

# Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität – „Sagen – Fragen – Verstehen“

- **durchführende Einrichtung:** Wiener Gesundheitsförderung (WiG)
- **Laufzeit der Maßnahme:** ab März 2017 bis März 2021
- **Schwerpunkt:** Gute Gesprächsqualität im Gesundheitssystem (GGQ)
- **Wirkungsbereich:** Wien

## Beschreibung

Eine gute Gesprächsqualität zwischen Gesundheitsfachkräften und BürgerInnen ist ein entscheidender Ansatzpunkt zur Stärkung der Gesundheitskompetenz und eine wirksame Intervention in Gesundheitsförderung, Prävention und Krankenversorgung. Investitionen in die Optimierung der Gesprächsqualität und der Fokus auf patientenzentrierte Gesprächsführung wirken sich sowohl positiv auf den Gesundheitszustand, das Gesundheitsverhalten und die Zufriedenheit von Patientinnen/Patienten, als auch auf die Gesundheit und Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen aus. Kommunikationsmängel hingegen werden mit negativen Auswirkungen auf die Patientensicherheit, mit Klagen wegen Behandlungsfehlern, aber auch mit gesundheitsökonomischen Folgen in Verbindung gebracht. Gesprächsqualität und Gesundheitskompetenz in Österreich liegen unter dem EU-Durchschnitt.

Vor diesem Hintergrund initiierte die WiG als Koordinationsstelle der „Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen“ ein trägerübergreifendes Projekt zur Erhöhung der Gesprächsqualität und der Gesundheitskompetenz in den am Projekt beteiligten Einrichtungen.

## Zielsetzung

Übergeordnetes strategisches Ziel ist es, einen Beitrag zur Umsetzung der Gesundheitsziele Österreich und der Wiener Gesundheitsziele, die u. a. die Verbesserung der individuellen und organisationalen Gesundheitskompetenz anstreben, zu leisten. Im Besonderen soll es dazu beitragen, die involvierten Trägerinstitutionen in Richtung patientenzentrierter Versorgung weiterzuentwickeln und letztlich verbesserte medizinische Versorgung zu gewährleisten.

Mit dem Projekt sollen die folgenden operativen Ziele erreicht werden:

- Verbesserte Gesprächsqualität für Patientinnen und Patienten bzw. Bewohner:innen und Angehörige, auch bei vulnerablen Zielgruppen
- Empowerment von Patientinnen und Patienten, Bewohner:innen und Angehörigen, auch von vulnerablen Zielgruppen, insbesondere im direkten Kontakt mit Gesundheitsdiensteanbieter:innen
- Messbar verbesserte organisationale Gesundheitskompetenz
- Optimierte Organisationsabläufe
- Zufriedenere Mitarbeiter:innen
- Schaffung von Voraussetzungen für eine nachhaltige Implementierung und für einen Transfer auf weitere Abteilungen und Einrichtungen

## Zielgruppen

- Zielgruppen im Setting Betrieb: Angestellte, Führungskräfte

- Zielgruppen im Setting Gesundheits- und Sozialwesen/(öffentliche) Dienstleistungen: Patientinnen/Patienten, Klientinnen/Klienten, Ärztinnen/Ärzte, Pflege- und Betreuungspersonal, andere nichtärztliche Berufsgruppen (Hebammen, Physiotherapeutinnen/Physiotherapeuten etc.) und sonstige: Angehörige von Patientinnen/Patienten, vulnerable Gruppen (z.B. Menschen mit intellektueller und Mehrfachbehinderung, gehörlose Menschen, MigrantInnen), Führungsebene der Träger-einrichtungen sowie die Fachöffentlichkeit;

