

# Sprechen Sie Gesundheit? Kommunikation als Motor für Gesundheitskompetenz

Unter diesem Motto fand am 13. Oktober 2016 die 2. Konferenz der „Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz“ (ÖPGK) in Wien statt.

Mehr als 300 Teilnehmer aus unterschiedlichen Bereichen kamen Mitte Oktober zur 2. Konferenz der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz ins Wiener NH Danube City Hotel. Die beiden Veranstalter waren der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger und der Fonds Gesundes Österreich. Eine gute Gesprächsqualität hat positive Effekte auf die Versorgung aller Patienten und Patientinnen. Darin sind sich alle Experten im Gesundheitswesen einig. So auch Dr. Pamela **Rendi-Wagner** (Sektionsleiterin für öffentliche Gesundheit im Bundesministerium für Gesundheit und Frauen), Dr. Josef **Probst** (Generaldirektor des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger), Mag. Monika **Gebetsberger** (OÖ Landesregierung, Abteilung Gesundheit) und Dr. Gerald **Bachinger** (NÖ Patienten- und Pflegeanwalt), die im Vorfeld der Veranstaltung bei einer Pressekonferenz zum Thema „Bessere Kommunikation als Motor für Gesundheitskompetenz“ Stellung nahmen.

## Bessere Kommunikation als Motor für Gesundheitskompetenz

Bessere Kommunikation zwischen Gesundheitspersonal und Patienten soll künftig dazu beitragen, die Gesundheitskompetenz der Österreicher zu verbessern. So zeigt ein Vergleich zu anderen EU-Staaten, dass es mit Österreich eher schlecht bestellt ist, erklärte Pamela Rendi-Wagner bei der Pressekonferenz. Sie beruft sich dabei auf die im Jahr 2009 durchgeführte Gesundheitskompetenz-Studie, in der mehr als der Hälfte der Österreicherinnen und Österreicher



Generaldirektor Dr. Josef Probst

Schwierigkeiten attestiert wurden, die nötigen Gesundheitsinformationen zu finden, sie zu verstehen und einzuordnen sowie anhand dieser Informationen schließlich Entscheidungen zu treffen. Auf Basis dieser Erkenntnisse wurde das Rahmen-Gesundheitsziel 3, die Gesundheitskompetenz der Österreicher(innen) weiterzuentwickeln und zu stärken, priorisiert. Im Zuge dessen wurde auch die „Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz“ gegründet (siehe Seite 445). Dass gute Reformen nur dann Sinn machen, wenn sie partnerschaftlich und langfristig gedacht sind, unterstrich Josef Probst, der Generaldirektor des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger. Im Rahmen der Gesundheitskompetenz spielt die Kommunikation eine ganz zentrale Rolle, die es künftig noch stärker zu berücksichtigen gilt. Wenn wir über den Tellerrand in andere Länder blicken, dann sehen wir viele gute Ansätze, die wir teilweise bereits in Österreich verfolgen und die uns dabei helfen, den Ansprüchen an ein modernes Gesundheitssystem gerecht zu werden.

Patientenanwalt Gerald Bachinger machte die Bedeutung der Gesprächsqualität ebenfalls deutlich und gab einige Beispiele aus der Praxis. Mit dem „richtigen Wort zur richtigen Zeit“ könne man sehr viel erreichen, gerade im direkten Kontakt mit Patient(inn)en und Angehörigen. Die Verbesserung der Kommunikation zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und Patient(inn)en ist auch ein zentraler Schwerpunkt



Dr. Pamela Rendi-Wagner



Mag. Monika Gebetsberger



Dr. Gerald Bachinger

des Landes Oberösterreich. Konkret wird dabei bei der Ausbildung in der Pflege sowie im Bereich der Krankenanstalten angesetzt. Ansatzpunkt im Bereich der Pflege ist hierbei die Novelle des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes (GuKG) 2016 samt der neuen Ausbildungsverordnung. „In unserer Rolle als Aufsicht über die Pflegeausbildungen bringen wir uns in die Curriculumerstellung sowie in die Prüfungsanforderungen der Fachhochschulen ein und positionieren damit das Thema Gesprächsqualität bereits in der Ausbildung“, erklärt Monika Gebetsberger vom Land Oberösterreich. Alle waren sich einig, dass die Wertigkeit des Gesprächs in der Vergangenheit unterschätzt wurde und hier weitreichende Potentiale liegen, die es künftig gemeinsam zu nutzen gilt.

