



Ministerstwo  
Zdrowia

---



NARODOWY  
INSTYTUT  
ZDROWIA  
PUBLICZNEGO  
PAŃSTWOWY INSTYTUT  
BADAWCZY

# Komunikacja w zdrowiu Niezbędne narzędzie w budowaniu skutecznych programów zdrowotnych

dr hab. Dorota Kleszczewska  
Fundacja Instytutu Matki i Dziecka

# Definicja komunikacji zdrowotnej

**Komunikacja  
w zdrowiu –  
czym jest?  
i czemu  
służy?**

**Komunikacja zdrowotna to nauka i sztuka stosowania komunikacji w celu wspierania zdrowia i dobrostanu jednostek oraz całych populacji**

**Towarzystwo Komunikacji Zdrowotnej (The Society for Health Communication)**

# Wybrane zadania, które stoją przed komunikacją zdrowotną

**Cel nadrzędny:** dostarczenie kluczowych informacji, porad i wskazówek dotyczących zdrowia oraz motywowanie do zachowań prozdrowotnych.

**Podnoszenie świadomości zdrowotnej,** poprawa ogólnej kondycji zdrowotnej społeczeństwa.

**Niwelowanie nierówności w zdrowiu (health inequalities)** poprzez podnoszenie kompetencji zdrowotnych (health literacy) w celu umożliwienia świadomych decyzji zdrowotnych.

## W literaturze międzynarodowej systematycznie pojawiają się dyskusje aby uznać dostęp do informacji zdrowotnej za czynnik determinujący zdrowie

# Komunikacja zdrowotna a niwelowanie nierówności w zdrowiu

Wyniki analiz z użyciem narzędzia jakim jest baza danych WHO Health Equity Assessment Toolkit (HEAT) wskazują, że dostęp do Internetu znacząco poprawia ogólny stan zdrowia i redukuje nierówności zdrowotne.

Hosseinpour AR, Nambiar D, Schlottheuber A, Reidpath D, Ross Z. Health Equity Assessment Toolkit (HEAT): software for exploring and comparing health inequalities in countries. BMC Med Res Methodol. 2016 Oct 19;16(1):141. doi: 10.1186/s12874-016-0229-9. PMID: 27760520; PMCID: PMC5069829.

# Komunikacja zdrowotna online

## Skala zjawiska

Jeden na dwóch obywateli UE poszukuje informacji o zdrowiu w Internecie

Na całym świecie każdego dnia na Google przeprowadzanych jest ponad 100 milionów wyszukiwań związanych ze zdrowiem, a globalna liczba wyświetleń filmów na YouTube dotyczących zdrowia sięga blisko 110 mln wyświetleń.

Najnowsze badanie Eurostat, opublikowane w 2022 roku (<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210406-1>), wskazuje, że ogólnie 55% Europejczyków w wieku 16–74 lat poszukiwało informacji związanych ze zdrowiem w Internecie, co stanowi wzrost o 21% od 2010 roku. W szczególności odsetek osób poszukujących informacji zdrowotnych online przekroczył 70% w Finlandii, Holandii, Niemczech oraz Danii.

W przeciwieństwie do tego, najniższe odsetki odnotowano w Rumunii (28%), Bułgarii (29%), Włoszech (35%; dane z 2019 roku) oraz Polsce (43%).

Horn I. Our work toward health equity. 2022 [cited 2023 Sep 12]. Available from: <https://blog.google/technology/health/health-equity-summit-2022/>

D'Andrea, A.; Grifoni, P.; Ferri, F. Online Health Information Seeking: An Italian Case Study for Analyzing Citizens' Behavior and Perception. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2023, 20, 1076. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021076>

# Komunikacja zdrowotna online

## Lista dolegliwości i chorób najczęściej wyszukiwanych poprzez Wikipedię, Google i You tube w marcu 2023r.

**Demencja, Nowotwory:** nowotwory trzustki, nowotwory mózgu, rak jelita grubego, **Zaburzenia związane z używaniem substancji psychoaktywnych, Epilepsja, Schizofrenia, Cukrzyca, Ból:** migrena, ból pleców, rwa kulszowa, **Choroby sercowo-naczyniowe, Choroby układu pokarmowego, Choroby dermatologiczne. Infekcje wirusowe:** koronawirus, grypa, **Choroby autoimmunologiczne:** toczeń rumieniowaty układowy, Odmrożenia, Hipotermia, **Zatrucie tlenkiem węgla, Oparzenia słoneczne, Ukąszenia owadów.**

# Komunikacja zdrowotna online

## Kto szuka informacji dotyczących zdrowia?

Kobiety częściej niż mężczyźni korzystają z Internetu w celu wyszukiwania informacji zdrowotnych.

