



Bones pràctiques **en comunicació escrita, oral i mitjançant les noves tecnologies de la** **informació i la comunicació en els entorns de salut**

Des del Grup de Treball d'Alfabetització per a la Salut de la Xarxa Catalana d'Hospitals i Serveis Promotors de la Salut (HPH-Catalunya) s'ha editat una guia dirigida als professionals de la salut per a la millora de la comunicació oral entre professionals i pacients o persones ateses.

A continuació, s'expliquen les principals recomanacions a tenir en compte en una comunicació efectiva oral, escrita i mitjançant les TICs en els entorns sanitaris.

Principals consideracions i/o característiques que ha de tenir una comunicació efectiva oral

Ítem	Justificació	Frase exemple
Preparació de l'entrevista	És important mirar l'historial dels pacients abans d'iniciar l'entrevista clínica. Els donarà molta seguretat el fet que es conegui la seva situació.	«Sra. X, en l'última visita...».
Benvinguda	Saludeu cordialment els pacients quan s'inicia el contacte. Mireu-los als ulls quan hi parleu. Se sentiran confortables, més segurs i còmodes. Opcionalment, doneu-los la mà a la benvinguda.	«Bon dia, sóc el Dr. X / la infermera Y». «Si us plau, segui i expliqui'm com s'ha trobat».
Inici de l'entrevista	Comenceu amb una pregunta	«En què la puc

Ítem	Justificació	Frase exemple
	<p>oberta.</p> <p>No pressuposeu el motiu de la consulta.</p> <p>Avalueu altres motius possibles de consulta.</p>	<p>atendre?».</p> <p>«Quin és el motiu de la seva consulta?».</p> <p>«Hi ha algun altre motiu que desitgi explicar-me?».</p>
Llenguatge no verbal	<p>Proveu de sincronitzar amb el pacient mitjançant una postura relaxada, mireu l'interlocutor i somriueu quan sigui oportú.</p> <p>Proveu d'encomanar al pacient la vostra conducta no verbal de cordialitat, interès i respecte.</p>	<p>Feu servir l'ordinador en els moments imprescindibles, i mireu de fer sentir còmode el pacient:</p> <p>«Ara prendré alguna nota per a l'historial, però l'escolto».</p>
Escolta activa i empatia	<p>Deixeu que el pacient s'expressi sense presses i mireu d'acompanyar-lo en la seva reflexió, amb empatia.</p> <p>Proveu d'avaluar les seves idees, creences, preocupacions i expectatives.</p> <p>Expresseu comprensió amb frases empàtiques, sense emetre judicis, mentre valideu les seves emocions.</p>	<p>«Expliqui'm...».</p> <p>«Continuï, que l'escolto».</p> <p>«Com porta la seva situació?».</p> <p>«Què és el que més el preocupa?».</p> <p>«Entenc com se sent».</p> <p>«Qualsevol persona en la seva situació estaria (espantada, enfadada, trista...)».</p>
Respecte	<p>Imagineu com us agradaria que us tractessin: no tutegeu i no trivialitzeu, crideu el pacient pel seu nom, cregueu el pacient, respecte la intimitat del pacient, no parleu com si el pacient no fos allà.</p> <p>Anuncieu i demaneu disculpes per les interrupcions, si no es poden evitar.</p> <p>Seieu correctament. No atengueu la visita dret ni ajagut a la cadira.</p>	<p>«Sra. X, disculpi'm, he de fer una trucada».</p> <p>Exemple negatiu de llenguatge no verbal: mirar el rellotge o el mòbil quan el pacient pregunta alguna cosa. «Perdoni, li he de comunicar una cosa a la infermera Y</p>
Fase resolutiva de l'entrevista		
Explorar la	S'ha d'afavorir un clima de	«M'agradaria que em

