



Dr. Jürgen Soffried, MPH

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention

Vortrag im Rahmen der Ersten Konferenz der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz,
23.09.2015, Bundesministerium für Gesundheit



Personen mit geringer Gesundheitskompetenz ...



- » nehmen Vorsorgeangebote weniger in Anspruch
- » brauchen mehr medizinische Notfallbehandlungen
- » werden häufiger hospitalisiert
- » haben schlechtere Behandlungsergebnisse
- » haben ein höheres Risiko, Komplikationen zu erleiden
- » haben mehr ungeplante Wiederaufnahmen

(Vgl. Berkman et al. 2011 sowie zitierte Studien in Brach et al. 2012)



Rahmengesundheitsziel 3



Für die Menschen soll es auf einfache Weise möglich sein, sich im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialsystem zurechtzufinden und die Rolle als verantwortliche Partner/innen im System wahrzunehmen.

Wirkungsziele Gesundheitskompetenz



WZ 1

- Das Gesundheitssystem unter Einbeziehung der Beteiligten und Betroffenen gesundheitskompetenter machen.

WZ 2

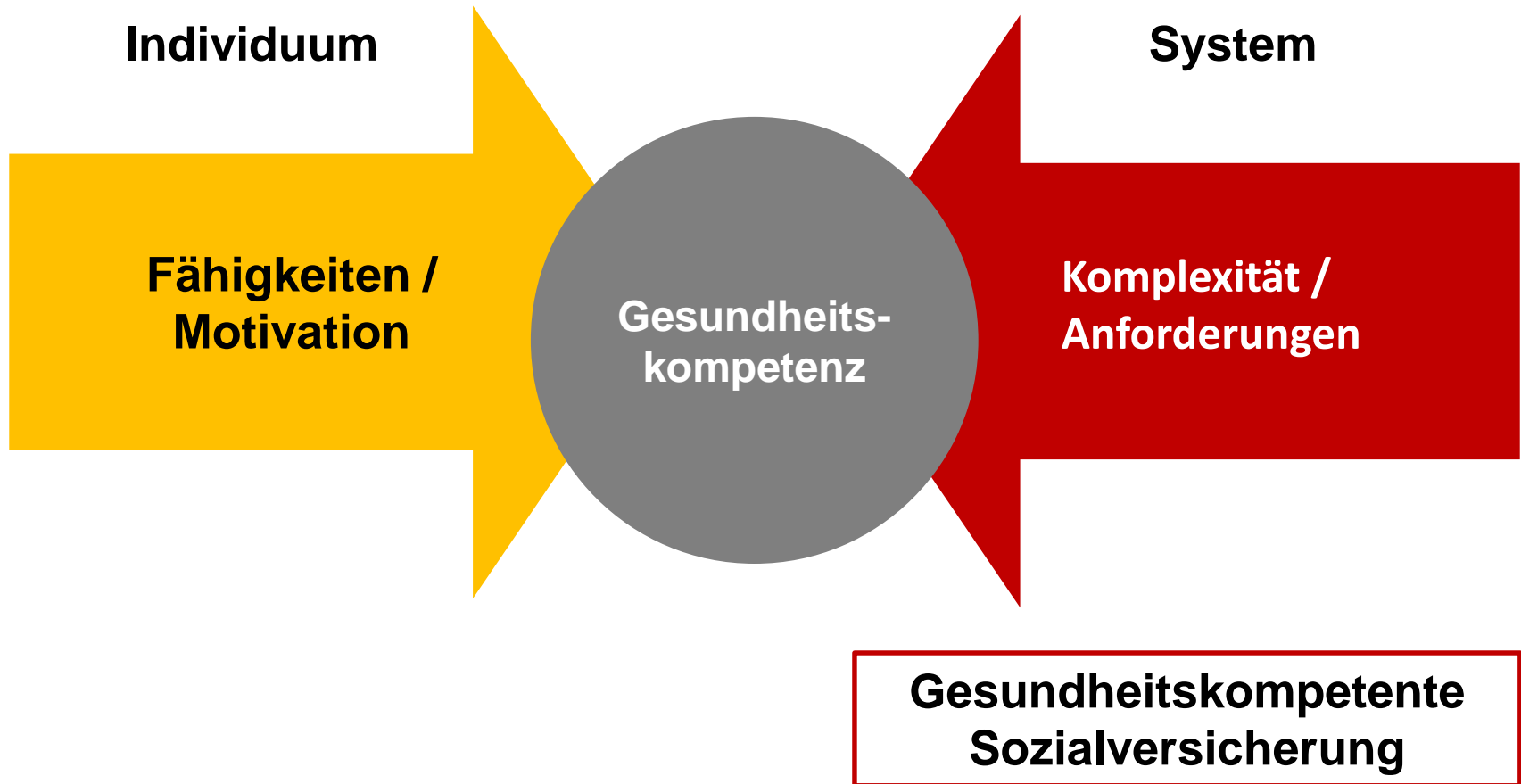
- Die persönliche Gesundheitskompetenz, unter besonderer Berücksichtigung von vulnerablen Gruppen, stärken.