Wiek oraz poziom umiejętności technologicznych wpływają na proces poszukiwania informacji zdrowotnych online.

Osoby powyżej 46. roku życia znacząco rzadziej wyszukują informacje zdrowotne w Internecie w porównaniu z innymi grupami wiekowymi.

# Komunikacja zdrowotna Online

## Szanse i zagrożenia

**Łatwy dostęp do informacji (niwelowanie różnic w zdrowiu):** Bezpłatny Internet w szkołach, bibliotekach, dostępność z urządzeń mobilnych (Edwards, 2017).

**Rozwój telemedycyny (zwiększanie dostępności):** Pandemia COVID-19 przyspieszyła rozwój zdalnych usług medycznych (Fuchtmann, 2021).

**Zagrożenia związane z bezpieczeństwem danych medycznych** i wyzwania systemowe spowodowane cyberatakami

Alhassani ND, Windle R, Konstantinidis ST. A scoping review of the drivers and barriers influencing healthcare professionals' behavioral intentions to comply with electronic health record data privacy policy. Health Informatics J. 2024 Oct-Dec;30(4):14604582241296398. doi: 10.1177/14604582241296398. PMID: 39435737.



## Komunikacja zdrowotna online

**Dezinformacja i „fake news”**: Rozpowszechnianie nieprawdziwych treści zdrowotnych – zagrożenie dla zdrowia publicznego (Treharne, 2020; Zanatta, 2021).

Fałszywe informacje, dezinformacja i „fake news” stały się tak poważnym zagrożeniem dla zdrowia publicznego, że Marcia McNutt, prezes Narodowej Akademii Nauk Stanów Zjednoczonych, w kontekście pandemii COVID-19 stwierdziła, że **są one gorsze niż epidemia: rozprzestrzeniają się z prędkością światła na całym świecie i mogą okazać się śmiertelne, gdy wzmacniają uprzedzenia wobec wiarygodnych dowodów** (Melki, 2021).

# Komunikacja zdrowotna online

## Wyzwania i zagrożenia:

### „Doktor Google” a może już „Dr AI”?:

Samodiagnozowanie na podstawie niezweryfikowanych informacji – popularne, lecz często ryzykowne (Kamiński, 2020).

### ChatGPT wspiera akceptację szczepień?

Badania Joshi et al. z 2023r. sugerują, że ChatGPT jest nowym źródłem informacji wspierającym akceptację szczepień dzięki wykorzystaniu materiałów „evidence-based” oraz naukowemu, popierającemu szczepienia tonowi udzielanych odpowiedzi.

## Skuteczna komunikacja zdrowotna czyli jaka?

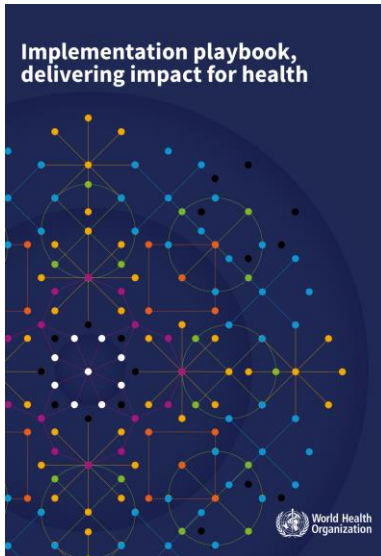


### WHO „Strategic Communications

### Framework for Effective Communications”

- **Dostępna:** Informacje powinny być łatwo dostępne dla wszystkich, niezależnie od ich lokalizacji, statusu czy umiejętności.
- **Angażująca:** komunikacja powinna nie tylko dostarczać informacji, ale także inspirować do działania w celu poprawy zdrowia publicznego.
- **Wiarygodna i oparta na zaufaniu:** komunikacja powinna budować zaufanie poprzez rzetelne i naukowo- potwierdzone i informacje.
- **Istotna:** Komunikacja musi być dostosowana do potrzeb i oczekiwań odbiorców, aby efektywnie odpowiadać na aktualne wyzwania zdrowotne.
- **Terminowa:** Informacje powinny być dostarczane w odpowiednim czasie, aby umożliwić szybkie i skuteczne działania.
- **Zrozumiała:** Język i forma komunikacji powinny być jasne i zrozumiałe dla różnych grup odbiorców.

