

VERSTANDEN! BESSERE KOMMUNIKATION IN DER GESUNDHEITSBERATUNG

Praxisleitfaden Gesundheitskompetenz

Allianz Gesundheitskompetenz

Gründung **2010** durch: Public Health Schweiz, Gesundheitsförderung Schweiz, Careum, Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH und Merck Sharp & Dohme (MSD)

Aktuelle Mitglieder:

Careum, Gesundheitsförderung Schweiz, Helsana, Gesundheitsdirektion Kt. Zürich, Krebsliga Schweiz, MSD, Schweizerisches Rotes Kreuz, pharmaSuisse, FMH, SAMW (ab 2020) / Gaststatus: Bundesamt für Gesundheit BAG, Conférence latine des affaires sanitaires et sociales (CLASS)

Die Allianz strebt eine deutlich erhöhte Gesundheitskompetenz der Schweizer Bevölkerung an: die in der Schweiz lebenden Personen sollen befähigt sein, ihre Gesundheitsdeterminanten positiv zu beeinflussen, Risiken einzuschätzen und sich im Gesundheitssystem autonomer zu bewegen.

Was ist eigentlich Gesundheitskompetenz?

- Fähigkeit des Einzelnen, im täglichen Leben Entscheidungen zu treffen, die sich positiv auf die eigene Gesundheit auswirken
- Gesundheitskompetenz entsteht im Rahmen von Erziehung und Bildung sowie Wissensvermittlung
- Zum Wissen gehören neben Fachkenntnissen auch die eigene Erfahrung und die Erfahrung anderer
- In diesem Zusammenhang wird auch von Selbstmanagement als Teilaspekt von Gesundheitskompetenz gesprochen.

Zusammenfassend: Gesundheitskompetenz steckt gewissermaßen in jeder Entscheidung, die getroffen wird – ein Leben lang. In diesem Sinn ist ein nachhaltiges (Gesundheits-)System auf «gesundheitskompetente» Ratsuchende, Fachpersonen und Strukturen angewiesen.

Was hat Lesen und Schreiben mit Gesundheit zu tun?

Kommunikation, Informationsverarbeitung und Gesundheit hängen eng miteinander zusammen.

- Die Fähigkeit zu lesen und zu schreiben wirkt sie auf die Informationsverarbeitung aus
- Gesundheitsverhalten, Krankheitsbewältigung wie auch Nutzung und Inanspruchnahme medizinischer Leistungen zeigen einen Zusammenhang mit der Fähigkeit zu lesen und zu schreiben
- Das gilt auch für das Wahrnehmen von Partizipationsmöglichkeiten im Behandlungsgeschehen. Somit ist auch Patientensicherheit eine Frage der Gesundheitskompetenz

Der Verein Lesen und Schreiben Deutsche Schweiz (www.lesenschreiben-d.ch/) bietet spezifische Kurse für deutschsprachige Personen an, die ihre Kompetenzen beim Lesen und Schreiben verbessern wollen und Fortbildungen auf Anfrage. Kontakt: 0800 47 47 47 oder dt-ch@lesen-schreiben-schweiz.ch

- 54% der Bevölkerung haben eine problematische Gesundheitskompetenz
- In bestimmten Bevölkerungsgruppen ist der Anteil besonders hoch, z.B. bei Personen in bescheidenen finanziellen Verhältnissen, Personen mit tiefem Bildungsniveau oder in Teilen der Migrationsbevölkerung.



50 %

der Schweizer Bevölkerung finden es schwierig zu beurteilen, welche Impfungen sie brauchen.



44 %

finden es schwierig, die Vor- und Nachteile verschiedener Behandlungsmöglichkeiten zu beurteilen.



35 %

finden es schwierig zu beurteilen, wann man eine Zweitmeinung von einem anderen Arzt einholen sollte.

