljanje preprostega dostopa do izvajalca primarne ravni zdravstvenega varstva in omogočanje lažje orientacije po prostoru</b>	Dimenzija 1.1: Stik Dimenzija 1.2: Orientacija znotraj primarnega zdravstvenega varstva
<b>Standard 2:</b> <b>Komuniciranje v preprostem in razumljivem jeziku</b>	Dimenzija 2.1: Ustno komuniciranje Dimenzija 2.2: Pisno komuniciranje
<b>Standard 3:</b> <b>Spodbujanje zdravstvene pismenosti uporabnikov</b>	Dimenzija 3.1: Opolnomočenje uporabnikov za uporabo zdravstvenih informacij Dimenzija 3.2: Spodbujanje aktivne vloge uporabnikov in njihovega samoobvladovanja zdravstvenih stanj/obolenj
<b>Standard 4:</b> <b>Spodbujanje zdravstvene pismenosti zaposlenih</b>	Dimenzija 4.1: Znanje in izkušnje ter strokovna usposobljenost Dimenzija 4.2: Razvoj kadrov Dimenzija 4.3: Zdravje zaposlenih
<b>Standard 5:</b> <b>Vključevanje zdravstvene pismenosti v upravljavsko in organizacijsko strukturo</b>	Dimenzija 5.1: Zdravstvena pismenost kot organizacijska odgovornost Dimenzija 5.2: Zdravstvena pismenost kot razvojni cilj Dimenzija 5.3: Organizacijska kultura Dimenzija 5.4: Vključevanje uporabnikov – povratne informacije
<b>Standard 6:</b> <b>Spodbujanje nadaljnjih dejavnosti organizacije v zvezi z zdravstveno pismenostjo</b>	Dimenzija 6.1: Kontaktne točke za obravnavo Dimenzija 6.2: Mreženje in nadaljnje dejavnosti
<b>Standard 7:</b> <b>Spodbujanje digitalne zdravstvene pismenosti</b>	Ni dimenzij

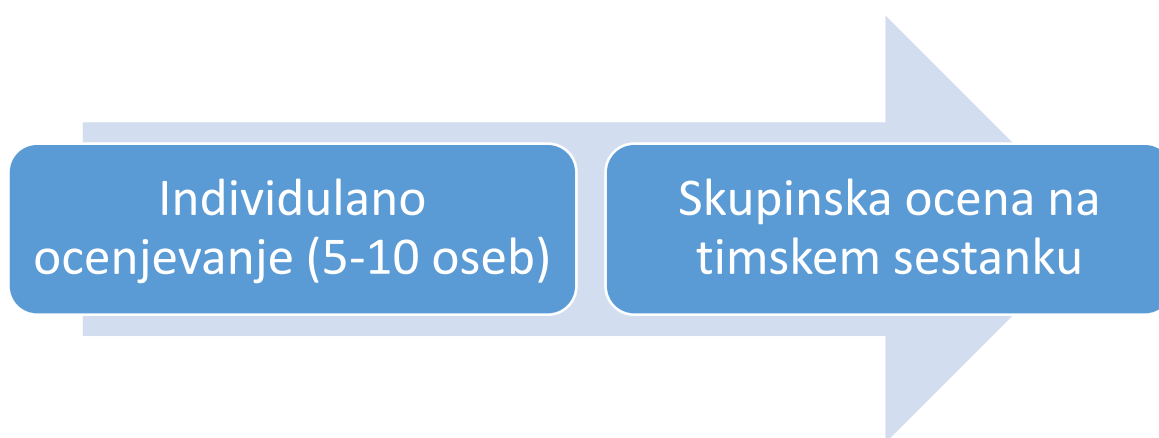
## Navodila za uporabo samoocenjevalnega orodja

### Postopek samoocenjevanja

Postopek ocenjevanja je sestavljen iz dveh glavnih delov (slika 1). Najprej 5 do 10 članov tima individualno izpolni orodje za ocenjevanje. Nato na timskem sestanku izvedete skupno oceno. Pri skupni oceni obravnavate rezultate individualnih ocen, zlasti kazalnike z razhajajočimi se ocenami, opredelite področja za izboljšave in določite naslednje korake na poti k zdravstveno pismeni zdravstveni organizaciji.

Slika 1: Dva glavna dela postopka samoocenjevanja

---



Za ustrezno upoštevanje različnih perspektiv v organizaciji naj samoocenjevanje ter razvoj in izvajanje ukrepov za izboljšave potekajo v **interdisciplinarnem** in **medhierarhičnem** okviru. V tabeli 2 je podrobneje opisan postopek samoocenjevanja.

Tabela 2: Postopek samoocenjevanja (prirejeno po OHL-Hos (International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Health Care Organizations (Working Group HPH & HLO), 2019))