Ítem	Justificació	Frase exemple
perspectiva del pacient sobre el diagnòstic i el tractament	bidireccionalitat abans de proporcionar informació.	donés la seva opinió sobre...». «Què en sap de la pressió arterial?».
Llenguatge i explicacions	Parleu a poc a poc. Expliqueu els termes clínics, ajusteu el llenguatge a les necessitats dels pacients. Feu dibuixos per acompanyar les explicacions. Els pacients us entendran millor.	Exemples de llenguatge planer: hipertensió arterial = pressió alta; diabetis = sucre a la sang; úlcera = hèrnia o nafra d'estómac; vertigen = mareig; intermitent = a vegades sí, a vegades no; intervenció = operació
Animeu els pacients a fer preguntes	Feu preguntes obertes. Tres preguntes importants per als pacients: 1. Quin és el meu problema? 2. Què he de fer? 3. Per què fer-ho és important per a mi?	«Moltes vegades tenim la tendència a fer servir un llenguatge complicat». «¿Quines preguntes o quins dubtes té?». «Abans de veure'ns la propera vegada, apunti preguntes o dubtes i porti'ls a la consulta».
Verifiqueu la comprensió	Feu servir la tècnica del <i>teachback</i> (ensenyeu-me).	«Em vull assegurar d'haver explicat bé el que ha de fer. Expliqui'm què és el que ha de fer/com s'ha de prendre la medicació». «Em pot mostrar com fa servir l'inhalador?».

Ítem	Justificació	Frase exemple
Mostrar confiança	<p>Demostreu que confieu en la capacitat del pacient d'aconseguir l'objectiu. Reforceu i premieu les seves fites, amb honestedat.</p>	<p>«Té tot el meu suport perquè es decideixi entre qualsevol de les dues opcions». «El felicito per tota la feina que ha fet».</p>
Faciliteu la presa conjunta de decisions	<p>Consensueu els objectius terapèutics. Arribeu a pactes.</p>	<p>«Quedem, doncs, d'acord que seguirà treballant sobre...». «Em sembla bé fer una analítica, però d'altra banda convé que no deixi el tractament».</p>
Comproveu el nivell d'acord/satisfacció	<p>Si hi ha dubtes o si el pacient mostra resistències.</p>	<p>«L'he entès bé?». «Lavors quedem així»</p>
Preneu precaucions al final de l'entrevista	<p>No assumiu riscos innecessaris.</p>	<p>«Si observa alguna cosa anòmla, no dubti a trucar-me». «Si les coses no van com era d'esperar, torni novament i en parlem».</p>
Tancament de l'entrevista	<p>Acomiadeu-vos del pacient quan s'acabi l'entrevista.</p>	<p>«Ens veiem de nou...».</p>

Principals consideracions i/o característiques que ha de tenir una comunicació efectiva escrita

Consideracions prèvies a l'elaboració del material

- Coneixement de l'audiència a qui va dirigida la informació: qui són i què necessiten.
- Objectius de la informació: què volem que faci el lector i què necessita saber per fer-ho.

Títol

- Específic.
- Informatiu.
- Atractiu.
- Conté el missatge principal, amb paraules suficients per copsar-lo.
- Acompanyat de subtítol descriptiu que completi el significat.

Selecció de la informació

- Identificar allò bàsic que necessita saber el lector.
- Eliminar aquella informació aconsellable o interessant.
- Número adequat de missatges seleccionats.
- Detectar la necessitat d'exemples.
- Evitar l'excessiva simplificació del missatge.
- Avaluar altres fonts i suports per ampliar la informació.

Fonts

- Data d'elaboració de la informació.
- De quina font s'extreu.

Estructuració i agrupació de la informació

- Ús abundant de titulars i subtítols.
- Encapçalaments específics i informatius.
- Ús d'elements per destacar parts del contingut (requadres, signes).
- Ús de llistes i vinyetes.
- Enumeracions per navegar pel contingut.

- Contingut agrupat sota un encapçalament.
- Espais en blanc i marges.
- Èmfasi / Reiteració dels punts clau.

Estil

- Ús abundant de titulars i subtítols.
- Veu activa i directa.
- Frases curtes.
- Frases simples (subjecte–verb–predicat).
- Llenguatge planer (definicions de tecnicismes).
- Evitar sigles i acrònims.
- Culturalment adequat.
- Màxim 4 missatges.
- Missatges concrets i directes.

Convidar a l'acció

- El document conté instruccions clares sobre què vol que faci el lector.
- El lector sap què s'espera que faci un cop llegida la informació.
- To positiu i encoratjador.
- Oferir suport.