■ Bundesamt für Gesundheit (2016), Datenquelle: Bundesamt für Gesundheit (2016) Bevölkerungsbefragung «Erhebung der Gesundheitskompetenz 2015»

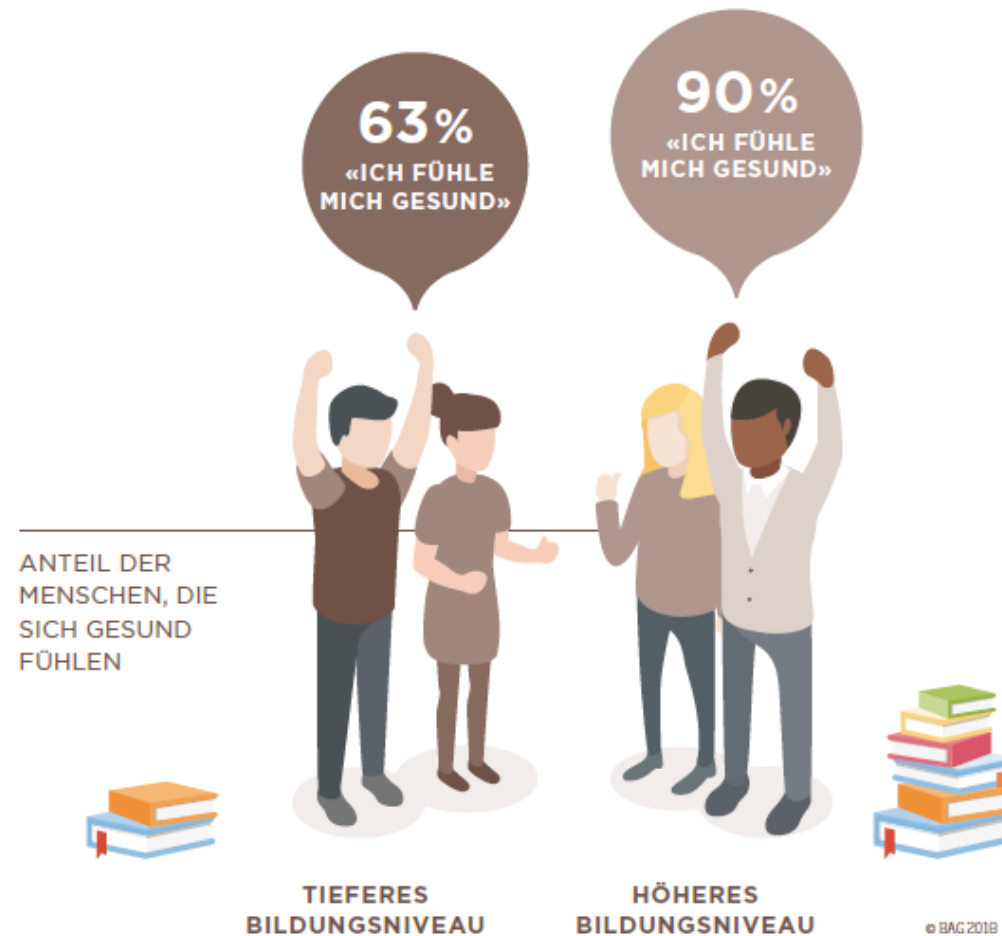
10 von 100 Personen haben eine ausgezeichnete Gesundheitskompetenz.

36 von 100 Personen haben eine ausreichende Gesundheitskompetenz.

45 von 100 Personen haben eine problematische Gesundheitskompetenz.

9 von 100 Personen haben eine unzureichende Gesundheitskompetenz.

... was hat Bildung mit Gesundheit zu tun?