Koraki	Podrobnosti
Korak 1	<p><b>Pridobite mandat za samoocenjevanje od odgovornega vodstva in opredelite obseg ocenjevanja:</b></p> <p>Cilj samoocenjevanja je diagnostična ocena organizacijske zdravstvene pismenosti kot osnova za izbor in izvedbo ukrepov za izboljšave. Izvesti ga je mogoče za celotno organizacijo ali za manjšo organizacijsko enoto. Odločiti se je treba tudi, ali bo samoocenjevanje izvedeno za vseh sedem standardov ali – po potrebi – le za izbor standardov, ki so za organizacijsko enoto posebej pomembni.</p>
Korak 2	<p><b>Vodstvo mora imenovati osebo za koordinacijo samoocenjevanja:</b></p> <p>Ta oseba naj uživa dober ugled tako pri vodstvu kot med zaposlenimi, naj ima dobre koordinacijske sposobnosti in naj ji bodo dodeljeni potrebni časovni viri.</p>
Korak 3	<p><b>Oblikovanje ocenjevalne skupine:</b></p> <p><b>Ocenjevalna skupina naj šteje od 5 do 10 oseb. Priporočljivo je, da so vključeni predstavniki naslednjih področij:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vodstvo,</li> <li>• vodenje kakovosti,</li> <li>• promocija zdravja,</li> <li>• razvoj človeških virov (kadrovski razvoj),</li> <li>• medicina, zdravstvena nega, terapevtski poklici – po možnosti iz različnih oddelkov/enot,</li> <li>• tehnične službe oziroma vzdrževanje (inženiring tehničnih storitev),</li> <li>• varuh/varuhinja pravic pacientov, predstavniki skupin za samopomoč in predstavniki pacientov,</li> <li>• komuniciranje, trženje ali odnosi z javnostmi (govorec).</li> </ul> <p>Ocenjevalni skupini je treba zagotoviti <b>uvodno delavnico</b>, ki vključuje osnovne informacije o organizacijski zdravstveni pismenosti, cilje in potek ocenjevanja.</p>
Korak 4	<p><b>Individualne ocene:</b></p> <p>Vsak član skupine naj najprej izvede individualno ocenjevanje z uporabo orodja. Pregleda vsak kazalnik z vidika svoje strokovne vloge in izkušenj. Individualna ocena zdravstvene organizacije ali organizacijske enote običajno traja približno 30 minut na osebo, odvisno od razpoložljivosti podatkov.</p> <p>Glede na vlogo v organizaciji član skupine morda ne bo mogel odgovoriti na nekatere kazalnike. V takem primeru naj označi n/a (ni relevantno / ni mogoče oceniti). Koordinator v organizaciji na primarni ravni zdravstvenega varstva lahko za člane skupine vnaprej izbere standarde ali podstandarde, tako da posameznik izpolni le tiste dele, ki sodijo v njegovo področje pristojnosti.</p> <p>Idealno je, da se individualne ocene vseh članov skupine zberejo v eni tabeli (npr. v Excelovi preglednici), da jih je mogoče enostavno primerjati in o njih razpravljati v nadaljnji skupni oceni ali na timskem sestanku.</p>
Korak 5	<p><b>Zbiranje dokumentacije, če je mogoče:</b></p> <p>Za ocenjevanje nekaterih kazalnikov naj skupina ali ocenjevalci <b>zberejo podporna gradiva</b> oziroma dokumente zaposlenih v organizaciji, ki utemeljujejo njihovo oceno. Ta korak naj se razume kot dopolnitev četrtega koraka in naj poteka sočasno z njim.</p>

Koraki	Podrobnosti
Korak 6	<p><b>Skupna ocena / timski sestanek:</b> Različne individualne ocene se združijo na skupinskem sestanku. Izkušnje kažejo, da je za ta sestanek priporočljivo nameniti približno tri ure. Priporočljivo je imenovati moderatorja, ki vodi in usmerja razpravo.</p> <p><b>Priporočen postopek je naslednji:</b> Najprej za vsak podstandard opredelite kazalnike, pri katerih so ocene zelo podobne – ti praviloma ne zahtevajo dodatne razprave. Nato pri kazalnikih z izrazito različnimi ocenami pojasnite in obravnavajte razloge za razhajanja. Različne ocene so pogosto posledica različnih perspektiv, ki izhajajo iz pogledov različnih poklicnih skupin ali razlik med organizacijskimi enotami.</p> <p><b>V razpravi se osredotočite na to, katera ocena najbolje opisuje splošno stanje obravnavane enote. Vsako večje razhajanje dokumentirajte v poljih za komentarje in navedite, ali je povezano s perspektivo poklica, položaja ali organizacijske enote</b> – te informacije bodo koristne pri poznejšem načrtovanju ukrepov za izboljšave.</p>
Korak 7	<p><b>Izbor in izvajanje ukrepov za izboljšave:</b> Skupna ocena naj privede do diagnoze prednosti in slabosti organizacijske zdravstvene pismenosti institucije ali posamezne organizacijske enote. Na tej podlagi je mogoče s pomočjo kroga kakovosti (Plan – Do – Check – Act) opredeliti področja ter izbrati in izvajati ukrepe za izboljšanje posameznih vidikov organizacijske zdravstvene pismenosti. To lahko izvede ocenjevalna skupina ali nova skupina, ustanovljena za izvajanje ukrepov (npr. tim za zdravstveno pismenost). Načrtovane ukrepe mora podpreti odgovorno vodstvo. Na voljo so različni nabori orodij (toolbox) za uvajanje zdravstveno pismenih zdravstvenih organizacij, ki ponujajo informacije za izbor ustreznih ukrepov (Abrams idr., 2014; Cifuentes idr., 2015; Dietscher idr., 2015; DeWalt idr., 2010; Brega idr., 2015a Brega idr., 2015b (1. / 2. izdaja); Kickbusch idr., 2013; Rudd in Anderson, 2006; Trezona idr., 2018; World Health Communication Associates, 2010 / World Health Communication Associates, 2011 (1. in 2. del)).</p>

## **Kazalniki in lestvica odgovorov**

Kazalniki za vsak podstandard operacionalizirajo konkretne, opazne ali merljive elemente. Ocenjujejo se glede na stopnjo izpolnjenosti v enoti, ki se samoocenjuje.