## Jak tworzyć skuteczne strategie komunikacji w ramach programach zdrowotnych



- Zidentyfikuj cel
- Przeprowadź analizę grup docelowych
- Dobierz wydźwięg komunikacji i dostosuj formę przekazu
- Zaplanuj działania
- Przeprowadź ewaluację
- Zapewnij trwałość osiągniętych rezultatów

WHO, Implementation playbook: delivering impact for health

## Jak formułować cele w komunikacji zdrowotnej?

# Cele w modelu SMART są

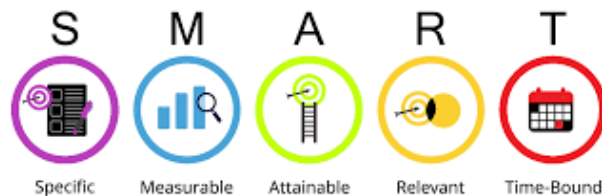
**Specific** - konkretne

**Measurable** - mierzalne

**Achievable** - osiągalne

**Relevant** - istotne

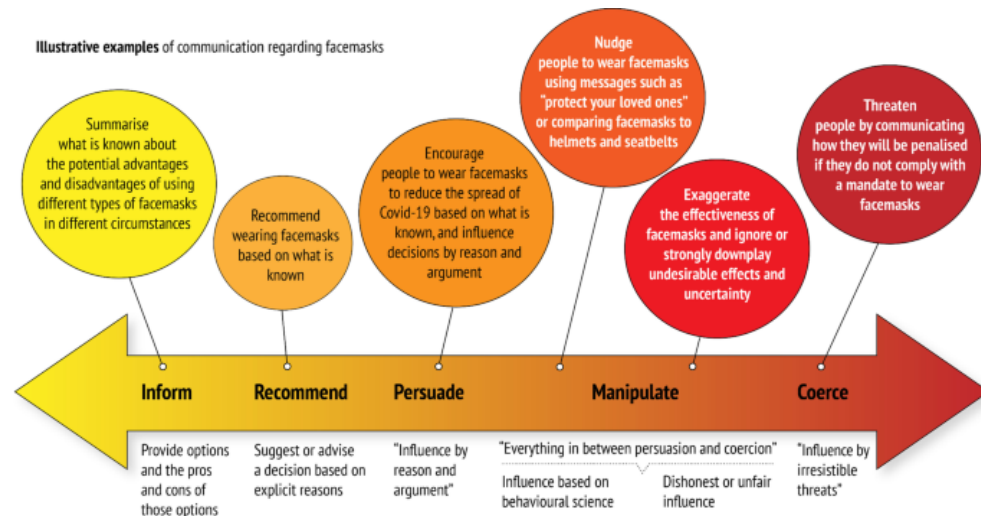
**Time-bound** – osadzone w czasie



WHO, Implementation playbook: delivering impact for health

# Informować czy używać perswazji?

## Budowanie strategii komunikacji Dobór formy przekazu



WHO, Implementation playbook: delivering impact for health

## Budowanie strategii komunikacji

Różne formy  
komunikacji  
zdrowotnej – czyli  
jak komunikować?

**Budowanie partnerstw i rola ambasadorów w**  
**Współpraca międzysektorowa:** Koalicje z organizacjami społecznymi, pacjentami, NGO i sektorem publicznym zwiększają skuteczność prowadzonej komunikacji

**Ambasadorzy i influencerzy:** Wizerunek autorytetów medycznych ale również udział tzw. influencerów może zwiększyć wiarygodność i zasięg kampanii zdrowotnych.

## Rekomendacja

**Programy zdrowotne powinny wykorzystywać komunikację zdrowotną, również tą w formie online, jako narzędzie skutecznego oddziaływania na odbiorców programów**





Ministerstwo  
Zdrowia

---



NARODOWY  
INSTYTUT  
ZDROWIA  
PUBLICZNEGO  
PAŃSTWOWY INSTYTUT  
BADAWCZY

**Dziękuję za uwagę**  
dorota.kleszczewska@imid.med.pl