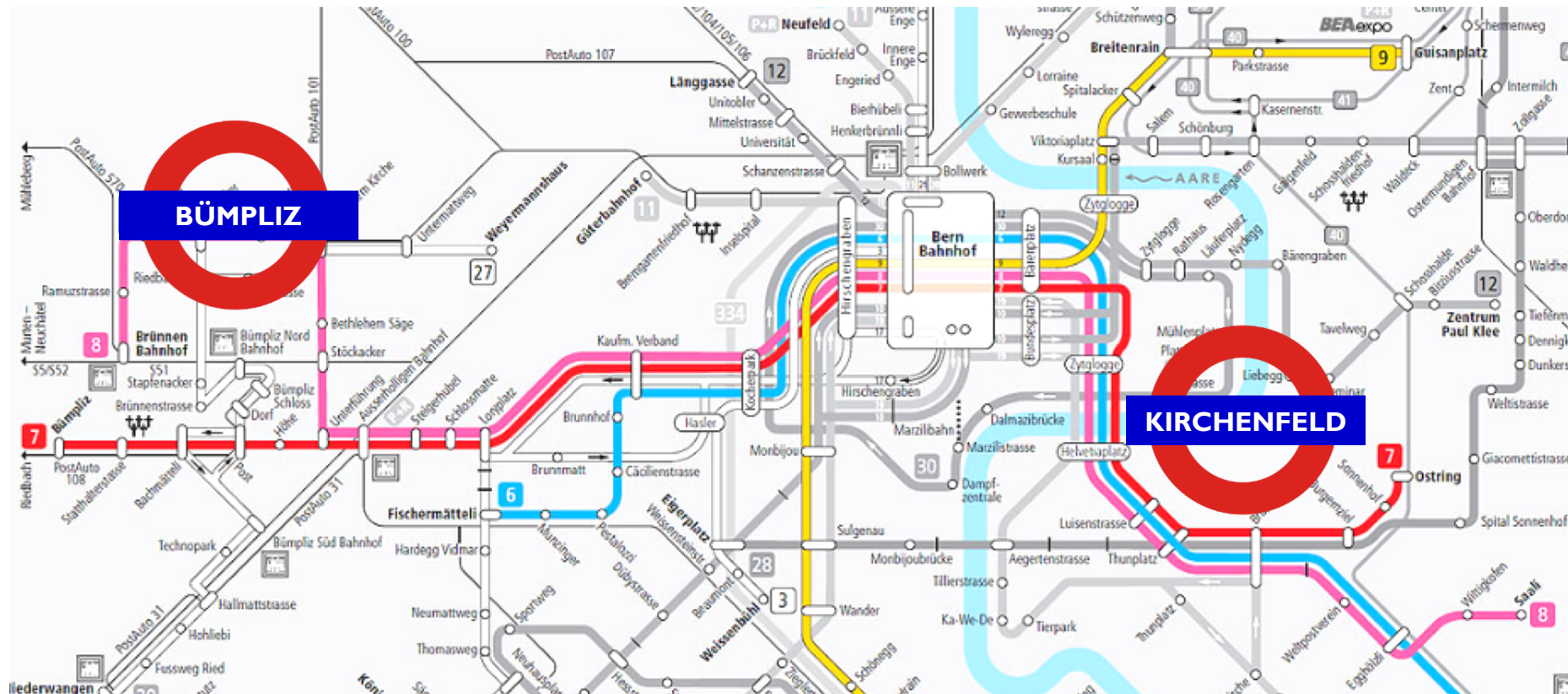


Lebenserwartung: Beispiel Bern

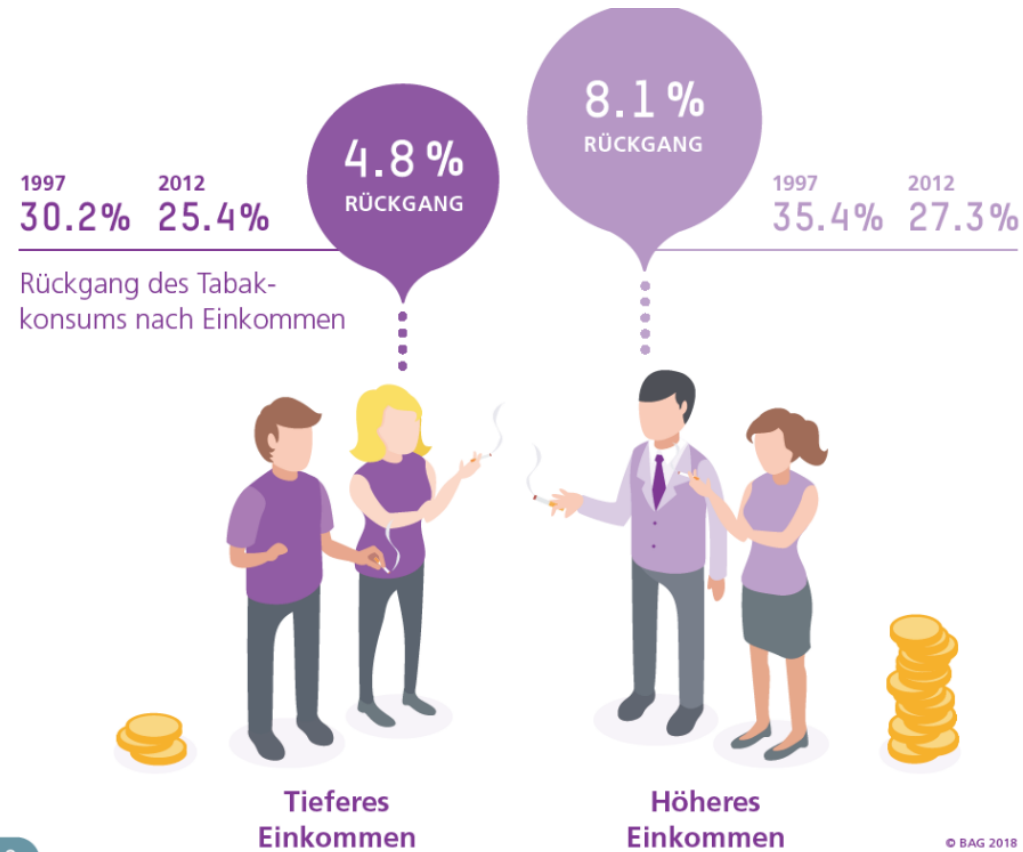
78 Jahre



83 Jahre

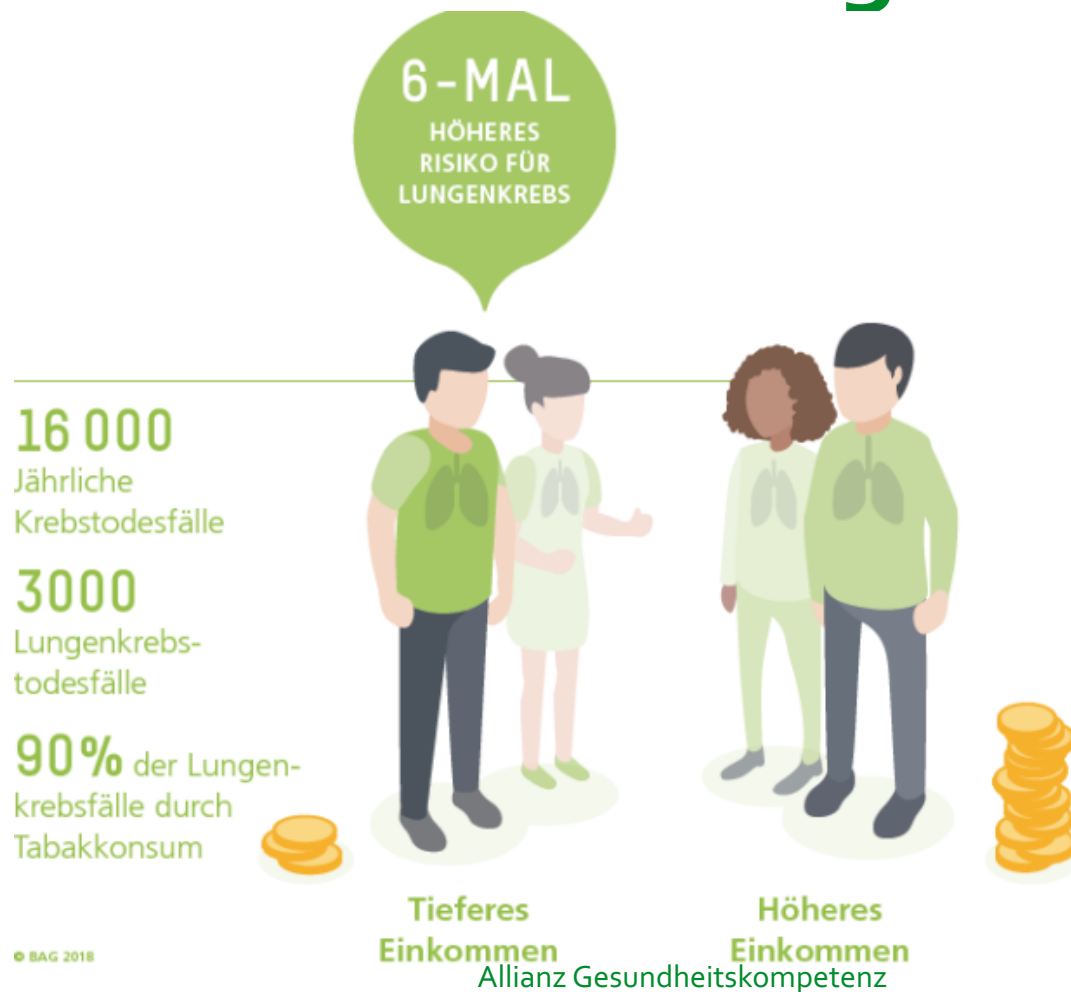