Opredeljene so štiri kategorije stopnje izpolnjenosti: izpolnjeno v zelo veliki meri (76–100 %), izpolnjeno v veliki meri (51–75 %), izpolnjeno do določene mere (26–50 %) ter izpolnjeno v majhni meri oziroma ni izpolnjeno (0–25 %). Poleg tega obstaja peta kategorija, s katero se označi, da posamezni kazalnik za organizacijo ni relevanten: N/A (ni uporabno / ni relevantno).

Glede na vlogo v organizaciji oseba morda ne bo mogla odgovoriti na nekatere kazalnike. V takem primeru se izpolni N/A.

### **Za izračun uporabite:**

3 = izpolnjeno v zelo veliki meri (76–100 %)

2 = izpolnjeno v veliki meri (51–75 %)

1 = izpolnjeno do določene mere (26–50 %)

0 = izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno (0–25 %)

N/A = kazalnik ni uporaben / ni relevanten – pri izračunu se obravnava kot manjkajoča spremenljivka

Rezultati se izračunajo kot aritmetična sredina ocen brez upoštevanja N/A. Interpretacija rezultatov je namenjena interni refleksiji in ne zunanji akreditaciji. Za vsak kazalnik instrument ponuja tudi prostor za komentarje. Komentarji se lahko uporabijo za pojasnitev ali utemeljitev ocene.

## **Izbor področij za izboljšave in načrtovanje konkretnih ukrepov za izboljšave**

Ko je samoocenjevanje zaključeno, postane jasno, na katerih področjih so kazalniki že v veliki meri ali v celoti izpolnjeni in na katerih je potrebna nadgradnja ali razvoj. Priloga 1 vsebuje predlogo akcijskega načrta, v katero je mogoče vpisati ukrepe za izboljšave, ki izhajajo iz samoocenjevanja.

## Mednarodno samoocenjevalno orodje za organizacijsko zdravstveno pismenost v storitvah primarne ravni zdravstvenega varstva (OHL-PHC)

### Standard 1: Zagotavljanje preprostega dostopa do izvajalca primarne ravni zdravstvenega varstva in omogočanje lažje orientacije po prostoru

Dimenzija: 1.1 Stik	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 1.1.1</b> Uporabniki lahko z nami zlahka vzpostavijo stik na več načinov: po telefonu, elektronski pošti ali spletu.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 1.1.2</b> Naše telefonske številke, naslove in spletno mesto je mogoče jasno in zlahka najti v imenikih (npr. na internetu, v informativnih brošurah).</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 1.1.3</b> Naše spletno mesto je prijazno do uporabnikov, tudi do oseb s slabšimi digitalnimi kompetencami ter oseb s telesnimi okvarami in kognitivnimi motnjami (npr. prilagodljiva velikost pisave, barvne oznake, preprosta navigacija, funkcija branja na glas).</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 1.1.4</b></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Naše spletno mesto ima razumljivo vsebino, pri kateri se uporablja jasen jezik.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>					
<p><b>Kazalnik 1.1.5</b> Zavedamo se pomena ustreznega odzivanja na vprašanja uporabnikov po telefonu, elektronski pošti ali na glavnem vhodu (primerni odzivi so glede na situacijo pravočasni, strokovni in jasni).</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 1.1.6</b> Sporočamo dostopne in razumljive informacije o naši lokaciji ter poti do naših prostorov, kjer izvajamo storitve primarnega zdravstvenega varstva.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Dimenzija 1.2:</b> <b>Orientacija znotraj primarnega zdravstvenega varstva</b></p>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 1.2.1</b> Stavba in vhod, kjer izvajamo storitve primarnega zdravstvenega varstva, sta jasno označena in vidna, na primer z znaki ali oznakami. Komentar: Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 1.2.2</b> Posamezni prostori, kjer izvajamo storitve primarnega zdravstvenega varstva, so jasno označeni in vidni: recepcija, čakalnica, ordinacija, sejna soba, toaletni prostori.<sup>1</sup> <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> **Opomba za prevod oziroma kulturno prilagoditev:** »vidno« pomeni, da je posamezna območja mogoče zlahka vizualno najti (da so na prvi pogled prepoznavna).

<b>Standard 2: Komuniciranje v preprostem in razumljivem jeziku</b>					
<b>Dimenzija 2.1</b> <b>Ustno komuniciranje</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 2.1.1</b> Ustvarjamo okoliščine, ki omogočajo diskretno komunikacijo, na primer premestitev v ustrezen prostor ali zaprtje vrat.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 2.1.2</b> Pogovorom z uporabniki namenimo dovolj časa.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 2.1.3</b> V pogovoru z uporabniki uporabljamo preprost jezik, na primer pri pojasnjevanju predpisane uporabe zdravil ali strokovnih izrazov.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 2.1.4</b> V pogovoru z uporabniki zagotavljamo, da razumejo podane informacije, na primer s tehnikami, kot je obrnjeno učenje.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 2.1.5</b> Uporabnike spodbujamo k zastavljanju vprašanj ali izražanju pomislekov.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 2.1.6</b> Po potrebi uporabnikom posredujemo pomembne informacije in ključna sporočila iz pogovorov v pisni obliki, na primer prilagojen</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