WZ 3

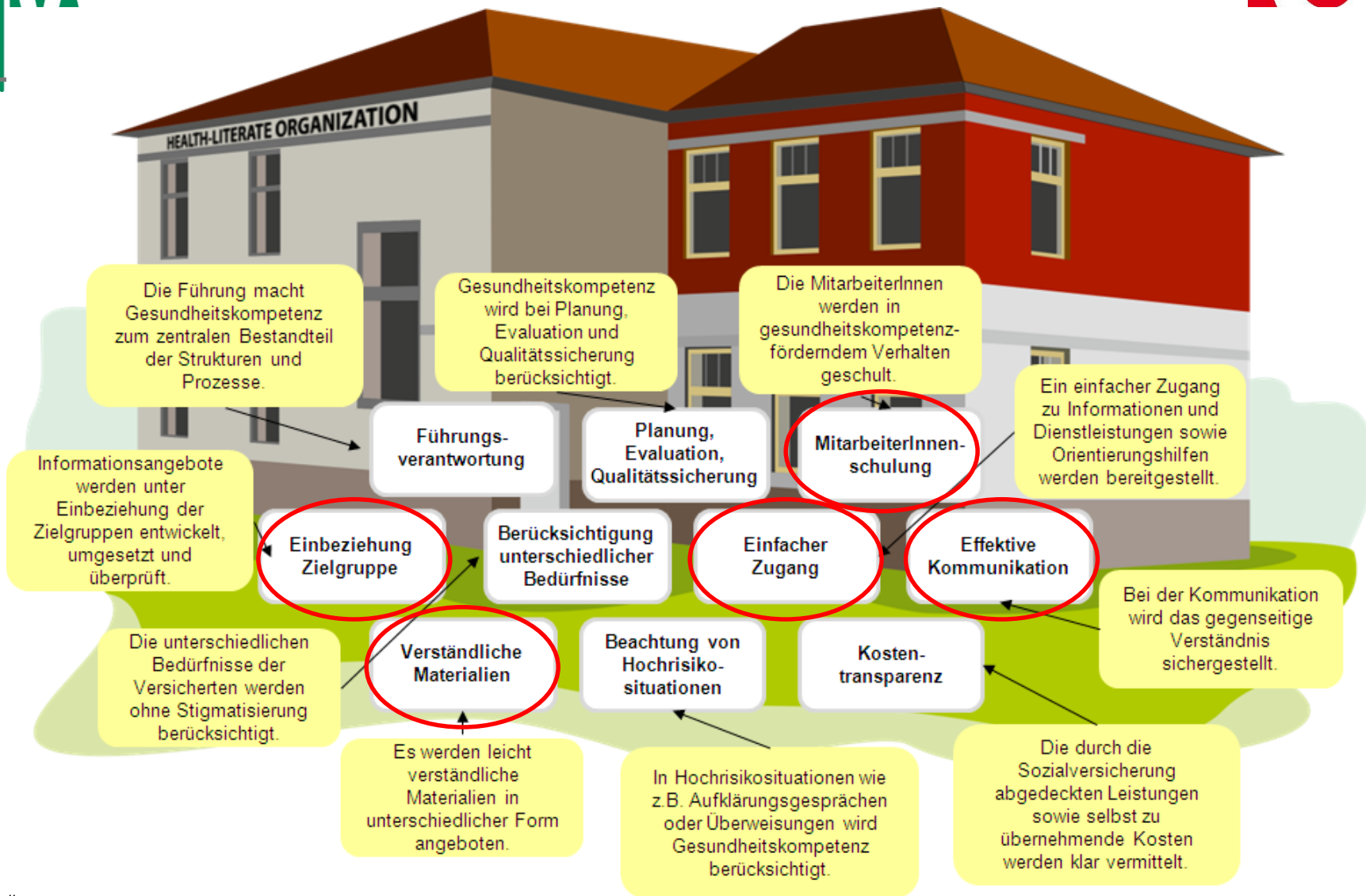
- Gesundheitskompetenz im Dienstleistungs- und Produktionssektor verankern.