## Die 2. ÖPGK-Konferenz im Zeichen der Gesundheitskommunikation

Den thematisch „roten Faden“ zogen die beiden Keynote-Speaker Dr. Jonathan Silverman und Prof. Dr. David Klemperer durch den Tag. Jonathan Silverman erforscht die Kommunikation zwischen Arzt und Patient. Silverman ist Allgemeinmediziner, war Dekan der School of Clinical Medicine der Universität Cambridge und Präsident der European Association for Communication in Healthcare (EACH). Er hat in dieser Funktion zahlreiche Schriften und Leitlinien zu unterschiedlichen Kommunikationsthemen herausgegeben. David Klemperer ist Professor für Sozialmedizin und Public Health an der Ostbayerischen Technischen Hochschule Regensburg. Er ist auch Facharzt für innere Medizin, öffentliches Gesundheitswesen und in den Bereichen Umwelt- und Sozialmedizin tätig. Zudem beschäftigt er sich mit dem Feld „evidenzbasiertes Shared Decision Making“.

### Jonathan Silverman – „Talking about health. Teaching communication in healthcare – why bother?“

Die Keynote von Jonathan Silverman widmete sich der Frage, ob es sich im Kontext einer medizinischen Ausbildung lohnt, einen Schwerpunkt auf das Thema Kommunikation zu legen. Dabei geht es um die Frage der Stärkung der Kommunikationskompetenzen im professionalisierten Bereich mit dem Ziel, individualisierte Gesprächsführung adäquat und effektiv einzusetzen. Silverman führte dafür das Beispiel der Arzt-Patient-Kommunikation an und betonte, dass die beiden Gesprächspartner oft auf komplett unterschiedlichen Ebenen miteinander kommunizieren und dadurch ein ungleiches Machtverhältnis entsteht. Da es in diesen professionellen Gesprächen häufig um sehr persönliche, oft hochemotionale Themen geht, muss der Arzt hier zunächst „Beziehungsarbeit“ leisten. Erst dann kann seine Botschaft, seien es Informatio-



Keynote-Speaker Dr. Jonathan Silverman

nen über den Gesundheitszustand oder Therapiepläne, überhaupt erst ankommen. Das macht das Gespräch auch so schwierig, folgert Silverman. Aus Sicht des Arztes ist es gut, sich das stets bewusst zu machen. Eine Methode, um zu überprüfen, ob die Information beim Patienten angekommen ist, ist das sogenannte Teach-Back. Dabei wird der Patient mit der Frage „Sagen Sie mir, was Sie jetzt gerade verstanden haben“ aufgefordert, das Gehörte zu wiederholen. Untersuchungen belegen, dass diese Methode den Informationsaustausch deutlich effizienter macht, als wenn der Arzt Informationen ohne anschließendes Nachfragen vermittelt. In diesem Fall schaltet der Patient oft rasch ab und verpasst dadurch für ihn wichtige Informationen. Es ist also ganz zentral, dafür zu sorgen, dass die Informationen in verständlicher Form und damit sehr individuell vermittelt werden und sichergestellt wird, dass sowohl die Informationsmenge als auch der Informationsgehalt immer zielgerichtet sind. In Cambridge läuft dafür aktuell ein Ausbildungsprogramm für Ärzte und Ärztinnen. Binnen drei Ausbildungsjahren führen die Studentinnen und Studenten verpflichtend insgesamt 26 Gespräche in Kleingruppen durch. Mithilfe professioneller Unterstützung werden dabei verschiedenste Rollenspiele geübt, und die Studierenden sind dazu angehalten, ihre Kommunikationsfähigkeiten aktiv unter Beweis zu stellen. In einer zweieinhalbstündi-







gen Abschlussbewertung wird am Ende sichergestellt, dass die künftigen Mediziner erlernt haben, „Gesundheit zu sprechen“.