povzetek pogovora, ki ga lahko podpirata brošura o določeni temi ali informativni list, v tiskani ali digitalni obliki. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					
<b>Kazalnik 2.1.7</b> Odzivamo se na različne potrebe in jezikovne zahteve uporabnikov, kot so tolmačenje, uporaba slikovnega gradiva in piktogramov. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 2.1.8</b> Imamo smernice za izvajanje zdravstveno pismenega in ustreznega pogovora oziroma komuniciranja (zgoraj navedene možnosti). <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 2.1.9</b> Imamo jasne smernice za komuniciranje v občutljivih situacijah, kot so sporočanje slabih novic, priprava na kirurški poseg in uvajanje novih obravnav. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					<input type="checkbox"/>
<b>Dimenzija 2.2:</b> <b>Pisno komuniciranje</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	izpolnjeno do določene mere 26–50 %	izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 2.2.1</b> V naših pisnih gradivih in informacijah, kot so informativni listi in obrazci, uporabljamo jasen jezik. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 2.2.2</b> Pripravljamo jasno in razumljivo pisno gradivo ter informacije z					<input type="checkbox"/>

ustrezno velikostjo pisave, razmikom med vrsticami, barvnim kontrastom in slikami. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					
<b>Kazalnik 2.2.3</b> Zagotavljamo in priporočamo gradivo in vire (npr. brošure, digitalne aplikacije), ki:					
a.) so redno posodobljene. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) imajo zanesljivo vsebino (znanstveno ipd.). <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.) so na voljo v maternem jeziku večjih skupin uporabnikov. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 2.2.4</b> Uporabnikom pomagamo pri izpolnjevanju obrazcev (npr. napotitev, registracija, obrazci, potrebni za zdravstveno obravnavo). <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 2.2.5</b> Imamo smernice za zdravstveno pismeno komunikacijo v pisni obliki, na primer za uporabo jasnega jezika in razumljivega oblikovanja besedila. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Standard 3: Spodbujanje zdravstvene pismenosti uporabnikov</b>					
<b>Opomba: Spodbujanje zdravstvene pismenosti uporabnikov pomeni, da krepimo njihovo sposobnost in jim pomagamo, da sami skrbijo za svoje dobro počutje ter obvladujejo kronična stanja ali bolezni.</b>					
<b>Dimenzija 3.1: Opolnomočenje uporabnikov za uporabo zdravstvenih informacij</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 3.1.1</b> Opolnomočenje uporabnikov za:					
a.) dostop do zdravstvenih informacij (npr. napotitev k dobrim in zanesljivim virom informacij, brošuram, povezavam, kontaktnim osebam), <b>Komentar:</b> <a href="#">Klikni za vnos besedila</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) razumevanje zdravstvenih informacij (npr. pojasnjevanje, odgovarjanje na poizvedbe), <b>Komentar:</b> <a href="#">Klikni za vnos besedila</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.) vrednotenje zdravstvenih informacij, na primer obveščanje in razlaga različnih možnosti ter njihovih prednosti in slabosti, <b>Komentar:</b> <a href="#">Klikni za vnos besedila</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.) uporabo zdravstvenih informacij za sprejemanje ozaveščenih odločitev o lastnem zdravju (npr. odločitve o diagnostičnih metodah, obravnava, spremembah življenjskega sloga). <b>Komentar:</b> <a href="#">Klikni za vnos besedila</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Dimenzija 3.2:</b> <b>Spodbujanje aktivne vloge uporabnikov in njihovega</b> <b>samoobvladovanja zdravstvenih stanj oziroma obolenj</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76– 100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26– 50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 3.2.1</b> Uporabnikom zagotavljamo informacije o:					
a.) razporedu zdravljenja ali načrtu oskrbe, <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) možnih načinov, kako lahko aktivno obvladujejo svoja specifična zdravstvena stanja, <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.) tem, kako lahko sami prispevajo k izboljšanju ali ohranjanju duševnega in telesnega zdravja. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 3.2.2</b> Za uporabnike izvajamo izobraževanja ali jih napotimo k drugim ustreznim izvajalcem za:					
a.) obvladovanje kroničnega stanja ali bolezni (samoobvladovanje), <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) prevzemanje zdravju koristnih življenjskih navad (npr. prehrana, telesna vadba, zdravstveno mentorstvo, prenehanje kajenja), <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.) iskanje, dostopanje, ocenjevanje in uporabo zdravstvenih informacij in pogovornih veščin (npr. kako poiskati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

zaupanja vredne zdravstvene informacije, ki prispevajo k dobremu in informiranemu pogovoru z zdravstvenim delavcem)<sup>2</sup>.

**Komentar:**

Klikni za vnos besedila

## Standard 4: Spodbujanje zdravstvene pismenosti zaposlenih

**Opomba:** Dvig in krepitev zdravstvene pismenosti uporabnikov sta del strokovne usposobljenosti naših zaposlenih in razvoja kadrov.

**Opomba:** Spodnja vprašanja v podstandardih 4.1 in 4.2 so namenjena predvsem zaposlenim, ki so pri svojem delu v neposrednem stiku z uporabniki.