WIE kann man die Gesundheitskompetenz stärken?



Health Literate Organization



Quellen:

Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Attributes of a Health Literate Organization*. Download vom 05.06.2013, von http://www.iom.edu/~media/Files/Perspectives-Files/2012/Discussion-Papers/BPH_HLit_Attributes.pdf

Kickbusch, I., Pelikan, J., Apfel, F. & Tsouros, A.D. (Hg.) (2013). *Health literacy. The solid facts*. Download vom 12.06.2013, von http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/190655/e96854.pdf



Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung...

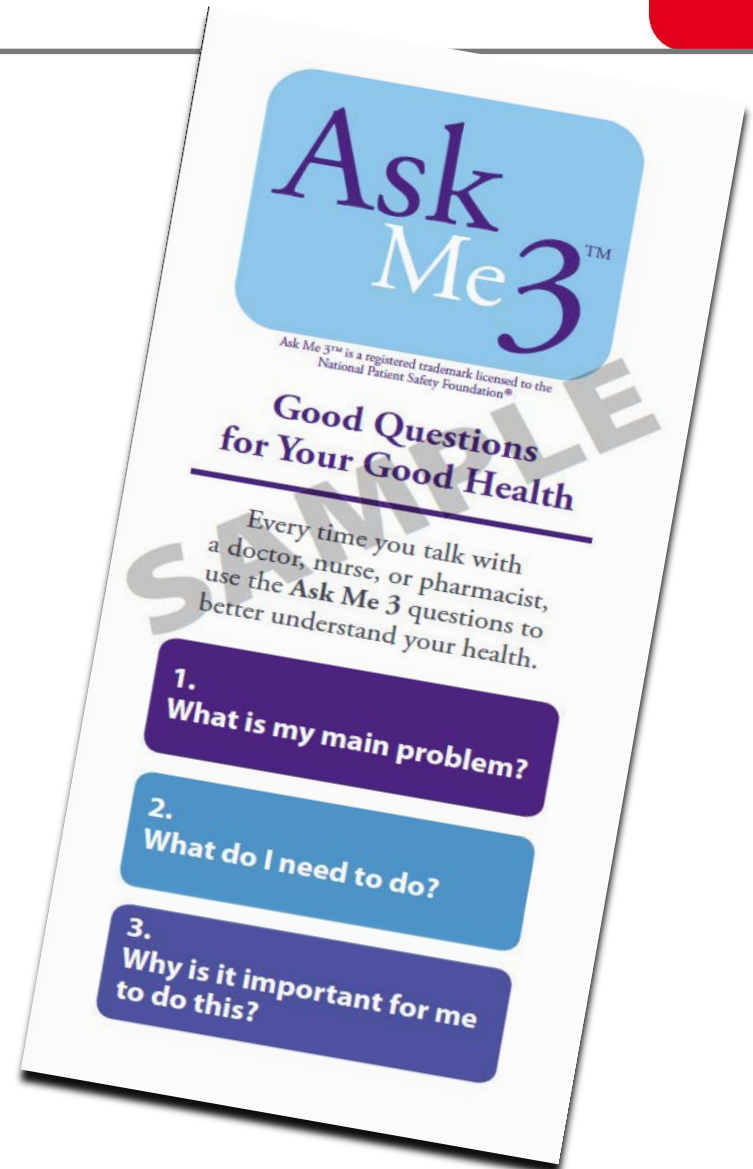
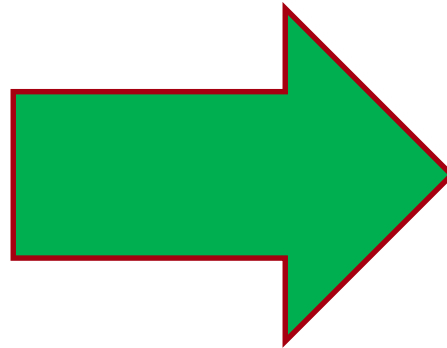
...bringt gesundheitskompetenz-förderliche
Strategien in der Kommunikation mit allen
Versicherten zum Einsatz, um effektive
wechselseitige Kommunikation sicherzustellen.



