Volume 23, Issue 2 (March- April 2024)

PAYESH

Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research

Letter to editor

Health literacy: a strategy for success in patient-physician communication

Mohsen Shamsi[1], Raheleh Soltani[1], Hadi Mohammadi[2*]

1. Department of Health Education and Health Promotion, Faculty of Health, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran
2. Faculty of Health, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran

Received: 27 May 2023
Accepted for publication: 19 November 2023
[EPub a head of print- 17 January 2023]
Payesh: 2024; 23(2): 311- 314

Dear Editor,

Communicating correctly and effectively with clients is considered one of the most important and essential skills for health professionals. However, they mainly use jargon in the process of communicating with clients, and sometimes there is a lot of information that is beyond the ability of their clients. Thus, paying attention to health literacy as one of the most important strategies to improve the quality of patient-physician communication in both providers and recipients of health services.

However, the main and major focus of health literacy research has been patients, and the other side of the problem, that is, health professionals and their communication skills, has received less attention; While the lack of familiarity with the concept of health literacy and lack of attention to its principles by health professionals during every encounter with clients and in general, the process of communicating with clients, can be challenging and ultimately might lead to a communication failure.

Key words: health literacy, education, strategy

[*] Corresponding Author: Faculty of Health, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran
E-mail: shadi8586@gmail.com

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.61186/payesh.23.2.311]

سال بیست و سوم، شماره دوم، فروردین ـ اردیبهشت ۱۴۰۳

پایش

نشریه پژوهشکده علوم بهداشتی جهاددانشگاهی

نامه به سردبیر

سواد سلامت: راهبرد موفقیت در برنامه های آموزشی

محسن شمسی[۱]، راحله سلطانی[۱*]، هادی محمدی[۲]

۱. گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران

۲. دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۸/۲۸

[نشر الکترونیک پیش از انتشار- ۲۷ دی ۱۴۰۲]

نشریه پایش: ۳۱۴- ۳۱۱ :(۲)۲۳؛ ۱۴۰۳

سردبیر محترم،

برقراری ارتباط صحیح و اثربخش با مددجو یکی از مهم ترین و اصلی ترین مهارت های لازم برای متخصصان سلامتی محسوب می شود با این وجود این افراد عمدتا در فرآیند ارتباط با مخاطبان از لغات و اصطلاحات تخصصی استفاده کرده و گاه اطلاعات بسیار زیادی که خارج از توانایی پردازش و درک افراد و بیماران است به آنها منتقل می کنند، در نتیجه اکثر بیماران در پردازش اطلاعات دریافتی با مشکل روبرو می شوند، زیرا عمده بیماران با اصطلاحات پزشکی نا آشنا هستند [۱]. در این راستا توجه به سواد سلامت به عنوان یکی از مهمترین راهبردهای بهبود کیفیت ارتباط بیمار - درمانگر در حیطه آموزش به مخاطبان در هر دو طیف ارایه کننده و دریافت کننده خدمت سلامتی مورد توجه است. توجه به سواد سلامت در برنامه Healthy people 2020 به عنوان یکی از مهمترین اولویتهای ارایه خدمات بهداشتی مطرح گردیده است [۲]. با این وجود تمرکز اصلی و عمده تحقیقات سواد سلامت، بیماران بوده اند و آن سوی مسأله یعنی متخصصان سلامتی و مهارت های ارتباطی آنها و به طور کلی نحوه عملکرد آنها در این زمینه کمتر مورد توجه واقع شده است؛ در حالی که عدم آشنایی با مفهوم سواد سلامت و عدم توجه به اصول مربوط به آن توسط متخصصان سلامتی در طول هر برخورد با مددجویان و به طور کلی، فرآیند برقراری ارتباط با مددجویان، می تواند چالش ساز باشد و در نهایت، منجر به ایجاد یک ارتباط موفق نشود [۲].

سواد سلامت پایین افراد باعث ایجاد شکاف بین متخصصان سلامت و افراد شده و به معضلی بزرگ در حیطه سلامت تبدیل می گردد چرا که این افراد معمولا از روشهای ارتباطی منفعل استفاده کرده، به جای خدمات پیشگیری و غربالگری از خدمات درمانی در مراحل پیشرفت بیماری استفاده می کنند، در تصمیم گیریهای مشارکتی شرکت نمی کنند و لذا در تعامل کمتری با کادر سلامت خواهند بود و همین عامل باعث دلسردی کادر سلامت در ارایه خدمات و مشاوره به افرادی با انگیزه و مشارکت پایین می گردد و چرخه معیوبی شکل خواهد گرفت که باعث بدتر شدن وضعیت سلامت افراد خواهد شد.

