

# Wie gute Gesprächsqualität auf die Gesundheit wirkt

*Die Qualität der Gespräche zwischen Gesundheitsfachleuten und Patientinnen und Patienten wirkt sich wesentlich auf den Erfolg von Behandlungen aus. Das gilt speziell auch für ältere Menschen.* **Text:** Dietmar Schobel

Die Qualität der Gespräche zwischen Ärzten und anderen Gesundheitsfachleuten und den Patienten kann sich in vielerlei Hinsicht auf den Erfolg der Behandlungen auswirken“, weiß *Marlene Sator*, wissenschaftliche Mitarbeiterin der Gesundheit Österreich GmbH. In den vergangenen Jahrzehnten konnte durch zahlreiche Studien belegt werden, dass stärker patientenzentrierte Gesundheitsversorgung und effektive Kommunikation unter anderem die Zufriedenheit von Patient/innen und Gesundheitsexpert/innen, das physische und psychische Wohlbefinden der Patient/innen und den Behandlungserfolg erhöhen. Außerdem werden die Therapietreue der Patient/innen und die Qualität und Sicherheit der Gesundheitsversorgung gesteigert sowie Kosten reduziert. Mehr als genug Argumente, der Qualität der Gespräche und der Kommunikation insgesamt im Gesundheitssystem einen hohen Stellenwert zu geben. In Österreich ist der Bedarf dafür besonders groß. Laut dem 2012 durchgeführten European Health Literacy Survey



(HLS-EU) verfügen rund 55 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher nur über eine „problematische“ oder sogar „inadäquate“ Gesundheitskompetenz. Das ist die Fähigkeit Gesundheitsinformationen finden, verstehen,

bewerten und anwenden zu können, die wiederum in einem engen Zusammenhang zum Gesundheitszustand steht. Unter den acht Nationen, die verglichen wurden, ist nur in Bulgarien die inadäquate Gesundheitskompetenz noch höher als in Österreich. Unter den über 75-Jährigen in Österreich haben sogar rund drei Viertel eine „problematische“ oder „inadäquate“ Gesundheitskompetenz. Gleichzeitig nimmt diese Altersgruppe das Gesundheitssystem relativ häufig in Anspruch.

## Die Gesprächsqualität verbessern

Geringe Gesundheitskompetenz umfasst vor allem auch, nicht verstehen zu können, was einem ein Arzt oder andere Gesundheitsexpert/innen sagen. Um das zu verbessern, sollten Gesundheitsfachleute deshalb unter anderem das Gespräch klar strukturieren und möglichst einfach kommunizieren, aber auch eine Beziehung zu den Patientinnen und Patienten aufbauen und deren Erwartungen, Vorstellungen, Sorgen und Emotionen identifizieren. Abschließend kann die so genannte „Teach back-Methode“ angewendet werden. „Das bedeutet, die Patienten zu bitten, in ihren eigenen Worten nochmals wiederzugeben, was sie – beispielsweise in Bezug auf den gemeinsam besprochenen Therapieplan – verstanden haben, oder sie zu fragen: ‚Was werden Sie denn zuhause von unserer Besprechung erzählen?‘“, erklärt Marlene Sator. Seit Jänner 2018 wird ein „Train the



**Jürgen Soffried:** „Patientinnen und Patienten sollten keine Scheu haben nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstanden haben.“



**Marlene Sator:** „Die Qualität der Gespräche zwischen Gesundheitsfachleuten und Patienten kann sich in vielerlei Hinsicht auf den Behandlungserfolg auswirken.“

Trainer“-Programm umgesetzt, das dazu beitragen soll, dass Fertigkeiten zur patientenzentrierten Gesprächsführung in Zukunft im österreichischen Gesundheitssystem eine größere Rolle spielen. 19 Trainer sowie Angehörige verschiedener Gesundheitsberufe werden in elf Seminartagen und durch supervidierte Lehrauftritte und Praxisprojekte dafür ausgebildet, in Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen Kommunikationsschulungen für die Mitarbeiter/innen abzuhalten. Das Programm wird vom Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger und dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz finanziert und von der Gesundheit Österreich GmbH und dem Institut für Gesundheitsförderung und Prävention in Kooperation mit der International Association for Communication in Healthcare (EACH) unter dem Dach der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz durchgeführt. Der Pool an Trainerinnen und Trainern steht ab sofort allen interessierten Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen zur Verfügung, um vor Ort evidenzbasierte und qualitätsgesicherte Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe gemäß ÖPGK-tEACH-Standard durchzuführen. Weitere Informationen dazu sind unter [www.oepgk.at](http://www.oepgk.at) nachzulesen.

