

3 Fragen für meine Gesundheit – Eine Initiative zur Aktivierung von Patientenfragen

Birgit Metzler, Gesundheit Österreich GmbH
Symposium der Allianz Gesundheitskompetenz
"Wie Organisationen Gesundheitskompetenz fördern
können – der Praxisleitfaden"
12. Dezember 2019, Haus der Universität, Bern

Grundlagen: Gesundheit, Gesundheitskompetenz, Empowerment

Wie entsteht Gesundheit?

„Gesundheit entsteht dadurch, dass man sich um sich selbst und für andere sorgt, dass man in die Lage versetzt ist, **selber Entscheidungen zu fällen** und **Kontrolle über die eigenen Lebensumstände auszuüben**“

(Ottawa-Charta, WHO 1986)



Selbstbestimmung: eine Voraussetzung zur Entfaltung von Gesundheit!

Empowerment zur Förderung der Selbstbestimmung

“**Empowerment** ist ein Prozess durch den Menschen, Organisationen und Gemeinschaften **Kontrolle** über ihre eigenen Angelegenheiten **gewinnen.**“

(nach Rappaport et al. 1987)



Wahrnehmung der eigenen Ressourcen
und Kompetenzen: Anstoß für mehr
Selbstbestimmung!

Ebenen des Empowerments

- » **Individuell:** Kompetenzen entwickeln (Gesundheitskompetenz)
- » **Interaktional:** Insbesondere im Gespräch zwischen Profi und Laien
- » **Organisational:** Physische Umgebung, Regeln und Abläufe
- » **Politisch:** Information und Mitbestimmung

Gesundheitskompetenz fördert und stärkt Empowerment!

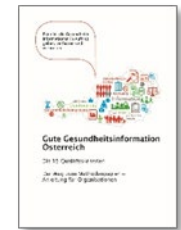
(Nowak 2018; Nutbeam 2000; Sommerhalder und Abel 2007)

Prinzipielle Ansatzpunkte für Bürger- und Patientenempowerment

» Aktivierung von **Patientenfragen**

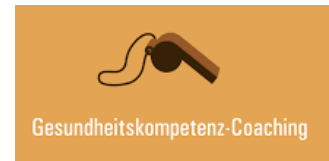


» Zielgruppengerechte **Gesundheitsinformationen**



» **Patienten- und Angehörigenschulungen**,
Informationsveranstaltungen

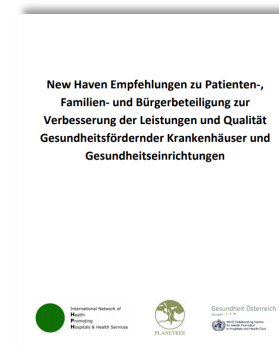
EVIVO netzwerk



» Stärkung der **Selbsthilfe**



» Systematische **Patienten-, Familien- und Bürgerbeteiligung**



Aktivierung von Patientenfragen – ein Ansatzpunkt für mehr Bürger- und Patientenempowerment

Aktivierung von Patientenfragen – Herausforderungen

- » Verständnis einer **passiven Patientenrolle**.
- » Vorstellung von Patientinnen/Patienten, dass das **eigene Wissen** für den Entscheidungsfindungsprozess **überflüssig** ist.
- » Knapp bemessene **Zeit**
- » Teils **unterschiedliche Vorstellungen** vom Gesprächsinhalt
- » Gesundheitsfachkräfte werden oft als **dominant** wahrgenommen und sind häufig **nicht ausreichend sensibilisiert**, um zum Fragenstellen zu ermuntern.
- » Gesundheitsinformationen können manchmal **verwirrend** sein

(Groene et al. 2012; Joseph-Williams et al. 2014)

Aktivierung von Patientenfragen – Hintergrund



Strategischer Gesamtrahmen für Gesprächsqualität in Österreich der Bundeszielsteuerungskommission (2016)

- » Bedeutet einen **Paradigmenwechsel** in der Krankenversorgung hin zu **patientenzentrierter Kommunikationskultur**

<https://oepgk.at/wp-content/uploads/2018/10/strategie-zur-verbesserung-der-gespraechsqualitaet.pdf>

Beitrag von Patientenfragen zu Gesundheit

- » **Fragen zu stellen**, hilft den Patientinnen/Patienten zu **verstehen**, wie man Krankheiten vorbeugen oder bewältigen kann.
- » Informierte Patientinnen/Patienten sind eher bereit, sich **aktiv** an ihrer Versorgung zu **beteiligen**, treffen besser **informierte Gesundheitsentscheidungen** und halten sich genauer an Behandlungsanweisungen.
- » Fragenstellen kann die **Kommunikation** und **Entscheidungsfindung** zwischen Patientinnen/Patienten und Gesundheitsfachkräften verbessern.
- » Trägt somit indirekt zu verbesserter **Patientensicherheit** und **Versorgungsqualität** bei.

