



Foto: © shutterstock.com/ Everrett Collection

Der Hausarzt als Pädagoge?

Die Gesundheitskompetenz der Patienten fördern

Der österreichische Verhaltensforscher Konrad Lorenz hatte treffend formuliert, dass „gehört nicht immer richtig verstanden heißt, verstanden nicht immer einverstanden und einverstanden noch lange nicht (richtig) angewandt“. Während ihrer täglichen Arbeit in der Ordination erleben Ärzte das oft sehr deutlich: Es wurde viel erklärt und besprochen, und dennoch hält sich der Patient nicht an die Vereinbarungen. Unzureichende Compliance bzw. Adherence ist dabei aber nur eine Seite der Medaille. Die andere sind meist Missverständnisse in der Kommunikation oder mangelnde Gesundheitskompe-

tenz (Health Literacy) der Patienten – wozu die Rahmenbedingungen des Gesundheitssystems erheblich beitragen.

Österreich hat Aufholbedarf

Gerade diese Gesundheitskompetenz stellt allerdings eine zentrale Voraussetzung für Gesundheit dar und umfasst im Wesentlichen das Finden, das Verstehen, das Beurteilen und das Anwenden von Informationen rund um gesundheitsrelevante Themen. Das reicht von der Auswahl des passenden Arztes bis hin zur Einhaltung von Vereinbarungen, die im Arzt-Patienten-Gespräch

getroffen wurden. Der Einzelne muss über Wissen, Motivation und bestimmte persönlichen Fähigkeiten verfügen, um gesundheitskompetent zu agieren. Jedoch können auch die Rahmenbedingungen, die eine Gesellschaft bietet, dazu beitragen, die besagte Kompetenz zu fördern. Österreich ist hier nicht gerade ein Musterschüler, wie der „Health Literacy Survey“, eine internationale Vergleichsstudie der Europäischen Union aus 2011, zeigt. Rund 56% der Österreicher weisen demnach eine sehr eingeschränkte Gesundheitskompetenz auf. Das heißt zum Beispiel: Sieben von zehn Personen kennen das Wort „Symp-



Expertin zum Thema:
Dr.ⁱⁿ Christina Dietscher
Bundesministerium für
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz
(BMASGK), Vorsitzende der
Österreichischen Plattform
Gesundheitskompetenz
(ÖPGK)

tom“ nicht und können etwa Packungsbeilagen von Medikamenten kaum oder nicht verstehen. Eine mangelnde Lesekompetenz und überhaupt ein fehlender Zugang zu Bildungsangeboten tragen selbst hierzulande dazu bei, dass viele Bürger es schwer haben, überhaupt die Unterstützung im Gesundheitssystem zu finden, die sie benötigen würden, um adäquat versorgt zu werden.

Professionisten sind mitverantwortlich

Gesundheitskompetenz ist eine Fähigkeit, die nicht nur im Krankheitsfall zum Tragen kommt, sondern auch in der Prävention und in der Gesundheitsförderung eine zentrale Rolle spielt. Sie umfasst damit alle Entscheidungen, welche die Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität begünstigen. Wie ernähre ich mich ausgewogen? Warum soll ich Sport treiben? Habe ich Übergewicht? Was hilft mir im Falle eines Schnupfens? Das sind nur einige von etlichen Fragen, die eine gesundheitskompetente Person hinlänglich beantworten kann, um für die eigene Gesundheit passende und richtige Entscheidungen herbeizuführen. Der Zusammenhang zwischen Gesundheitskompetenz und Gesundheitsverhalten ist dabei evident: Je geringer die Gesundheitskompetenz, desto schlechter ist auch das Gesundheitsverhalten. Wer nicht weiß, was für die eigene Gesundheit gut ist, der wird die Angebote zur Gesundheitsförderung, Prävention oder

Diagnose und Therapie ebenfalls nicht ausreichend nützen. Umgekehrt gilt: Je besser Patienten ihre Krankheit kennen, umso mehr können sie in der Therapie mithelfen und Co-Manager ihrer Gesundheit werden.

„Gesundheitskompetenz ist ein wichtiger Eckpunkt der gesundheitlichen Chancengleichheit aller in Österreich lebenden Menschen. Nur so können selbstbestimmte Entscheidungen über die eigene Gesundheit getroffen werden“, ist Dr.ⁱⁿ Christina Dietscher, Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK), Vorsitzende der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK, www.oepgk.at), überzeugt und verweist auf das Gesundheitsziel 3 der Gesundheitsreform: „Die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung stärken“. Für die Umsetzung wurde die ÖPGK als Servicestelle, Drehscheibe und Wissenszentrum eingerichtet. Denn: „Für die Erlangung dieser Kompetenz ist einerseits das Individuum selbst verantwortlich, andererseits die Professionisten im Gesundheitswesen“, betont Dr.ⁱⁿ Dietscher. Und jene sollen hier viel Unterstützung bekommen.