Imatges i elements gràfics

- Format del document ajustat a l'objectiu.
- Orientació vertical.
- Mida adequada de la lletra (12p).
- Tipus de lletra llegible.
- Espais en blanc.
- Màxim dues tipografies per document.
- Evitar subratllats i majúscules.
- Limitar l'ús de cursives i negretes.
- Contrast adequat fons/text.
- Alineació del text a l'esquerra.
- Ús racional del color.
- Imatges adequades al contingut.
- Imatges culturalment apropiades.
- Evitar les caricatures.
- Evitar l'ús excessiu de símbols.

Taules i gràfics

- Etiquetatge clar i informatiu dels números i els càlculs.
- Adients i adequats al contingut.
- Exemples clars i adequats.

Formularis i qüestionaris

- Títol clar i específic.
- Objectiu explícit.
- Conté les instruccions per omplir-lo correctament.
- Pregunta només allò necessari.
- Número de respostes limitat.
- Evitar el format de graella.
- Ús abundant d'encapçalaments i blocs de preguntes.

Principals consideracions i/o característiques que ha de tenir una comunicació efectiva mitjançant les noves TICs

Aspectes clau per avaluar la comprensibilitat d'una pàgina web

- Fer proves d'ús amb persones amb un nivell d'alfabetització limitat, fent servir eines d'avaluació dissenyades per mesurar les habilitats d'alfabetització per a la salut (per exemple, el Test d'Alfabetització Funcional de Salut de l'Adult i l'estimació ràpida de l'Alfabetització d'Adults en Medicina).
- Escollir moderadors experimentats que tinguin experiència treballant amb persones amb coneixements limitats d'alfabetització o amb poca experiència a Internet.
- Fer proves de comprensió a través dels mateixos usuaris, que expliquin amb les seves pròpies paraules què han entès i quines mesures prendrien després de la lectura.
- La participació dels usuaris i les característiques dels continguts —pertinència, coherència i to— són indicadors importants de l'adopció de comportaments saludables per part dels usuaris.

Claus per elaborar continguts audiovisuals accessibles per als usuaris

- **Pensar en el públic.** Hem de pensar sempre quina és la finalitat concreta del vídeo, a qui va dirigit i on es visualitzarà, per adaptar-lo als seus objectius i a les necessitats del receptor i l'entorn. El vídeo és una eina molt vàlida per donar

explicacions i facilitar informació amb forma d'història; no es tracta d'un simple canal per transmetre dades.

- **Credibilitat.** La credibilitat ve determinada per la informació verídica, contrastada que es faciliti a l'usuari citant, sempre que calgui, les fonts corresponents.
- **Durada.** És bàsic mantenir l'atenció del públic. Es recomana una producció curta, de 5 minuts o menys, o un màxim 10 minuts en casos puntuals.
- **Captar l'atenció.** Cal dividir el vídeo en capítols curts, introduint els nous conceptes amb canvis de ritme o de música. S'ha de poder transmetre emoció amb imatges suggeridores o testimonis reals.
- **Descripció d'àudio.** Tots els vídeos han de disposar d'una descripció textual alternativa i accessible, que expliqui la informació visual més rellevant. Aquesta alternativa textual no ha de reflectir només converses, sinó també situacions importants com, per exemple, informació d'allò que es visualitza, dels efectes sonors que inclou, etc.
- **Subtítols.** Cal utilitzar subtítols sincronitzats amb les escenes que es visualitzen. Els subtítols estan pensats per a persones amb dificultats d'oïda, persones que no dominen suficientment l'idioma o altres situacions que dificulten una bona audició. La transcripció ha d'incloure el text dels diàlegs, les veus en *off* i altres elements contextuals.
- **Imatge.** La gravació ha d'utilitzar imatges accessibles, tenint en compte la claredat i la nitidesa dels elements visuals i els gràfics que es projecten.

Aquesta informació està inclosa en la guia:

Alfabetització per a la salut. Estàndards i recomanacions per als professionals de la salut. Girona: Documenta Universitària; 2014

Per ampliar aquesta informació, podeu consultar aquesta guia editada pel Grup d'Alfabetització per a la salut de la Xarxa HPH Catalunya a l'enllaç següent:

http://www.udg.edu/Portals/125/HSPS/ALFABETITZACIO%CC%81_SALUT_v2%20imprimible.pdf