### **Auch die Patient/innen sind gefordert**

Da zur Kommunikation immer mindestens zwei Beteiligte gehören, sind auch die Patientinnen und Patienten gefordert, wenn es darum geht, die Qualität der Gespräche mit Ärzten und anderen Gesundheitsprofis zu erhöhen. „Das bedeutet vor allem auch, keine Scheu zu haben nachzufragen, wenn etwas nicht verstanden wurde“, betont *Jürgen Soffried*, Senior Consultant für Public Health beim Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) und ergänzt, dass dies gerade Seniorinnen und Senioren oft sehr schwer falle: „In der älteren Generation gibt es noch viele, für die es selbstverständlich ist, dass der Arzt oder die Ärztin allein über sie und ihre Gesundheit entscheidet. Mit der Idee, selbst Informationen zu sammeln, mitzureden und mitzuentcheiden können sie noch wenig anfangen.“

Das soll verbessert werden und die kostenlosen Kurse zum Thema „Meine Gesundheit – Meine Entscheidung“, die das IfGP

gemeinsam mit dem Frauengesundheitszentrum Graz in der Steiermark für Seniorinnen und Senioren anbietet, sollen ein Baustein dafür sein. Die Frage „Was beeinflusst meine Gesundheit“ steht dabei ebenso auf dem Programm, wie die Auseinandersetzung damit, was gute Gesundheitsinformationen ausmacht oder wie man sich auf ein Gespräch mit einem Arzt oder einer Ärztin vorbereiten sollte, um in kurzer Zeit alles Wichtige in Erfahrung zu bringen. „Dazu gehört auch der Tipp an die Patientinnen und Patienten, am Ende des Gespräches nochmals in eigenen Worten dessen Inhalt zusammenzufassen, zum Beispiel in der Form: Habe ich Sie richtig verstanden, dass...“, erklärt Jürgen Soffried.

### **Erst zwei Kurse für Männer**

Das Angebot für bessere Gesundheitskommunikation werde von den Menschen in der Steiermark gut angenommen, nur mit einer großen Gruppe gebe es Anlaufschwierigkeiten, so der Experte vom IfGP. „Für ältere Männer haben wir bislang erst zwei Kurse zustande gebracht. Offenbar ist es für viele schwierig sich vorzustellen, sich dreimal zwei Stunden über Gesundheitsentscheidungen auszutauschen“, bedauert Jürgen Soffried: „Diejenigen, die dann doch gekommen sind, waren aber durchwegs sehr motiviert und interessiert und haben es selbst bedauert, dass nicht mehr Männer teilgenommen haben.“

## **GUTE GESUNDHEITSINFORMATIONEN IM INTERNET**

Gute Gesundheitsinformationen sind unabhängig von Industrieinteressen, liefern wissenschaftlich belegte Aussagen und sind verständlich und relevant. Das Themenspektrum reicht von Gesundheitsförderung und Prävention über Erkrankungen und die Möglichkeiten ihrer Untersuchung und Behandlung bis zur Rehabilitation. Im Folgenden präsentieren wir eine kleine Auswahl an von Fachleuten empfohlenen Informationsangeboten im Internet.

### **[www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at)**

Das öffentliche Gesundheitsportal Österreichs bietet unabhängige, qualitätsgesicherte und serviceorientierte Informationen rund um die Themen Gesundheit und Krankheit.

### **[www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de)**

enthält Informationen zu Erkrankungen, dem menschlichen Körper, Behandlungen und Untersuchungen sowie Medikamenten.

### **[www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de)**

Kompakte, verlässliche und verständliche Informationen für Patientinnen und Patienten und Interessierte sowie Checklisten und Leitlinien. Die Seite

wird vom deutschen Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin betrieben.

**[www.gutepillen-schlechtepillen.de](http://www.gutepillen-schlechtepillen.de)** bietet anhand unabhängiger Informationen Orientierung im Pharma-Dschungel und zu Themen wie etwa Nahrungsergänzungsmitteln. Die Rubrik „Werbung aufgepasst“ analysiert Marketingbotschaften im Gesundheitsbereich.

### **[www.medizin-transparent.at](http://www.medizin-transparent.at)**

überprüft, ob Artikel zu Gesundheitsthemen in österreichischen Zeitungen wissenschaftlich belegt sind.

### **[www.helsana.ch/de/helsana-gruppe/unternehmen/gesundheitskompetenz/gesundheitskompetenz-frueherkennung](http://www.helsana.ch/de/helsana-gruppe/unternehmen/gesundheitskompetenz/gesundheitskompetenz-frueherkennung)**

Unter dieser Internet-Adresse sind Informationen zu den Früherkennungstests für Brustkrebs, Prostatakrebs und Darmkrebs zu finden.

### **[www.hauptverband.at/faktenbox](http://www.hauptverband.at/faktenbox)**

Die „Faktenbox. Informiert entscheiden!“ der Sozialversicherung soll ermöglichen, Nutzen und Risiken von medizinischen Behandlungen besser abzuwägen – und so persönliche Entscheidungen zu treffen.