Der Rückgang im Tabakkonsum unterscheidet sich nach Einkommen



Bezugsquelle
www.bundespublikationen.admin.ch
BBL-Bestellnummer: 316.600.d

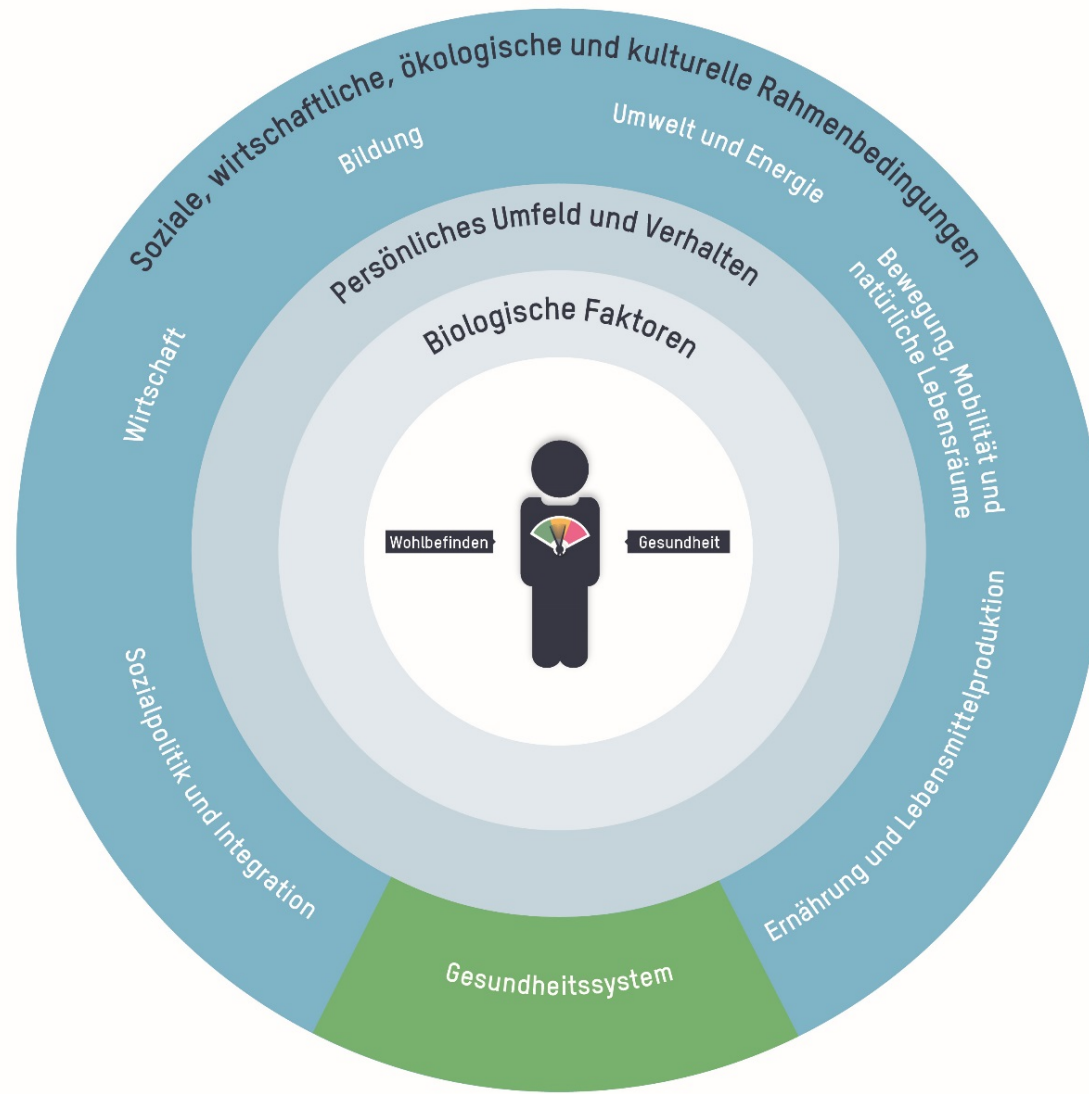
Menschen mit tieferem Einkommen haben ein erhöhtes Risiko für Lungenkrebs



© BAG 2018

Bezugsquelle
www.bundespublikationen.admin.ch
BBL-Bestellnummer: 316.600.d

Wo ansetzen?