### David Klemperer – „Wofür Bürger und Patienten gute Gesundheitsinformationen benötigen“

In der Keynote von David Klemperer wurde der Frage der Entscheidungsfindung auf Basis vorliegender Informationen und deren Evidenzgehalt nachgegangen. Klemperer gab dafür bei seinem Vortrag ein anschauliches Beispiel, was Patienten und Patientinnen im Kontext einer Krankenbehandlung wissen wollen und wie Ärzte die Patienten durchschnittlich informieren. Patienten und Patientinnen geht es in erster Linie um Prognosen, das Behandlungsziel (Heilung, Lebenszeitgewinn oder Symptomkontrolle) und um mögliche unerwünschte Wirkungen diverser Behandlungsformen. Ärzte geben dagegen oft direktive Anweisungen und würden vielfach keine Therapiealternative anbieten. Die Präferenzen der Patientinnen und Patienten selbst seien oft kein Thema. Überdies gibt es laut den von Klemperer vorgestellten Studien häufig große Diskrepanzen zwischen dem, was Patienten zu wissen glauben, und der tatsächlich beobachteten Evidenz. All das führt schließlich zu der Frage, wie eine Entscheidung für oder gegen eine Maßnahme auf Basis oft unzureichender Informationen überhaupt getroffen werden kann. Diese Frage zu beantworten, stellt aktuell die größte Herausforderung dar und es



Prof. Dr. David Klemperer



muss das Ziel sein, dass hierfür gute Lösungen gefunden werden.

Neben den Keynotes gab es ein vielfältiges Programm mit acht Themenforen:

- Themenforum 1: Gesundheitskompetente Organisationen und Systeme
- Themenforum 2: Empowerment von Bürgerinnen und Bürgern sowie von Patientinnen und Patienten
- Themenforum 3: Gesundheitsbezogene Kommunikation mit Migrantinnen und Migranten sowie Asylwerberinnen und Asylwerbern
- Themenforum 4: Gesundheitsbezogene Kommunikation mit spezifischen Zielgruppen
- Themenforum 5: Forschung und Evidenzbasierung in der Gesundheitskompetenz
- Themenforum 6: Gesprächsqualität in der Krankenversorgung
- Themenforum 7: Multiplikatorenschulungen für Gesundheitskompetenz
- Themenforum 8: Posterausstellung und Medienführung

### Fazit

Der Schwerpunkt der diesjährigen Konferenz der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz zeigte einmal mehr, dass gute Kommunikation einen essentiellen Baustein in allen Phasen des Kontaktes zwischen Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen der Gesundheitsberufe darstellt und sowohl zu gelingenden Beziehungen als auch zu einer optimalen Versorgungsqualität im Gesundheitswesen beiträgt.

Nur durch gute Gesprächsqualität kann ein gegenseitiger Lernprozess zwischen dem Gesundheitspersonal und den Patientinnen und Patienten ermöglicht werden, in dem Patient(inn)en als Expert(inn)en für ihre eigene Gesundheit wahrgenommen und sie darin unterstützt werden, ihr bestehendes Wissen zu erweitern. Auf diese Weise versteht sich gute Kommunikation im Gesundheitswesen als wahrer Motor für Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung.

Unter [www.hauptverband.at/gesundheitskompetenz](http://www.hauptverband.at/gesundheitskompetenz) finden Sie weitere Information zur Konferenz und zum Thema Gesundheitskompetenz.

Mag. Martin Block (HVB)