

3 Fragen für meine Gesundheit

Gute Gesprächsqualität im Gesundheitswesen trägt zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten wie auch der Gesundheitsfachkräfte bei und führt nachweislich zu besseren Behandlungsergebnissen. Die Initiative „3 Fragen für meine Gesundheit“ hilft, die Kommunikation zwischen Patientinnen und Patienten und Gesundheitsfachkräften zu verbessern. Das Behandlungsteam ermutigt damit ihre Patientinnen und Patienten, sich aktiv in ihre Gesundheitsversorgung einzubringen und selbst Fragen zu stellen, wenn etwas unklar ist.

„3 Fragen für meine Gesundheit“ ist angelehnt an das Konzept „Ask me 3“, das in den USA entwickelt wurde und inzwischen auch international eingesetzt wird. Die ÖPGK unterstützt diese Initiative, um damit die patientenzentrierte Kommunikation in der Krankenversorgung zu fördern und die Gesundheitskompetenz der österreichischen Bevölkerung zu stärken.



- 1 Was habe ich?
- 2 Was kann ich tun?
- 3 Warum ist das wichtig?

Diese drei Fragen sind bewusst einfach formuliert, damit möglichst viele Patientinnen und Patienten sie sich gut merken und anwenden können. Gesundheitsfachkräfte sollen zum Fragenstellen ermuntern und sicherstellen, dass Patientinnen und Patienten die Antworten auf diese zentralen drei Fragen gut verstehen.

Die ÖPGK stellt Ihnen auf der Website ein Plakat kostenlos als Download zur Verfügung.

<https://oepgk.at/schwerpunkte/buerger-und-patientenempowerment/3-fragen-fuer-meine-gesundheit/>

Die Umsetzung der „3 Fragen“

- Erklären Sie Ihrem Team den Hintergrund und den Nutzen der 3 Fragen.
- Besprechen Sie, wie sie diese in Ihrer Einrichtung umsetzen können, z.B.
 - Wo können die Plakate angebracht werden, damit sie gut wahrgenommen werden?
 - Verwenden Sie in Ihrer Einrichtung bereits Materialien, die den Patientinnen und Patienten als Merkhilfe zu den Fragen angeboten werden können?
- Platzieren Sie das Plakat „3 Fragen für meine Gesundheit“ in Ihrer Einrichtung/Organisationseinheit gut sichtbar für Besucher:innen und das Team.
- Reflektieren Sie von Zeit zu Zeit: Wie sind die Reaktionen auf die 3 Fragen? Merken Sie einen Unterschied? Was könnte man verbessern?

Praxistipps

- Ermuntern Sie Patientinnen und Patienten, sich während der Wartezeit anhand der „3 Fragen“ auf das Gespräch vorzubereiten.
- Bieten Sie Ihren Patientinnen und Patienten im Gespräch ausreichend Gelegenheit, selbst Fragen zu stellen.
- Wenn keine Fragen kommen, versuchen Sie dies anzuregen, z.B. Welche Informationen brauchen Sie von mir noch zu Ihrer Diagnose?
- Stellen Sie durch Nachfragen sicher, dass die Patientinnen und Patienten die Antworten auch verstanden haben.



Unterstützende Gesprächsmethoden

„**Chunk and Check**“: Bei dieser Technik werden größere Informationsblöcke/längere Erklärungen in kleinere Einheiten („chunks“) aufgeteilt. Erklären Sie Ihren Patientinnen und Patienten jede einzelne Informationseinheit zunächst. Fragen Sie jeweils danach, ob es verständlich war („check“).

„**Teach-back-Methode**“: Bitten Sie die Patientinnen und Patienten das Gehörte in eigenen Worten wiederzugeben, um das Verständnis zu sichern.

Zitiervorschlag: ÖPGK (2023): 3 Fragen für meine Gesundheit. Factsheet. Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, Gesundheit Österreich, Wien