Bezugsquelle
www.bundespublikationen.admin.ch
BBL-Bestellnummer: 316.600.d

Bisherige Veröffentlichungen

Förderung der Gesundheitskompetenz – Erhebung der Aktivitäten der Kantone

Im Auftrag der Gesundheitsförderung Schweiz,
im Namen der Allianz Gesundheitskompetenz
Schweiz

Philippe Lehmann, in Zusammenarbeit mit Therese
Stutz Steiger

Dezember 2011



Promouvoir les compétences
en santé – Approches et idées
Un guide d'action de l'Alliance Compétences en santé



Informier et conseiller de manière
compréhensible
Guide pratique

NEU: Praxisleitfaden Gesundheitskompetenz



Gesundheitskompetenz
Verständlich informieren und
beraten

Praxisleitfaden

Die Arbeitshilfe enthält

- Instrumente, die Fachpersonen helfen, Ratsuchende mit geringer Gesundheitskompetenz zu erkennen,
- Techniken der Gesprächsführung,
- Instrumente zur Erstellung bzw. Beurteilung von Gesundheitsinformationen.

Inhalte Praxisleitfaden



Was sollte ich zum Thema Gesundheitskompetenz wissen?

Im ersten Abschnitt der Sammlung geht es um das Grundwissen: Definitionen, Zahlen, Fakten und Zusammenhänge. So erfahren Sie in diesem Abschnitt alles, was Sie über Gesundheitskompetenz wissen sollten. Darüber hinaus erhalten Sie in einer Literaturübersicht Hinweise auf weiterführende Quellen. Schliesslich werden schon an dieser Stelle umfassende Leitfäden in englischer Sprache vorgestellt, die Einblicke in die einschlägigen Methoden und Interventionen erlauben.



Wie erkenne ich eine eingeschränkte Gesundheitskompetenz?

Abschnitt B widmet sich der Frage, wie sich Fachpersonen ein Bild von der Gesundheitskompetenz ihres Gegenübers machen können.



Was ist im Gespräch zu beachten?

Zur Förderung der Gesundheitskompetenz sollten Fachpersonen zielgruppengerechte didaktisch angebrachte Konzepte verwenden. Abschnitt C stellt eine Reihe von Gesprächsführungstechniken und Methoden vor, die speziell für dieses Einsatzfeld in Frage kommen.



Was ist bei der Erstellung von Gesundheitsinformationen zu beachten?

Die Erstellung von (schriftlichen) Informationen ist einerseits eine wichtige Unterstützung, andererseits aber für Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz eine kognitive Herausforderung. Damit Informationen die Ratsuchenden auch tatsächlich unterstützen und nicht überfordern, ist einiges zu berücksichtigen. Abschnitt D hält hier eine Vielzahl von Kriterienkatalogen, Checklisten und Leitfäden bereit.



Welche Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden?

Patienten- und Verbraucherberatung erfolgt immer im Kontext organisatorischer Strukturen und Rahmenbedingungen. Deshalb müssen Interventionen zur Verbesserung der Situation von Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz meist schon auf der Ebene von Führungsstrukturen und Ressourcensteuerung mitgedacht werden. Die in diesem Abschnitt vorgestellten Instrumente und Interventionen zielen auf die Verbesserung der Gesundheitskompetenz in Organisationen ab.

■ Die Literaturliste finden Sie im letzten Kapitel.

Was sollte ich zum Thema Gesundheitskompetenz wissen?

Gesundheitskompetenz ABC

Was ist im Gespräch zu beachten?

«Um sicherzugehen, dass ich auch alles gut erklärt habe, würde ich gerne nochmals die wichtigsten Punkte mit Ihnen durchgehen.»

Was ist bei der Erstellung von Gesundheitsinformationen zu beachten?

Einfachheit.

Wie erkenne ich eine eingeschränkte Gesundheitskompetenz?

«Ich habe meine Brille zu Hause liegen lassen.»

Was ist bei der Erstellung von Gesundheitsinformationen zu beachten?

Einfachheit.



Deeper Look migesplus

- Gesundheitsinformationen in 56 Sprachen
- Unterstützung bei der Entwicklung und Verbreitung von Gesundheitsinformationen und Präventionskampagnen
- Über Medien der Migrationsbevölkerung Inhalte kommunizieren
- Informationen und Praxistipps für Fachpersonen im Bereich transkulturelle Kompetenz, traumatisierte junge Geflüchtete, usw.