(Epstein et al. 2004; Entwistle et al. 2004; Groene et al. 2012)



„3 Fragen für meine Gesundheit“

Eine Initiative zur
Aktivierung von
Patientenfragen



3 Fragen für meine Gesundheit – Eckpunkte

- » Erste gemeinsame Initiative der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK), am 25.1.2019 beschlossen
- » Angelehnt an „Ask Me 3“ (Institute for Healthcare Improvement, USA)
- » **Ziel: Förderung gesundheitskompetenter Kommunikation im Setting Krankenversorgung**
- » ÖPGK erstellt **Disseminations- und Informationsmaterialien** (Plakat, Flyer, Factsheets,...), Bereitstellung auf ÖPGK-Website
- » Verstärkte **Öffentlichkeitsarbeit** seitens der ÖPGK-Koordinationsstelle, insb. im Zuge des „Health Literacy Month“
- » Präsentation der Initiative in der Fachöffentlichkeit

Empowerment – Aktivierung von Patientenfragen

Drei leicht zu merkende Fragen sollen...

- » **Patientinnen und Patienten** ermutigen, sich in Gesprächen mit Gesundheitsfachkräften **stärker zu beteiligen**, um informierte Entscheidungen treffen zu können.
- » **Gesundheitsfachkräfte** unterstützen, dass sie zum **Fragenstellen anregen** und **verständliche Antworten** geben.



3 FRAGEN FÜR MEINE GESUNDHEIT



3 Fragen für meine Gesundheit

Was habe ich?



Diagnose

Was kann
ich tun?



Behandlung

Warum soll ich
das tun?



Kontext

- » **Gut vorbereitet** in das Gespräch gehen (welche Beschwerden, seit wann, evtl. bereits vorliegende Befunde, aktuelles Befinden)
- » **Gemeinsam zu guten Entscheidungen** bezüglich Diagnostik und Therapie gelangen



Was braucht es, um die 3 Fragen in einer Organisation erfolgreich umzusetzen?

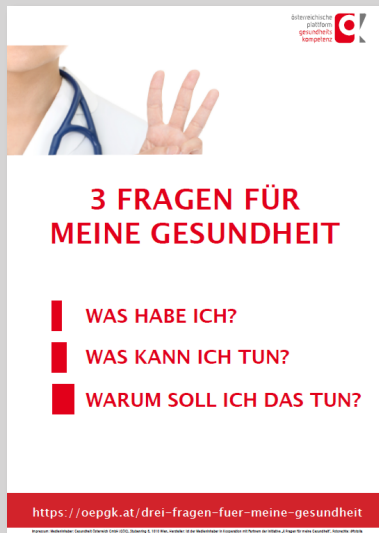
- » Explizite Aufforderung an die Nutzer/-innen, eigene Fragen und Anliegen zu formulieren
- » Kommunikativ geschulte Mitarbeiter/-innen
- » Unterstützende Organisation (Führung): Priorität darauf, Gesundheit in die Organisationskultur, -struktur und -prozesse aufzunehmen
- » Unterstützendes (politisches) Umfeld: Anreize, Anerkennung, Ressourcen für Gesundheitskompetenz



Umsetzungsprozess in die Praxis von Organisationen

- 1. Entscheidungen treffen und kommunizieren**
 - » Team informieren, sensibilisieren und miteinbeziehen
- 2. Status-quo-Analyse und Vorbereitung**
 - » Welche Voraussetzungen sind bereits erfüllt?
 - » Wie am besten ansetzen und in organisationale Routineabläufe integrieren?
- 3. Umsetzung**
 - » Maßnahme sichtbar machen
 - » Nutzer/-innen explizit darauf hinweisen
 - » Anwenden von unterstützenden Gesprächsmethoden (Chunk-and-check, Teach-back)
- 4. Reflexion**
 - » Während der Einführung und in der alltäglichen Umsetzung

3 Fragen für meine Gesundheit: Materialien



Plakat, Flyer



Social Media



Video für Gehörlose in ÖGS



Factsheet Umsetzung

Frei zum Download zur Verfügung unter <https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit/>