Effektive Kommunikation



~~„Natürlich könnte ich Ihnen Ihren Befund auch in einfachen Worten erklären. Aber dann wüssten Sie, wie krank Sie sind.“~~





Effektive Kommunikation



» „Haben Sie mich verstanden?“ / „Haben Sie noch Fragen?“



» Teach back / Show me:

„Ich möchte gerne sichergehen, dass ich alles verständlich erklärt habe. Sagen Sie mir bitte, welche Informationen Sie an uns übermitteln, damit wir Ihren Antrag auf Zuschuss aus dem Unterstützungsfonds bearbeiten können.“

„Zeigen Sie mir bitte, wie Sie den Inhalator benutzen werden. So kann ich sichergehen, dass meine Erklärungen verständlich sind.“



Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung...

...entwickelt und verwendet qualitätsvolle und verständliche Informationsmaterialien in unterschiedlicher Form.



Qualitätskriterien schriftlicher Kommunikation

- » Lesbarkeitskriterien
- » Kriterien für Layout & Design
- » Inhaltliche Qualitätskriterien
- » Formale Qualitätskriterien

(z.B. Netzwerk Leichte Sprache, 2015 ; Albrecht & Steckelberg, 2014; Centers for Medicare & Medicaid Services, 2012a; OÖGKK, 2011; Sängler et al., 2006 etc.)



Verständliche Materialien



Beispiel Lesbarkeit: Schreiben Sie kurze, einfache Sätze und vermeiden Sie Schachtelsätze.



Um eine rasche Erledigung Ihres Anliegens zu gewähren, ersuchen wir Sie, die beiden Formulare, die Ihnen als Anlage gesendet wurden, vollständig auszufüllen und rasch an uns zurück zu senden. (Beispiel entnommen von OÖGKK, 2011)



Bitte füllen Sie die beiden Formulare vollständig aus und senden Sie diese an uns zurück. So können wir Ihr Anliegen rasch bearbeiten. (Beispiel entnommen von OÖGKK, 2011)



Einfacher Zugang und Orientierungshilfen



Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung...

...ermöglicht einen einfachen Zugang zu gesundheitsrelevanten Informationen und stellt Unterstützung für die Orientierung innerhalb des Gesundheitssystems, insbesondere innerhalb der Sozialversicherung und ihrer Einrichtungen, bereit.