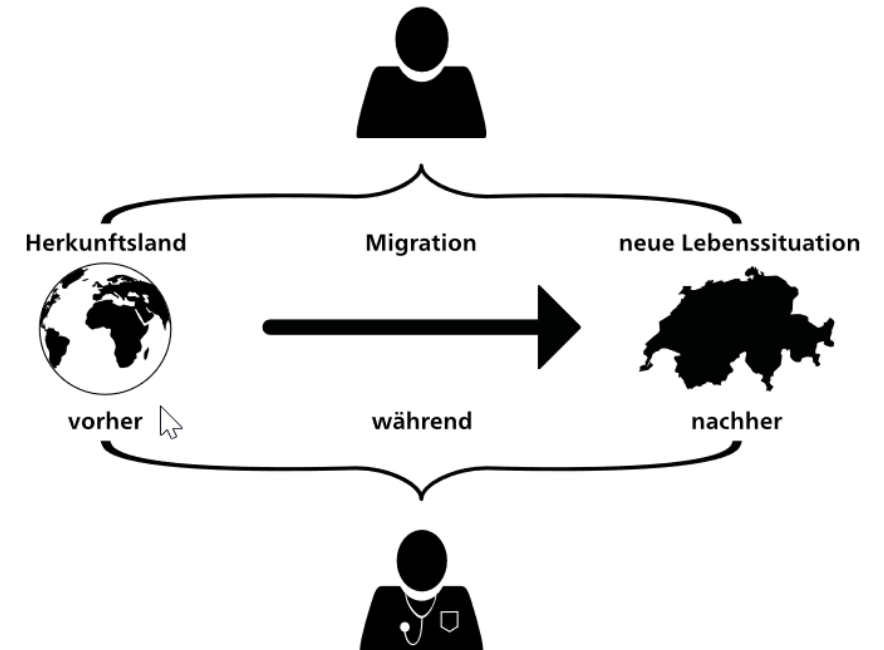
Spezifische Information für Ärztinnen und Ärzte

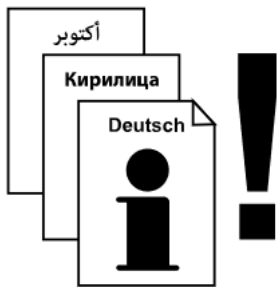
Übersetzungen, Dolmetschen und Kommunikation

- Versch. Formen von Dolmetschen
- Zusammenarbeit beim Dolmetschen
- Argumente fürs Dolmetschen
- Finanzierung
- Dolmetschende finden
- Mehrsprachige Fachpersonen finden
- Weitere Übersetzungstools

Patientengespräche im Migrationskontext

- Transkulturelle Anamnese
- Vorbereitung des Anamnesegesprächs





Mehrsprachige Gesundheitsinformationen

- Tipps für den Einsatz von mehrsprachigen Informationsmaterialien
- Gesundheitsinformationen in mehreren Sprachen finden
 - Suche
 - Bestellungen
 - Gratis-Download

<https://www.migesplus.ch/themen>

Aufenthaltsstatus und Sozialversicherungen

- Gesetzliche Grundlagen
- Aufenthalts- und Versicherungsstatus
- Patientinnen und Patienten mit unklarer Versicherungslage
- Sans-Papiers
- Unterstützungsangebote und Beratungsstellen