### Dimenzija 4.1

#### Znanje in izkušnje ter strokovna usposobljenost

Izpolnjeno v zelo veliki  
meri 76–100 %

Izpolnjeno v veliki  
meri  
51–75 %

Izpolnjeno do  
določene mere  
26–50 %

Izpolnjeno v  
majhni meri / ni  
izpolnjeno 0–25 %

N/A

#### Kazalnik 4.1.1

Kot zaposleni vemo,

a.) kaj pomeni zdravstvena pismenost (opomba: za opredelitev glej navodilo),






**Komentar:**

Klikni za vnos besedila

b.) kako krepiti zdravstveno pismenost uporabnikov, na primer z zagotavljanjem verodostojnih informacij, preprostim in razumljivim komuniciranjem ter spodbujanjem samooskrbe,






**Komentar:**

Klikni za vnos besedila

<sup>2</sup> Opomba: To vprašanje obravnava funkcionalne, interaktivne in kritične veščine pismenosti.

<p>c.) kje najti dobre in zanesljive informacije za uporabnike, na primer o simptomih, diagnostičnih postopkih, terapijah, smernicah zdravstvenega sistema.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>Dimenzija 4.2:</b> <b>Razvoj kadrov</b></p>	<p>Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %</p> <p>Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %</p> <p>Izpolnjeno do določene mere 26–50 %</p> <p>Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %</p>	N/A
<p><b>Kazalnik 4.2.1</b> Za krepitev in širitev znanja o zdravstveni pismenosti se usposabljam in/ali prejmemo gradivo.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>Kazalnik 4.2.2</b> Usposabljam se za zdravstveno pismeno komuniciranje:</p>		
<p>a.) uporaba preprostega jezika brez žargona in strokovnih izrazov ter preprostih stavkov,</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>b.) aktivno poslušanje in spodbujanje zastavljanja vprašanj,</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>c.) uporaba tehnike ponovne potrditve za zagotovitev, da so uporabniki razumeli vsebino pogovora (npr. tehnika »chunk-and-check«, metoda »teach-back«), z aktivnim poslušanjem in spodbujanjem postavljanja vprašanj,</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>d.) uporaba pisnih in avdiovizualnih orodij kot pomoč pri pogovorih,</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<input type="checkbox"/>	

<b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					
e.) ustrezno ravnanje z uporabniki, ki ne govorijo slovensko, <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.) vodenje motivacijskih razgovorov, <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.) komuniciranje v tveganih situacijah. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 4.2.3</b> Usposabljam se in/ali prejmem gradivo o tem, kako podpirati uporabnike pri:					
a.) spopadanju s pogosto kronično boleznijo (samoobvladovanje), <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.) spremembi življenjskih navad, povezanih z zdravjem (npr. prehrana, telesna vadba, zdravstveno mentorstvo, prenehanje kajenja). <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimenzija 4.3:</b> <b>Zdravje zaposlenih</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 4.3.1</b> Vse zaposlene podpiramo, na primer z usposabljanjem, pri razvijanju in ohranjanju njihovih osebnih veščin zdravstvene pismenosti (iskanje, razumevanje, vrednotenje in uporaba informacij) na naslednjih področjih:					
a.) obvladovanja poklicnih tveganj za zdravje, <b>Komentar:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klikni za vnos besedila					
b.) spreminjanja življenjskih navad povezanih z zdravjem.					
<b>Komentar:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klikni za vnos besedila					

<b>Standard 5: Vključevanje zdravstvene pismenosti v upravljavsko in organizacijsko strukturo</b>					
<b>Opomba: Vključevanje zdravstvene pismenosti v vodstvene in organizacijske strukture pomeni, da je zdravstvena pismenost del načel vodenja naše organizacije ter vgrajena v strukturo, procese in kulturo organizacije. Zdravstvena pismenost je opredeljena kot razvojni cilj organizacije. Pridobivamo povratne informacije uporabnikov za izdajo in izboljšanje dokumentov ter storitev.</b>					
<b>Dimenzija 5.1: Zdravstvena pismenost kot organizacijska odgovornost</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 5.1.1</b> V naših strateških dokumentih je zdravstvena pismenost opredeljena kot organizacijska odgovornost, na primer v izjavi o poslanstvu, politikah in ciljih. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 5.1.2</b> Za intervencije na področju zdravstvene pismenosti so zagotovljena proračunska sredstva. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 5.1.3</b> Imamo imenovano osebo, odgovorno za usklajevanje prizadevanj naše organizacije na področju zdravstvene pismenosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimenzija 5.2 Zdravstvena pismenost kot razvojni cilj</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A

<p><b>Kazalnik 5.2.1</b> V naši organizaciji določamo cilje in izvajamo ukrepe za razvoj zdravstvene pismenosti organizacije.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 5.2.2</b> V naši organizaciji redno preverjamo uresničevanje ciljev in ukrepov za razvoj zdravstvene pismenosti organizacije.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Dimenzija 5.3</b> <b>Organizacijska kultura</b></p>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 5.3.1</b> Zdravstvena pismenost je pomembna tema za naše vodstvo, o kateri se osebje in ustrezne zainteresirane strani redno obvešča.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 5.3.2</b> Menimo, da je naša odgovornost krepiti zdravstveno pismenost uporabnikov.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Dimenzija 5.4:</b> <b>Vključevanje uporabnikov – povratne informacije</b></p>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 5.4.1</b> Od uporabnikov aktivno pridobivamo pisne in ustne povratne informacije, da razvijamo in izboljšujemo naše dejavnosti, storitve in postopke zdravstvene oskrbe (npr. vzpostavitev stika, dostop do</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>zdravniške ordinacije ali naših prostorov, napotitve, podporne storitve, oskrba, zdravstveni ukrepi, posredovanje informacij).</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	
<p><b>Kazalnik 5.4.2</b> Z zbiranjem povratnih informacij uporabnikov razvijamo in izboljšujemo tiskane in digitalne dokumente ter gradiva, kot so brošure, obrazci, soglasja in digitalne aplikacije.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/> </p>