Gute Gespräche richtig führen

Ob Patienten gut verstehen, was ihnen gesagt wird, hängt sowohl von ihnen selbst als auch von der Gesprächskompetenz der Profis ab. Einen Schwerpunkt legt die ÖPGK daher auf die Verbesserung der Gesprächsqualität. Um Mitarbeiter von Gesundheitseinrichtungen in Hinblick auf gute Gesprächsführung bestmöglich fortbilden zu können, wurden im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur, unterstützt durch den Hauptverband der Sozialversicherungsträger und in Kooperation mit EACH: Inter-



Expertin zum Thema:
Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Anita Rieder
Vizektorin für Lehre der
Medizinischen Universität
Wien und Leiterin des
Zentrums für Public Health

national Association for Communication in Healthcare Standards für evidenzbasierte Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe und zertifizierte Kommunikationstrainer entwickelt. „Gesprächsqualität im Gesundheitssystem stellt ein unerlässliches Werkzeug und eine wirksame Intervention dar. Gute Gesprächsführung ist lehr- und lernbar, zudem lässt sie sich durch strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen ermöglichen und steuern“, weiß Dr.ⁱⁿ Dietscher. Der Schlüssel zu dieser guten Gesprächsqualität ist die patientenzentrierte Gesprächsführung. Sie umfasst den Aufbau einer Beziehung, die Strukturierung des Gesprächs und ein offenes Ohr sowie Verständnis für den Patienten. „Wichtig ist es, dem Patienten als Individuum exakt die richtige Menge und Art von Informationen zu vermitteln, das genaue Erinnern und Verständnis von Informationen zu unterstützen, ein gemeinsames Verständnis zu erzielen und zusammen mit dem Patienteneine Entscheidung zu finden“, fasst Dr.ⁱⁿ Dietscher zusammen. Patientenzentrierte Gesprächsführung erhöht nachweislich die Zufriedenheit der Patienten und der Gesundheitsfachkräfte, fördert die Adhärenz wie auch das Wohlbefinden und steigert den Behandlungserfolg. Sie führt zu einer effizienteren Nutzung der Zeit und entlastet so die Arbeitssituation.

Der Hausarzt als Schlüsselfigur

„Die Förderung der Gesundheitskompetenz ist im hausärztlichen Alltag etwas Selbstverständliches und hat mehr Gewicht als die Verordnung von Medikamenten oder Ähnliches. Das ärztliche Gespräch ist einer der Kernprozesse in einer Ordination“, betont MR Dr. Reinhold Glehr, Arzt für Allgemeinmedizin in Hartberg. Denn gerade Lebensstiländerungen stellen ein kurz- oder langfristiges Teilziel bei fast allen

► Orientierungshilfe für Patienten

Die Broschüre „**Kompetent als Patientin und Patient**“ vom Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger bietet Patienten und Versicherten eine Orientierungshilfe und soll informierte und selbstbestimmte Entscheidungen unterstützen. Sie enthält Informationen, welche von Tipps für die bessere Verständigung mit dem Arzt bis hin zur Wahl des richtigen Anbieters und zur besseren Einschätzung der Qualität von Anbietern medizinischer Leistungen reichen.



Erkrankungen und demnach einen zentralen Bestandteil nahezu jedes Gesprächs dar. Letzteres umfasst nach Ansicht des Mediziners vier wichtige Abschnitte: „Zuerst gilt es zu überlegen, welche Information sinnvoll ist bzw. welche zur Lebenssituation des Betroffenen passt. Danach muss diese Information gut portioniert und mit motivierenden Inhalten verknüpft werden.“ Doch damit ist die Arbeit noch nicht getan, denn der Arzt muss sich auch vergewissern, ob beim Patienten angekommen ist, was gesagt wurde: „Nachfragen ist hier besonders wichtig. In einem letzten Schritt muss die Konsultation mit konkreten Instruktionen abgeschlossen werden“, beschreibt Dr. Glehr den Prozess.

Dabei lautet die gute Nachricht: Der Arzt ist damit nicht mehr allein in der Ordination, sondern er hat ein Team von ausgebildeten Mitarbeitern, die zur Stärkung der Gesundheitskompetenz beitragen. „Wir bieten beim nächsten Kongress für Allgemeinmedizin im November in Graz eine Fortbildungsveranstaltung für Mitarbeiter an, wo wir rund 800 Teilnehmer aus allgemeinmedizinischen Ordinationen erwarten.“ Das zeigt deutlich die Bedeutung, die das Ordinationspersonal für die Betreuung der Patienten hat.