Einfacher Zugang und Orientierungshilfen

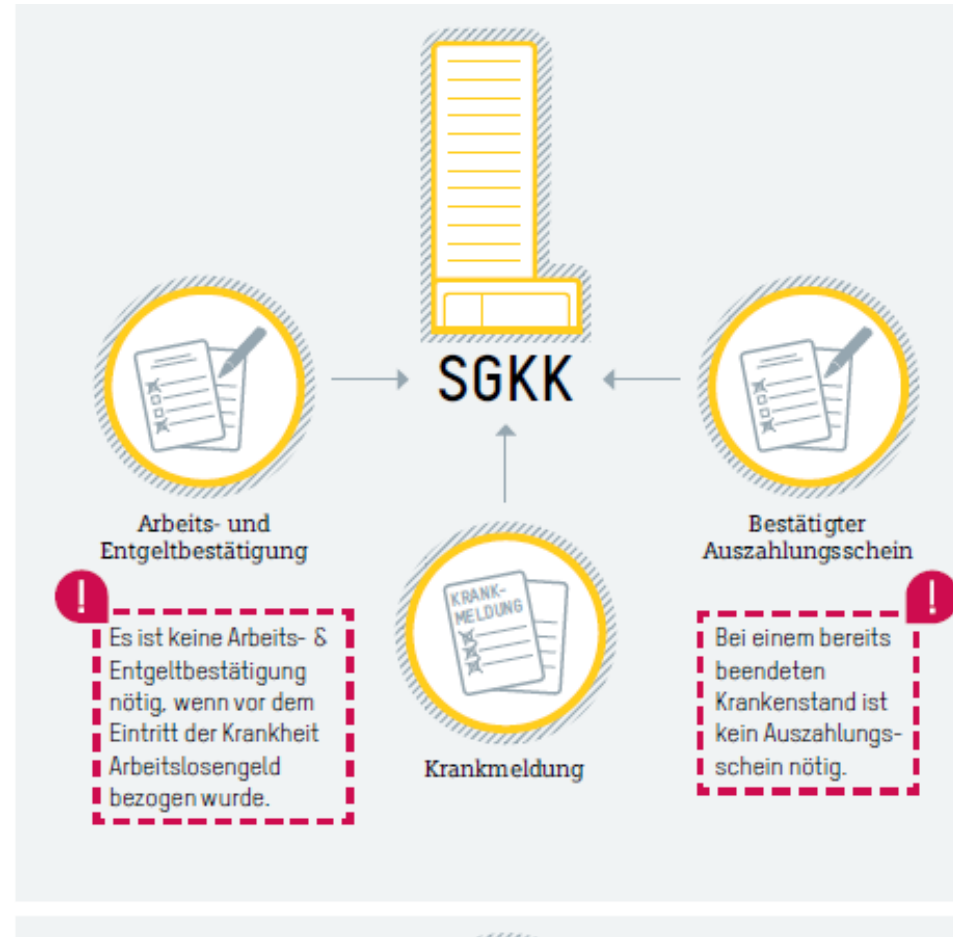


WIE ERHALTEN SIE KRANKENGELD?

- > Grundsätzliche Voraussetzung ist Ihre **Krankmeldung**
- > Für die Prüfung Ihrer Ansprüche und die Berechnung der Höhe ist eine **Arbeits- und Entgeltbestätigung** des Dienstgebers nötig. **Achtung:** Dies gilt auch, wenn Sie wegen der Auflösung des Dienstverhältnisses im Krankenstand nicht mehr beim Dienstgeber beschäftigt sind.
- > **Bei Arbeitslosigkeit:** Wenn vor dem Eintritt der Krankheit Arbeitslosengeld bezogen wurde, ist **keine** Arbeits- und Entgeltbestätigung nötig.
- > **Auszahlungsschein:** Auf diesem Auszahlungsschein wird von der

Ärztin/vom Arzt der Fortbestand der Arbeitsunfähigkeit (Krankheit) bestätigt. Diese Formulare erhalten Sie in der SGKK oder unter www.sgkk.at

- > Sie müssen während eines laufenden Krankenstands diesen Auszahlungsschein vorlegen, um Krankengeld zu erhalten. Nach einer Auszahlung kann die nächste frühestens 14 Tage später erfolgen.
- > Bei einem bereits beendeten Krankenstand ist kein Auszahlungsschein nötig.
- > **Bei Spitals- oder Rehabilitationsaufenthalt:** Aufenthaltsbestätigung durch die Krankenanstalt



Beispiel entnommen von SGKK (o.J.)



Einfacher Zugang und Orientierungshilfen



Wege durch den „Psychodschungel“

- ➔ Häufig stellt der Hausarzt die erste Anlaufstelle dar, wobei auch ein Facharzt herangezogen werden kann, um die Abklärung körperlicher Ursachen zu spezifizieren.
- ➔ Können diese nicht gefunden werden, sollte eine Überweisung zum Psychiater und/oder Psychotherapeuten erfolgen. Aufgrund seines Fachwissens verschreibt der Psychiater nach Erstellung einer Diagnose die für die Symptomatik geeignete Therapieform. Komplementär dazu erfolgt die Therapie durch einen Psychotherapeuten in ambulanter Form.
- ➔ Zeigt sich im Laufe der Behandlung keine Besserung, wird eine stationäre Behandlung und/oder eine Rehabilitation in Erwägung gezogen.
- ➔ Auch danach ist eine Behandlung durch einen Psychotherapeuten oder Klinischen Psychologen und Psychiater ratsam.