... derzeit in Arbeit: Factsheet zur Wirksamkeit von Patientenfragen

Initiative 3 Fragen für meine Gesundheit in Österreich & Aktionsmonat

Zeitungsberichte, Newsletter, Soziale Netzwerke

- » Niederösterreichischen Nachrichten (NÖN)
- » Burgenländischen Volkszeitung (BVZ)
- » Magazin „Der Hausarzt“
- » FGÖ-Magazin „Gesundes Österreich“
- » zahlreiche Newsletter von Mitgliedsorganisationen der ÖPGK



#Maschinenring #Gesundheitskompetenzring...
Fit am Hof - gesunde Empfehlungen für deinen Alltag
349 Aufrufe · vor 3 Wochen

Plan G @RIF_PlanG
Die 3 einfachen Fragen für deine Gesundheit aus unserem aktuellen Artikel ([riffreporter.de/plan-g/bessere ...](http://riffreporter.de/plan-g/bessere...) €) gibt's auch auf Brillenputztüchern, Plakaten und Kulis. Aber leider nicht in Deutschland. Eine gute Idee der unserer österreichischen Nachbarn! / via @jennysommer // cc @kbv4u



jennysommer @jennysommer
Mein Beitrag zum Oktober, dem internationalen Monat für mehr #Gesundheitskompetenz: die Bürotür einfach mal schnell zum Infostand umfunktioniert 😊
Alle Infos: oepgk.at/oktober-ein-mo ...
#healthliteracymonth #Healthliteracy #opgk #3fragenfürmeinegesundheit



Healthon @UrsulaKramer12
In Österreich findet jährlich im Oktober der „Health Literacy Month“ (kurz HLM) statt. Dieser Aktionsmonat dient dazu, das Thema #Gesundheitskompetenz verstärkt ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken - könnten wir auch in Deutschland brauchen

Digitalisierung braucht Gesundheitskompetenz
Konferenz der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) widmet sich dringenden Zukunftsfragen
ots.at

05:42 · 19. Sept. 2019
8 Retweets 10 „Gefällt mir“-Angaben



Organisationen in Österreich, die die 3 Fragen bereits einsetzen

- Bundeskanzleramt, Initiative www.eltern-bildung.at
- EVI-Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen
- Gesundheitsfonds Steiermark
- Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
- Marien Apotheke Wien
- Niederösterreichischer Gesundheits- und Sozialfonds
- Öffentliches Gesundheitsportal Österreich (www.gesundheit.gv.at)
- Österreichische Ophthalmologische Gesellschaft
- Starter-Paket zu Krankheitsprävention, Gesundheitsförderung und Gesundheitskompetenz in der Primärversorgung
- Styria vitalis



Weitere Anfragen

- Steiermärkische Gebietskrankenkasse
- Selbsthilfe Oberösterreich
- neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen

neunerhaus



ÖPGK: Schwerpunkte, Produkte und Informationen

<https://oepgk.at/schwerpunkte-der-oepgk/>

Gute Gesundheitsinformation



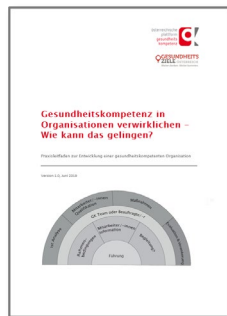
Gute Gesprächsqualität



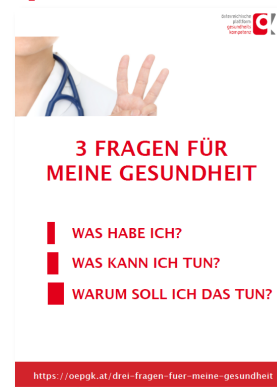
ÖPGK-
Trainer-
netzwerk



Gesundheitskompetente Organisation



Bürger- und Patientenempowerment



Gesundheitskompetenz-Erhebung (HLS19)

M-POHL

Action Network on Measuring Population and Organizational Health Literacy of EHIL - WHO-Europe

HLS₁₉

Health Literacy Survey 2019
a project of M-POHL



Birgit Metzler

Stubenring 6


1010 Vienna, Austria

T: +43 1 515 61-274

F: +43 1 513 84 72

E: birgit.metzler@goeg.at

www.goeg.at



österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz

3 FRAGEN FÜR MEINE GESUNDHEIT

- WAS HABE ICH?
- WAS KANN ICH TUN?
- WARUM SOLL ICH DAS TUN?

<https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit>

<https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit/>