کلیدواژه ها: سواد سلامت، آموزش، راهبرد

* نویسنده پاسخگو: اراک، دانشگاه علوم پزشکی اراک، گروه آموزش و ارتقای سلامت

E-mail: shadi8586@gmail.com

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.61186/payesh.23.2.311]

بررسی ها نشان می دهد بخش قابل توجهی از این بیماران و به خصوص افرادی با بیماریهای صعب العلاج و مزمن که طولانی مدت با سیستم بهداشتی درگیر هستند از جمله افراد با سواد سلامت ناکافی هستند [۳-۲]. این افراد در کسب و تفسیر اطلاعات بهداشتی و تصمیم گیری درست عملکرد خوبی ندارند و نیازمند دریافت اطلاعات با شیوه ای متفاوت از سایرین هستند. طبق مطالعات انجام شده؛ بیماران تنها ۵۰ درصد یا کمتر از آنچه متخصصان بهداشت به آنها آموزش می دهند را به خاطر می آورند و برقراری ارتباط به شیوه نامناسب، عامل ۷۵ درصد از خطاهای پزشکی و درمان های غلط است[۱،۴].

کادر سلامت نیاز است با بهره گیری از راهبردهای سواد سلامت و توجه به سطح اطلاعات پایه جامعه هدف مطالب با زبانی ساده، قابل فهم، حجم کمتر اطلاعات با عمق بیشتر به جای ارایه اطلاعات گسترده و سطحی در هر مراجعه و تکرار مطالب، پالایش پیام، استفاده از فن بازخورد گرفتن مکرر، استفاده از تصاویر و ترغیب بیماران به پرسش کردن و نهایتا استفاده از رسانه های ساده و قابل فهم در قالب اشکال و تصاویر ساده می تواند راهگشا است.

گام اول جهت برنامه ریزی برای ارتقای کیفیت ارایه خدمات سلامتی توسط متخصصان سلامتی با مد نظر قرار دادن موضوع سواد سلامت، آگاهی از وضعیت موجود در میان ارایه دهندگان خدمات است. نتایج مطالعات در سراسر جهان نشان می دهد که عمده متخصصان سلامت، آگاهی و عملکرد مناسبی در زمینه سواد سلامت ندارند [۶-۵]. نتایج پژوهشی در آمریکا نشان داد که کارکنان حوزه سلامت، سطح آگاهی قابل قبولی در خصوص سواد سلامت نداشتند [۷]. در پژوهش Mibei نیز در آفریقای جنوبی، دانشجویان سال آخر رشته پرستاری، عملکرد چندان مناسبی در خصوص به کارگیری برخی از راهبردهای سواد سلامت نداشتند [۸]. در گروه ارایه دهندگان خدمات سلامت در این زمینه مطالعات بسیار محدودی در کشورمان ایران انجام شده است. به عنوان مثال نتایج تحقیقی بر روی پرستاران شهر اصفهان نشان داد که پرستاران آگاهی ضعیفی در زمینه سواد سلامت دارند و عملکرد مناسبی در خصوص به کارگیری مهارتهای مرتبط با سواد سلامت در عرصه عمل نداشتند [۹]. در پرستاران مراکز درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران [۱۰] و مراقبان سلامت شهر بوشهر [۱۱]. این میزانها متوسط گزارش شد.

در کشورهای پیشرفته جهت رفع این مسأله که میتواند کیفیت و اثربخشی نظام سلامت را به طور جدی تحت تأثیر قرار دهند، تدابیری اندیشیده شده است؛ به طوری که ارتقای سطح آگاهی و مهارتهای ارایه دهندگان خدمات سلامتی در زمینه سواد سلامت، یکی از مهمترین بخشهای برنامه های عملیاتی را در بسیاری از این کشورها به خود اختصاص داده است [۱۲].