Steht die Qualität der Kommunikation zur Diskussion, so richtet man den Blick unweigerlich auf die dafür erforderliche Zeit. „Zeit ist das kostbarste Gut in einer Praxis. Die Kunst der Ärzte und ihrer Mitarbeiter besteht darin, Dringliches von weniger Dringlichem, Gefährliches von weniger Wichtigem zu unterscheiden. Über den Zeitmangel beschwerten sich vor allem Patienten der jeweils zweiten Kategorie, insbesondere die ‚Gesunden mit kleinen

Störungen des Befindens‘. Doch in keiner Ordination wird Zeit ‚vergeudet‘, sondern in ‚Slots‘ unterschiedlicher Länge eingeteilt“, ist Dr. Glehr überzeugt. Für längere Einheiten – vor allem bei chronischen Erkrankungen – sind Schulungen außerhalb der Ordinationszeiten sinnvoll, wie sie etwa in der Steiermark für Hypertonie oder Diabetes mellitus angeboten werden. Hier haben sich Diätassistenten und Selbsthilfegruppen bewährt. „Bei Problemen mit dem Bewegungsapparat übernehmen Physiotherapeuten und insbesondere Ergotherapeuten viel Arbeit, um die Gesundheitskompetenz zu stärken. Im psychischen Bereich ist die Kooperation mit Psychotherapeuten und Psychiatern sinnvoll“, betont Dr. Glehr.

Drei entscheidende Fragen

Dass Gesundheitskompetenz eine wichtige, aber keine einfache Aufgabe ist, bestätigt auch Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Anita Rieder, Vizerektorin für Lehre der Medizinischen Universität Wien und Leiterin des Zentrums für Public Health: „Wir vermitteln schon in der Ausbildung, was es heißt, eine professionelle Grundhaltung einzunehmen und den Patienten bei der Entwicklung seiner Gesundheitskompetenz bestmöglich zu unterstützen.“ Ein zentraler Baustein ist die Arzt-Patienten-Kommunikation. „Es liegt beim Gesundheitspersonal, zu überprüfen, ob der Patient verstanden hat, was ihm erklärt wurde, und ob er mit der Information auch umgehen kann.“ Denn: Was nützt die beste Medikation, wenn sie nicht oder nicht richtig eingenommen wird? In diesem Zusammenhang verweist Prof.ⁱⁿ Rieder auf eine weitere ÖPGK-Initiative: „Mit den ‚3 Fragen für meine Gesundheit‘ werden Patien-



Experte zum Thema:
MR Dr. Reinhold Glehr
Arzt für Allgemeinmedizin in
Hartberg

Foto: © Furgler

ten ermutigt, sich aktiv in ihre Gesundheitsversorgung einzubringen. Die drei Fragen sind leicht merkbar und decken alle wichtigen Themen ab: „Was habe ich? Was kann ich tun? Warum soll ich das tun?“ Den Arztpraxen stehen aufbereitete Materialien auf der Webseite der ÖPGK zur Verfügung. Eine Teilnahme an der Initiative bietet unter bestimmten Voraussetzungen auch die Möglichkeit, das Logo der ÖPGK zu verwenden und Mitglied der Plattform zu werden.

Sich mit Digital Literacy auseinandersetzen

Ärzte allein können allerdings nicht für die gesamte Gesundheitskommunikation verantwortlich gemacht werden. „Gerade in puncto Stärkung der Primärversorgung sind alle Gesundheitsberufe dazu aufgerufen, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen“, sagt Prof.ⁱⁿ Rieder und ergänzt: „Selbsthilfegruppen sind besonders stark gefordert, denn sie vernetzen die Betroffenen, stellen viele Informationen bereit und übersetzen außerdem zwischen dem Arzt und seinen Patienten.“ Schließlich ist die medizinische Sprache zweifelsohne eine Fachsprache, die für Laien übersetzt werden muss. Einiges über sie lernen Studierende schon in der Ausbildung, etwa in der Arbeit mit Schauspiel-Patienten oder mithilfe von Lehrvideos. Trotzdem wünscht sich Prof.ⁱⁿ Rieder, dass die Unterstützung der Mediziner in Sachen Gesundheitskommunikation auch nach dem Studium anhält: „Wir müssen laufend Tools entwickeln und Support bieten, denn die Anforderungen der Patienten ändern sich. So sind etwa digitale Anwendungen in den letzten Jahren um ein Vielfaches stärker genutzt worden, weswegen sich Ärzte auch mit Digital Literacy befassen müssen.“ Und schließlich steckt im Thema Gesundheitskompetenz viel Forschungspotenzial.

Mag.^a Renate Haiden

► Veranstaltungstipp

Update Herzinsuffizienz

Diagnostik, Therapie und Bedeutung der interdisziplinären Versorgung herzinsuffizienter PatientInnen – Vorstellung des HI-Netzwerks Süd-Ost

Wann: Samstag, 5. Oktober 2019, 10:00 bis 14:40 Uhr

Ort: SKA-RZ Bad Tatzmannsdorf, Dr. Ludwig Thomas-Straße 1, 7431 Bad Tatzmannsdorf

Ärztliche Leiterin: Prim.^a Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Jeannette Strametz-Juranek

Vorsitz: Prof. Dr. Michael Eisenmenger

DFP-approbierter Veranstaltung (3 Punkte Innere Medizin, 2 Punkte sonstige Fortbildung)

Anmeldung: Haslinger, Keck, office@hk-kommunikation.at