## Standard 6: Spodbujanje nadaljnjih dejavnosti organizacije v zvezi z zdravstveno pismenostjo

**Opomba: Spodbujanje nadaljnjih dejavnosti organizacije na področju zdravstvene pismenosti pomeni pomoč uporabnikom na kontaktnih točkah za oskrbo. Za povečanje zdravstvene pismenosti uporabnikov sodelujemo z zunanjimi službami in izvajalci. Organizacija spodbuja zdravstveno pismenost tudi zunaj okvira svojega delovanja.**

<b>Dimenzija 6.1:</b> <b>Kontaktne točke za obravnavo</b>	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 6.1.1</b> V primeru napotitve k drugim izvajalcem zdravstvenih storitev uporabnike vprašamo, ali potrebujejo nadaljnjo podporo ali usmeritve.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 6.1.2</b> Za zagotavljanje neprekinjene celovite oskrbe nudimo podporo pri napotitvi uporabnikov, na primer organiziramo termine zdravstvenih obravnav, pridobivamo dokumente in izpolnjujemo obrazce v okviru izmenjave informacij med ponudniki storitev.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Kazalnik 6.1.3</b> Med posameznimi obiski običajno vzpostavimo stik z uporabniki, da zagotovimo spremljanje in se prepričamo, ali so razumeli svojo diagnozo, raspored zdravljenja ali načrt oskrbe ter ali so sposobni opraviti prve korake.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 6.1.4</b> Uporabnike obveščamo o morebitnih nadaljnjih pomembnih storitvah in izvajalcih, kot so lekarnе, patronažno varstvo, zdravniki.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Dimenzija 6.2:</b> <b>Mreženje in nadaljnje dejavnosti</b></p>		Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<p><b>Kazalnik 6.2.1</b> V sodelovanju z drugimi organizacijami in partnerji, kot so nevladne organizacije, ponujamo ali pripravljamo vire in gradiva za krepitev zdravstvene pismenosti uporabnikov, na primer tečaje, svetovalne storitve ter informativna gradiva o ravnanju z zdravstvenimi informacijami in samoobvladovanju.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 6.2.2</b> V naši organizaciji interdisciplinarne, intradisciplinarne in multidisciplinarne ekipe strokovnjakov sodelujejo pri krepitevi zdravstvene pismenosti.</p> <p><b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Kazalnik 6.2.3</b> Prizadevamo si za krepitev zdravstvene pismenosti na višji ravni,</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

na primer s podporo raziskovalnih in praktičnih projektov ter z aktivnostmi za spodbujanje sprememb na politični ravni. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila					
<b>Kazalnik 6.2.4</b> Svoje aktivnosti in izkušnje na področju zdravstvene pismenosti širimo v interne in zunanje odbore, publikacije, predstavitve itd. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Standard 7: Spodbujanje digitalne zdravstvene pismenosti</b>					
	Izpolnjeno v zelo veliki meri 76–100 %	Izpolnjeno v veliki meri 51–75 %	Izpolnjeno do določene mere 26–50 %	Izpolnjeno v majhni meri / ni izpolnjeno 0–25 %	N/A
<b>Kazalnik 7.1</b> Ponujamo dostopno digitalno zdravstveno dokumentacijo in orodja, kot so digitalni zdravstveni karton, digitalni karton cepljenja ter digitalno potrdilo o bolezni, ki so razumljivi in enostavni za uporabo. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 7.2</b> Zagotavljamo ali opozarjamo na pisna navodila za uporabo storitev in dokumentov e-zdravja, na primer informacije o e-receptih, e-napotnicah in e-izvidih. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kazalnik 7.3</b> Uporabnike spodbujamo k uporabi kakovostno preverjenih digitalnih zdravstvenih aplikacij. <b>Komentar:</b> Klikni za vnos besedila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Kazalnik 7.4

Omogočamo neprekinjeno spremljanje zdravstvenega stanja  
specifičnih, ogroženih ali kroničnih bolnikov, na primer nosečnic s  
sladkorno boleznijo ali bolnikov s srčnim popuščanjem.