ارایه دهندگان خدمات سلامتی می توانند ضمن آشنایی با مقوله سواد سلامت و توجه به سواد سلامت ناکافی در مددجویان و به حداقل رساندن اثرات منفی سواد سلامت ناکافی در فرآیند ارتباط با آنها و بهبود بخشیدن اثربخشی آموزش ها به مددجویان، آنها را در دستیابی به سلامت بهینه و خودمراقبتی و پیامدهای مطلوب یاری رسانند. همچنین، این تلاشها باعث می گردد که نابرابری های سلامت به میزان قابل توجهی کاهش یابد و تمامی مددجویان و حتی افراد با سواد سلامت ناکافی نیز از خدمات ارایه شده به آنها بهره مند شوند. چنانچه در جلسات بازآموزی برای متخصصان سلامت آشنایی با مفهوم سواد سلامت ارایه گردد. قطعا به هنگام آموزش به بیمار مطالب خود را به شیوه ای ارایه می نمایند و از روشهای آموزشی استفاده می کنند که مراجعان اطلاعات دریافتی را بهتر درک کرده و توانمندی بیشتری برای عمل کردن بر اساس توصیه های متخصصین به دست آورند.

از آنجایی که سواد سلامت موضوعی چند وجهی است که تقریباً بر هر جنبه ای از مراقبت های بهداشتی تأثیر می گذارد، بنابراین، همه کسانی که باید با بیماران، خانواده آنها و سایر افراد در محیط های بالینی به صورت نوشتاری یا شفاهی ارتباط برقرار کنند، باید دانش و مهارت های لازم را در زمینه سواد سلامت داشته باشند.

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.61186/payesh.23.2.311]

منابع

1. Howard T, Jacobson KL, Kripalani S. Doctor talk: physicians' use of clear verbal communication. Journal of Health Communication 2013; 18:991-1001
2. U. S. Department of Health Human Services, Office of Disease Prevention, Health Promotion. Healthy people 2020 [Available from: URL: https://www.cdc.gov/nchs/healthy_people/hp2020.htm]
3. Reisi M, Javadzade SH, Mostafavi F, Sharifirad G, Radjati F, Hasanzade A. Relationship between health literacy, health status, and healthy behaviors among older adults in Isfahan, Iran. Journal of Education and Health Promotion 2012;1:31 [Persian]
4. Ong LM, De Haes J, Hoos A, Lammes FB. Doctor-patient communication: a review of the literature. Social Science & Medicine 1995; 40: 903-918
5. Logan RA. Clinical, classroom, or personal education: Attitudes about health literacy. Journal of Medical Library Association 2007; 95: 127-37
6. Brown DR, Ludwig R, Buck GA, Durham D, Shumard T, Graham SS. Health literacy: Universal precautions needed. Journal of Allied Health 2004; 33: 150-5
7. Jukkala A, Deupree JP, Graham S. Knowledge of limited health literacy at an academic health center. Journal Continus Education Nursing 2009; 40: 298-302
8. Mibei FC. Health literacy knowledge and experience of bachelor nursing students at a university in the Western Cape, Cape Town, South Africa: University of the Western CAPE; 2016. [Available from: URL: https://etd.uwc.ac.za/xmlui/handle/11394/4904] Acces date: 202 March
9. Javadzade SH, Mostafavi F, Reisi M, Mahaki B, Nasr Esfahani M, Sharifirad G. Relationship between knowledge and implementing health literacy strategies in patient education. Journal of Military Medicine 2015; 2: 33-40 [Persian]
10. Nesari M. Health Literacy: Knowledge and experiences of Iranian registered nurses. Edmonton, Canada: University of Alberta; 2017 [Persian]
[Available from: URL: https://era.library.ualberta.ca/items/5b601500-e7f7-4288-a7dd-c0f09c702196] Acces date: 2023 Apr
11. Javadzade H, Hajivandi A, Ghaedi S, Reisi M. Investigating the Knowledge and Practice of Health Care Providers on Health Literacy and Applying Related Strategies in Relation to Referrals to Comprehensive Health Care Centers in Bushehr City, Iran. Journal of Health System Research 2020; 16: 180-6 [Persian]
12. Office of Disease Prevention and Health Promotion. National action plan to improve health literacy. Washington, DC: ODPHP; 2020.
[Available from URL :https://health.gov/sites/default/files/2019-09/Health_Literacy_Action_Plan.pdf] Acces date: 2022 May

[Downloaded from payeshjournal.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.61186/payesh.23.2.311]