## Methodik

- Mitarbeiter:innen der Pilotabteilungen werden durch Kommunikationstrainings dabei unterstützt, komplexe medizinische Inhalte leicht verständlich zu vermitteln. Mit begleitenden Sensibilisierungsveranstaltungen werden die Mitarbeiter:innen über das Projekt informiert und zur Mitwirkung motiviert.
- Patientinnen/Patienten, Bewohner:innen und Angehörigen-Empowerment stehen im Fokus der Aktivitäten. Diese Personengruppen werden durch im Projekt entwickelte, leicht lesbare und verständliche Leitfäden ermutigt, sich auf Gespräche mit dem Gesundheitspersonal vorzubereiten und während des Gesprächs Fragen zu stellen.
- Die Organisationsstrukturen bilden die Rahmenbedingung für eine erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung im Arbeitsalltag. In regelmäßig im Projektverlauf stattfindenden Austauschforen werden einrichtungsspezifische Verbesserungsprojekte entwickelt und zum Erfahrungsaustausch angeregt.
- Im Rahmen der externen wissenschaftlichen Evaluation wird erhoben, welchen Beitrag die Projektmaßnahmen zur Steigerung der Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität leisten. Als theoretisches Rahmenmodell dient das Reach-Efficacy-Adoption-Implementation-Maintenance Framework.

## Beitrag zum Wirkungsziel 1

Das Projekt Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität – „Sagen – Fragen – Verstehen“ unterstützt die Wirkungsziele 1 und 2 auf mehreren Ebenen und durch verschiedene aufeinander abgestimmte Maßnahmen innerhalb eines umfassenden Gesamtkonzepts. Die Verbesserung des Systems ist gleichermaßen erklärtes Ziel wie die Stärkung der individuellen Gesundheitskompetenz.

Vor dem Hintergrund der Fokussierung auf die Verbesserung der Gesprächsqualität zwischen Patientinnen/Patienten und Gesundheitspersonal orientieren sich die Maßnahmen

1. an den Empfehlungen für gute Gesundheitsinformation,
2. tragen diese durch Wissensvermittlung zur Gesundheitserziehung bei
3. und unterstützen diese die Menschen dabei, relevante Information zu erhalten/zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden (vor, während und nach einem Gespräch)

Möglich wird dies dadurch, dass insgesamt elf Wiener Pilotabteilungen unterschiedlicher Trägerorganisationen (AUVA, KAV, KWP, ÖGK, Vinzenz Gruppe) aus dem Akutbereich (stationäre und ambulante Einrichtungen), sowie der Langzeitpflege an der Umsetzung mitwirken und die Maßnahmen bei Patientinnen/Patienten, Bewohner:innen und Angehörigen, Mitarbeiter:innen der beteiligten Einrichtungen und deren Organisationsstrukturen gleichermaßen ansetzen.

Das Projekt unterstützt das Wirkungsziel 1, indem es die Weiterentwicklung der involvierten Piloteneinrichtungen in Richtung patientenzentrierter Versorgung, die Verbesserung der Gesprächsqualität sowie eine messbare verbesserte organisationale Gesundheitskompetenz anstrebt. Folgende konkrete Beiträge zur Erreichung des Wirkungsziels 1 werden dabei geleistet:

- In den Pilotabteilungen wird ein Pool an spezifisch geschulten Mitarbeiter:innen (Gesundheitsberufe und Verwaltungspersonal) aufgebaut. Um den unterschiedlichen Schwerpunkten der Pilotabteilungen hinsichtlich (vulnerabler) Zielgruppen gerecht zu werden, wird zur Durchführung der Kommunikationstrainings zuvor ein Trainer:innen-Pool unter Berücksichtigung eines entsprechenden Anforderungsprofils zusammengestellt, aus welchem die Abteilungen entsprechend ihrer Schwerpunkte die/den bestgeeigneten Trainer:in auswählen können.
- Durch die Projektteams der Pilotabteilungen werden unter fachlicher Begleitung jene für die eigene Einrichtung erforderlichen Strukturen geschaffen, die eine nachhaltige Implementierung sicherstellen und einen Transfer auf weitere Abteilungen ermöglichen sollen.
- Zur Aktivierung von Fragen seitens der Patientinnen/Patienten, Bewohner:innen und Angehörige wird auf Basis nationaler und internationaler Patienten-Empowerment-Maßnahmen (z. B. „Ask me 3“, „Speak up“, „Questions to ask your doctor“) und einem Entwicklungsworkshop ein Interventionskonzept durch die GÖG erstellt. In einem mehrstufigen partizipativen Prozess mit allen Nutzer:innen insbesondere vulnerable Gruppen, Expertinnen/Experten und externen Evaluator:innen wird daraus der Leitfaden „Sagen – Fragen – Verstehen“ in leicht verständlicher Sprache entwickelt.
- Vor dem Einbringen der Leitfäden in die Einrichtungen, werden Sensibilisierungsveranstaltungen mit dem Titel „Miteinander reden – Bedenken, Bedürfnisse, Lösungen“ ausgerichtet, die sich an alle Gesundheits- und Verwaltungsmitarbeiter:innen mit direktem Patientenkontakt richten.

## Beitrag zum Wirkungsziel 2

Das Projekt unterstützt das Wirkungsziel 2 indem die Maßnahmen auf das Empowerment von Patientinnen/Patienten, Bewohner:innen und Angehörigen im direkten Kontakt mit Gesundheitsdienstleister:innen gleichermaßen abzielen, wie auf Mitarbeiter:innen in den Gesundheitseinrichtungen und dabei insbesondere vulnerable Gruppen (Menschen mit intellektueller und Mehrfachbehinderung, gehörlose Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund) berücksichtigt. Folgende konkrete Beiträge zur Erreichung des Wirkungsziels 1 werden dabei geleistet:

- Mit den Kommunikationstrainings werden die kommunikativen Kompetenzen aller involvierten Berufsgruppen mit direktem Patientenkontakt gestärkt. Eine gute Gesprächsqualität wirkt sich sowohl positiv auf den Gesundheitszustand, das Gesundheitsverhalten und die Zufriedenheit der Patientinnen/Patienten als auch auf die Gesundheit und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter:innen aus. Ein wesentlicher Aspekt guter Gesprächsqualität aufseiten des Gesundheitspersonals ist es, das aktive Fragen zu unterstützen.
- Die systematische Berücksichtigung und Weiterentwicklung von Organisationsstrukturen ermöglicht es den Mitarbeiter:innen, Gespräche im Arbeitsalltag leichter und nachhaltig führen zu können.
- Der Leitfaden „Sagen – Fragen – Verstehen“ unterstützt die Patientinnen/Patienten, Bewohner:innen und Angehörigen mit leicht lesbaren Informationen dabei, sich auf das Gespräch vorzubereiten, im Vorfeld die eigenen Fragen zu überlegen und zu notieren und dann während des Gesprächs zu verwenden. Durch die aktive Rolle werden das Verstehen und die Anwendbarkeit der Informationen über die jeweilige Erkrankung verbessert, wodurch wiederum die Chance auf Mitwirkung im Versorgungs- und Pflegeprozess erhöht wird.
- Die Sensibilisierungsveranstaltungen richten sich an alle Gesundheits- und Verwaltungsmitarbeiter:innen der Pilotabteilungen mit direktem Patientenkontakt, damit das Thema

gesundheitskompetente Kommunikation nicht nur bei jenen, die ein Kommunikationstraining absolvieren ankommen kann. Auf diese Weise werden die Mitarbeiter:innen über das Projekt zur Verbesserung der Gesprächsqualität informiert und für eine Mitwirkung motiviert und nachhaltig gewonnen. Die Kommunikationstrainer:innen holen sie dazu bei ihren eigenen Erfahrungen und Bedürfnissen im Umgang mit Patientenfragen ab und spiegeln ihre möglicherweise bestehende Ambivalenz in Hinblick auf ein Mehr an Patientenfragen.