### **Komentar:**

Klikni za vnos besedila

## Slovar

Chunk-and-Check	<p>Metodo »chunk and check« lahko uporabljate skupaj s pristopom »teach-back«. Med posvetom informacije razdelite na manjše sklope in sproti preverjate razumevanje, namesto da vse informacije, ki si jih mora oseba zapomniti, podate šele na koncu obravnave. Glej: <a href="https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/chunk-and-check/">https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/chunk-and-check/</a></p>
Opolnomočenje	<p>V promociji zdravja je opolnomočenje proces, v katerem ljudje pridobijo večji nadzor nad odločitvami in ravnanji, ki vplivajo na njihovo zdravje. Opolnomočenje pomeni, da so posamezniki in družbene skupine zmožni izraziti svoje potrebe, predstaviti svoje skrbi, oblikovati strategije za vključevanje v odločanje ter doseči politično, družbeno in kulturno delovanje za uresničitev teh potreb, vključno s soustvarjanjem politik in storitev, ki vplivajo na njihove skupnosti in jim služijo. Za več podrobnosti glej WHO Health Promotion Glossary 2021 (World Health Organization, 2021).</p> <p><a href="https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/350161/9789240038349-eng.pdf?sequence=1">https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/350161/9789240038349-eng.pdf?sequence=1</a></p>
Zdravstvena pismenost	<p>Zdravstvena pismenost je povezana s pismenostjo in zajema znanje, motivacijo ter kompetence ljudi za dostop do informacij, njihovo razumevanje, presojanje in uporabo, da lahko oblikujejo sodbe in sprejemajo odločitve na področju zdravstvene oskrbe, preprečevanja bolezni ter promocije zdravja z namenom izboljšanja kakovosti življenja skozi celoten življenjski potek (Sørensen idr., 2012).</p> <p>Zdravstvena pismenost predstavlja osebne kompetence ter organizacijske strukture, vire in zavezanost, ki ljudem omogočajo dostop do informacij in storitev, njihovo razumevanje, presojanje ter uporabo na načine, ki spodbujajo in ohranjajo dobro zdravje (Nutbeam in Muscat, 2021).</p>
Zdravstveno pismene zdravstvene organizacije	<p>Zdravstveno pismena zdravstvena organizacija vsem deležnikom (pacientom, svojcem, zaposlenim, vodstvu in prebivalcem) olajša dostop do informacij, pomembnih za bolezni in zdravje, njihovo razumevanje, presojo in uporabo ter si prizadeva izboljšati osebno zdravstveno pismenost teh deležnikov za oblikovanje sodb in sprejemanje odločitev v vsakdanjem življenju na področju zdravstvene oskrbe, preprečevanja bolezni in promocije zdravja, z namenom ohranjanja ali izboljšanja kakovosti življenja skozi celoten življenjski potek.</p> <p>Da bi ta celovit koncept uresničevala sistematično in trajnostno, mora zdravstvena organizacija uporabljati načela in orodja vodenja kakovosti, upravljanja sprememb ter promocije zdravja ter razvijati posebne organizacijske zmogljivosti (infrastrukturo in vire), da postane bolj zdravstveno pismena (Pelikan, 2019).</p>
Kulturni mediator/tolmač	<p>Kulturni mediatorji in tolmači delujejo v kliničnem okolju in zagotavljajo natančno tolmačenje ter prevajanje ključnih medicinskih informacij v podporo pacientom, zdravnikom in drugim izvajalcem zdravstvenih storitev, ki obravnavajo paciente, ki ne govorijo ali ne razumejo slovensko, kadar to izvajalec posebej zahteva. Ključne medicinske nasvete in informacije, ki jih poda izvajalec, tolmačijo v ustrezno terminologijo v pacientovem maternem jeziku. Glej: <a href="https://jobdescriptions.unm.edu">https://jobdescriptions.unm.edu</a></p>

Motivacijski intervju	<p>Motivacijski intervju je klinični pristop, ki pomaga ljudem z duševnimi motnjami, motnjami zaradi uporabe psihoaktivnih snovi in drugimi kroničnimi stanji, kot so sladkorna bolezen, bolezn srca in ožilja ter astma, pri doseganju pozitivnih vedenjskih sprememb, ki podpirajo boljše zdravje. Glej: <a href="https://www.stephenrollnick.com/">https://www.stephenrollnick.com/</a></p>
Zdravstveno pismene politike	<p>Politike se uporabljajo za standardizacijo izvajanja oskrbe. Politike na področju zdravstvene pismenosti odražajo pristop univerzalnih previdnostnih ukrepov pri zagotavljanju zdravstveno pismene oskrbe – pristop, ki predpostavlja, da je pri vsakem posamezniku prisotno tveganje nerazumevanja in da vsi pridobijo koristi z jasno komunikacijo ter nezapletenimi potmi obravnave. V nadaljevanju so navedeni primeri pogostih vrst politik zdravstvene pismenosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vsa gradiva za učenje pacientov bodo pregledali uredniki in prostovoljci izmed pacientov. Upoštevane bodo smernice berljivosti in načela zdravstvene pismenosti.</li> <li>• Za komunikacijo s pacienti z omejenim znanjem angleščine se bodo uporabljali le usposobljeni tolmači.</li> <li>• Pacienti ne bodo odpuščeni, dokler z metodo »teach-back« ne bodo znali pojasniti znakov poslabšanja, kako ukrepati in kako slediti navodilom ob odpustu.</li> <li>• Klinični strokovnjaki morajo paciente vprašati, kako bodo izvajali aktivnosti samoobvladovanja, na primer oskrbo rane.</li> </ul> <p>Politike niso vedno natančno opredeljene, vendar lahko usmerjajo pričakovano vedenje, ne da bi podrobno določale, kaj to pomeni. Pomanjkanje natančnosti je včasih potrebno, da se omogoči prožnost in se politika lahko prilagodi lokalnim delovnim procesom in kulturi. Politike se uporabljajo za spodbujanje sprememb (Brach, 2017, str. 218).</p>
Teach back	<p>Metoda teach-back je preprosta tehnika, s katero preverimo, ali je zdravstveni strokovnjak pacientu informacije jasno razložil in ali jih je pacient razumel. Ta tehnika presega vprašanja, kot sta »Ali je to jasno?« in »Ali ste vse razumeli?«. Namesto tega zdravstveni strokovnjak pacienta prosi, naj s svojimi besedami pojasni ali pokaže, kaj sta pravkar skupaj obravnavala. Glej: <a href="https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/teach-back/">https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/teach-back/</a></p>
Uporabnik	<p>Izraz »uporabnik« se uporablja kot širok pojem za označevanje oseb, ki uporabljajo storitve primarne ravni zdravstvenega varstva ali jih te storitve kako drugače zadevajo ali vplivajo nanje.</p>