Methode

Worldcafé

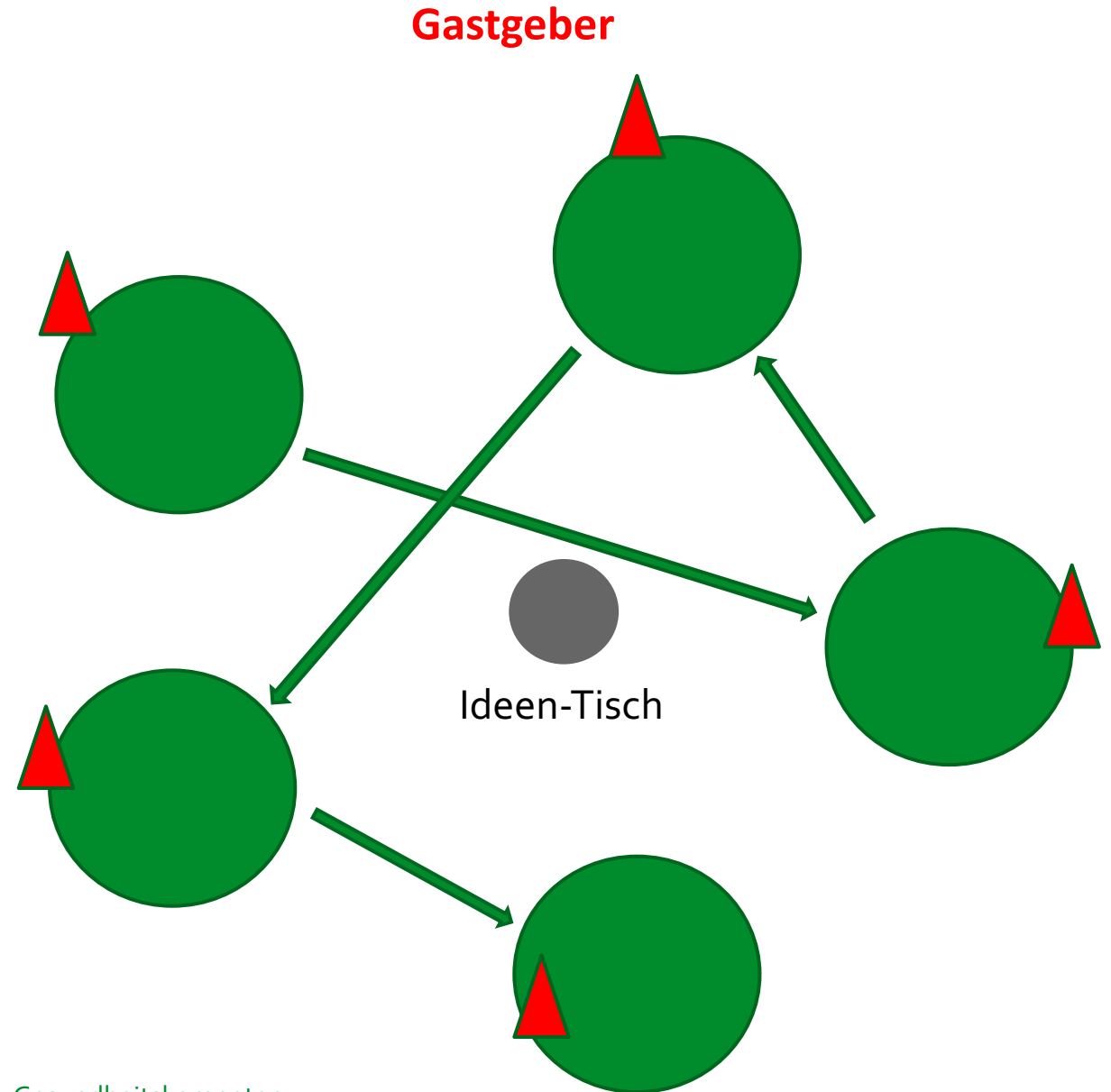
Gesundheitskompetenz – wie genau?



4 Runden

Anleitung

- Fokus auf das, was wichtig ist.
- Eigene Ansichten und Sichtweisen beitragen.
- Hinhören um wirklich zu verstehen.
- Ideen verlinken und verbinden.
- Aufmerksamkeit auf die Entdeckung neuer Erkenntnisse und tiefergehender Fragen
- Auf die Tischdecke (Flipchart) schreiben, zeichnen etc.



Tour 1

Wie erkenne ich eingeschränkte Gesundheitskompetenz

- Wahrnehmen, erkennen, einschätzen
- Anzeichen, Hinweise und Signale erkennen
- Gesundheitskompetenz erfragen

Tour 2

Was ist im Gespräch zu beachten?

- Gesprächsführung und Kommunikationsgestaltung
- Nonverbale Kommunikation Patient/Behandelnde
- Struktur für das Beratungsgespräch
- In eigenen Worten wiedergeben
- Informationen häppchenweise
- Gemeinsam unterwegs
- Gesundheitsverhalten verändern
- Interkulturelles Dolmetschen
- Pour mieux comprendre
- Drei Fragen für Patientinnen und Patienten

Tour 3

Was ist bei der Erstellung von Gesundheitsinformationen zu beachten?

- Herausforderung Einfachheit
- Lange Sätze und Wörter entlarven
- Textanalyse
- Orientierungshilfe für Texter
- Regeln und Konventionen für Verständlichkeit
- Handbuch für Gesundheitsinformationen
- Anleitung zur Einfachheit
- Qualität der Inhalte sichern
- Das beste verfügbare Wissen
- Leitfaden für gesundheitskompetente Websites
- Transkulturell kommunizieren

Tour 4

Welche Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden?

- Gesundheitskompetente Organisationen und Qualitätsentwicklung
- Den eigene Standort bestimmen
- Standards und Organisationsentwicklung
- Gesundheitskompetente Vorsorgeeinrichtungen
- Vulnerable Zielgruppen erreichen
- Diversität berücksichtigen