Psychiater

Titel: Dr. med.

AUSBILDUNG

Psychiater sind Ärzte, die nach Abschluss ihrer Grundausbildung eine Zusatzausbildung als Facharzt einer psychiatrischen Krankenhausabteilung absolviert haben.

Zu diesem Beruf gibt es verschiedene Bezeichnungen, je nach Ausbildung:

Facharzt für

- **Psychiatrie und Neurologie**
- **Psychiatrie**
- **Psychiatrie und Psychotherapeutische Medizin**

Psychiater sind für die Behandlung mit Medikamenten sowie anderen Methoden und auch für die Überprüfung der Wirkung und Nebenwirkungen der Medikamente zuständig. Das Ärztegesetz (AertzeG 1998) regelt alle Einzelheiten. Manche Psychiater haben zusätzlich eine Psychotherapieausbildung absolviert und sind somit auch als Psychotherapeuten tätig.

EINSATZBEREICHE / SCHWERPUNKTE

Diagnose, Behandlung, Erforschung, Befundung, Prävention und Rehabilitation psychischer Störungen; medikamentöse Behandlung mit Psychopharmaka; Zusammenarbeit mit anderen psychosozialen Berufsgruppen.

ARBEITSWEISEN / METHODEN

Die Arbeitsweise bezieht sich auf Diagnostik, medizinische Untersuchung, medikamentöse Therapie, therapeutische Kurzgespräche.

Beispiel entnommen von BKK Kapfenberg,
BKK VABS & VAEB (o.J.)



Einbeziehung der Zielgruppe



Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung...

...bezieht die Zielgruppe(n) entsprechender Angebote in die Entwicklung, Implementierung und Evaluation von Gesundheitsinformationsangeboten mit ein und schafft Beteiligungsmöglichkeiten für die Versicherten.



Einbeziehung der Zielgruppe



WOBEI?

- » Verständlichkeit von Informationsmaterialien
- » Überprüfung der Effektivität der Kommunikation
- » Navigation in
Gesundheitseinrichtungen/Krankenanstalten
- » Orientierung im Dschungel der
Leistungsangebote



Einbeziehung der Zielgruppe



» Individuelle Einzelinterviews

- geschützter Rahmen, verstärkt Eingehen auf individuelle Lesekompetenzen möglich

» Gruppendiskussion

- Ressourcenschonender, angeregter Kommunikationsprozess → oftmals vertiefte Rückmeldungen

» Walking Interviews

- Sowohl einzeln als auch in Gruppe

» Einzelbewertungen mittels Fragebogen

- Wenig detaillierte Information, aber höhere Quantität



Schulung der MitarbeiterInnen



Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung...

...fördert bei ihren MitarbeiterInnen das Bewusstsein für die Bedeutung der Gesundheitskompetenz und schult ihre MitarbeiterInnen in gesundheitskompetenz-förderlichen Methoden für die mündliche und schriftliche Kommunikation mit Versicherten.



Schulung der MitarbeiterInnen



- » Es fehlt an Bewusstsein und Kompetenzen für adäquaten Umgang mit Personen limitierter Gesundheitskompetenz (Coleman 2011; Kripalani & Weiss, 2006)
- » Schulung von MitarbeiterInnen → Steigerung des Bewusstseins für Herausforderung limitierter Gesundheitskompetenz & der Bereitschaft zur Verwendung von Best-Practice-Strategien (Mackert, Ball & Lopez, 2011)
- » ABER: bislang keine Leitlinien zu Inhalten von Schulungen rund um das Thema Gesundheitskompetenz (Coleman 2011)



Schulung der MitarbeiterInnen



Lernziele für MitarbeiterInnen:

- » Basiswissen Gesundheitskompetenz
- » Kommunikationskompetenz (leichte Sprache, versichertenzenzentrierte Kommunikation, Sicherstellung Verständnis, Risikokommunikation etc.)
- » Beurteilung und Erstellung von Informationsmaterialien
- » Beteiligung der Betroffenen (Wer? Wobei? Wie?)
- » Beratung/Anleitung in Form von Seminaren für Versicherte
- » etc. etc. etc.



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Für Rückfragen:
gesundheitskompetenz@ifgp.at