## Priloga 1: Akcijski načrt – prednostna področja razvoja organizacijske zdravstvene pismenosti

Na podlagi samoocenjevanja in rezultatov delavnice za doseganje soglasja bo ocenjevalna skupina lahko opredelila eno ali več razvojnih prioritet za zdravstveno organizacijo, na področjih, kjer je prepoznala, da ne dosega standardov ali podstandardov. Nato je mogoče pripraviti akcijski načrt za obravnavo teh vprašanj z uporabo spodaj priložene predloge.

Razvojni cilji	Aktivnosti/ukrepi	Odgovorna oseba	Časovni okvir	Pričakovani rezultat

## Literatura

- Abrams, M. A., Savage, B., Kurtz-Rossi, S., & Riffenburgh, A. (2014). *Building health literate organizations: A guidebook to achieving organizational change*. <http://www.HealthLiterateOrganization.org>
- Brach, C. (2017). The journey to become a health literate organization: A snapshot of health system improvement. *Studies in Health Technology and Informatics*, 240, 203–237.
- Brega, A. G., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B. D., DeWalt, D. A., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K., & West, D. R. (2015a). *AHRQ health literacy universal precautions toolkit* (2nd ed.). Agency for Healthcare Research and Quality.
- Brega, A. G., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B. D., DeWalt, D. A., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K., & West, D. R. (2015b). *AHRQ health literacy universal precautions toolkit*. Agency for Healthcare Research and Quality.
- Cifuentes, M., Brega, A. G., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B. D., West, D. R., & Brach, C. (2015). *Implementing the AHRQ health literacy universal precautions toolkit: Practical ideas for primary care practices*. Agency for Healthcare Research and Quality.
- De Gani, S. M., Nowak-Flück, D., Nicca, D., & Vogt, D. (2020). Self-assessment tool to promote organizational health literacy in primary care settings in Switzerland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 9497.
- DeWalt, D. A., Callahan, L. F., Hawk, V. H., Broucksou, K. A., & Hink, A. (2010). *Health literacy universal precautions toolkit*. Agency for Healthcare Research and Quality.
- Dietscher, C., Lorenc, J., & Pelikan, J. (2015). Das Selbstbewertungs-Instrument zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen (WKGKKO-I). *Gesundheitskompetente Krankenbehandlungsorganisationen*, 3.
- Dietscher, C., & Pelikan, J. M. (2017). Health-literate hospitals and healthcare organizations – Results from an Austrian feasibility study on the self-assessment of organizational health literacy in hospitals. V D. Schaeffer & J. M. Pelikan (ur.), *Health literacy: Forschungsstand und Perspektiven*. Hogrefe.
- International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Health Care Organizations (Working Group HPH & HLO). (2019). *International self-assessment tool organizational health literacy (responsiveness) for hospitals (SAT-OHL-Hos-v1.3-EN-international, updated 2023)*. WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care.
- Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F., & Tsouros, A. D. (2013). *Health literacy: The solid facts*. World Health Organization Regional Office for Europe.
- Levin-Zamir, D., Leung, A. Y. M., Dodson, S., & Rowlands, G. (2017). Health literacy in selected populations: Individuals, families, and communities from the international and cultural perspective. *Information Services & Use*, 37, 131–151.
- Nutbeam, D., & Muscat, D. M. (2021). Health promotion glossary 2021. *Health Promotion International*, 36, 1578–1598.
- Pelikan, J. (2019). Health-literate healthcare organizations. V O. Okan, U. Bauer, P. Pinheiro, D. Levin-Zamir, & K. Sørensen (ur.), *International handbook of health literacy: Research, practice and policy across the life-span*. Policy Press.
- Rudd, R. E., & Anderson, J. E. (2006). *The health literacy environment of hospitals and health centers*. Department of Society, Human Development, and Health.
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H., & Consortium Health Literacy Project. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12, 80.

- Sørensen, K., Levin-Zamir, D., Duong, T. V., Okan, O., Brasil, V. V., & Nutbeam, D. (2021). Building health literacy system capacity: A framework for health literate systems. *Health Promotion International*, 36(Suppl. 1), i13–i23.
- Trezona, A., Rowlands, G., & Nutbeam, D. (2018). Progress in implementing national policies and strategies for health literacy: What have we learned so far? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1554.
- World Health Communication Associates. (2010). *Health literacy: Action guide part 2 – Evidence and case studies*. World Health Communication Associates Ltd.
- World Health Communication Associates. (2011). *Health literacy: The basics*. World Health Communication Associates Ltd.
- World Health Organization. (2019). *Glossary of terms: WHO European primary health care impact, performance and capacity tool (PHC-IMPACT)*.
- World Health Organization. (2021). *Health promotion glossary of terms 2021*.
- World Health Communication Associates. (2009). *Health literacy: Part 1 – The basics (WHCA action guide)*.
- World Health Communication Associates. (2010). *Health literacy: Action guide part 2 – Evidence and case studies*.