

Beispiel guter Praxis

3 Fragen für meine Gesundheit

Kurzbeschreibung

Gute Gesprächsqualität 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 bzw. Patienten und Gesundheitsfachkräften zu verbessern. Das Behandlungsteam ermutigt damit Patientinnen und Patienten, sich aktiv in ihre Gesundheitsversorgung einzubringen und selbst Fragen zu stellen.

„3 Fragen für meine Gesundheit“ ist an das Konzept „Ask me 3“ angelehnt, das in den USA entwickelt worden ist und inzwischen auch international eingesetzt wird. Es unterstützt die Patientenzentrierung von Einrichtungen in der Krankenversorgung sowie das Empowerment und die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Die Initiative „3 Fragen für meine Gesundheit“ fokussiert insbesondere auf
 - die Beteiligung der Patientinnen und Patienten in therapeutischen Gesprächen,
 - die Förderung des krankheitsbezogenen Verständnisses,
 - eine bessere Therapieumsetzung und Adhärenz.

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Patientinnen und Patienten erlangen in Gesprächen mit ihren Behandlerinnen und Behandlern häufig kein ausreichendes Verständnis ihrer Erkrankung und der vorhandenen Behandlungsoptionen. Angesichts der oft komplexen ärztlichen Informationen und ungünstigen Rahmenbedingungen trauen sich viele nicht, bei Verständnisproblemen rückzufragen. Die Initiative „3 Fragen für meine Gesundheit“ ermutigt dazu, im Gespräch mit Gesundheitsfachkräften wichtige Fragen aus Patientensicht zu stellen:

- 1) Was habe ich?
- 2) Was kann ich tun?
- 3) Warum soll ich das tun?

Diese drei Fragen sind einprägsam und für Patientinnen und Patienten in vielen Gesprächen im Rahmen ihrer Behandlung wichtig. Die Aufforderung in Form eines Posters im Wartebereich kann es Patientinnen und Patienten erleichtern, im Gespräch aktiv zu werden und selbst Fragen zu stellen. Versorgungseinrichtungen nutzen diese zentralen drei Fragen, um sicherzustellen, dass Patientinnen und Patienten die Antworten darauf gut verstehen.

Das kann neben dem Verständnis der vermittelten Information auch das gesundheits- und krankheitsbezogene Selbstmanagement und die Adhärenz der Betroffenen befördern. Damit sind die drei Fragen ein wichtiges Instrument zur Umsetzung des jeweiligen Behandlungsziels und zur Stärkung der Gesundheitskompetenz im Allgemeinen.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- für Patientinnen und Patienten im Rahmen von Untersuchungen und Behandlungsgesprächen in Krankenversorgungseinrichtungen

Faktenbox

- Herausgeberin: Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)
- Materialien: 3-Fragen-Poster, Factsheet zur Umsetzung, Social-Media-Vorlagen
- Kosten: Die Materialien stehen kostenlos zur Verfügung

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Entscheidung im Team Ihrer Einrichtung/Organisationseinheit, die „3 Fragen“ einzusetzen
- 2) Planung von Aktivitäten und Rahmenbedingungen, um die „3 Fragen“ gut zu implementieren – zum Beispiel könnte eine Anpassung der Abläufe von Patientengesprächen erforderlich werden
- 3) Hängen Sie das Plakat / die Plakate gut sichtbar auf und stellen Sie sicher, dass Ihre jeweiligen Zielgruppen explizit dazu eingeladen werden, sich anhand der „3 Fragen“ auf das Gespräch vorzubereiten.
- 4) Bieten Sie den Patientinnen und Patienten im Gespräch ausreichend Gelegenheit, Fragen zu stellen.
- 5) Stellen Sie durch Nachfragen sicher, dass die Patientinnen und Patienten die Antworten auf die „3 Fragen“ für ihr gesundheitliches Anliegen auch verstanden haben.
- 6) Reflektieren Sie im Team: Wie geht es Ihnen mit den „3 Fragen“? Merken Sie einen Unterschied? Wie sind die Reaktionen darauf? Sehen Sie, dass Ihre Ziele erreicht bzw. Ihre Motivation bestärkt wird? Was sollte man verbessern?



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Informationen zum Konzept der „3 Fragen für meine Gesundheit“ unter <https://oepgk.at/schwerpunkte/buerger-und-patientenempowerment/3-fragen-fuer-meine-gesundheit/>
- 3-Fragen-Poster: <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/08/plakat-a2-download.pdf>
- Factsheet zur Umsetzung der drei Fragen: <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/09/oepgk-factsheet-fragen-fuer-meine-gesundheit-bfrei.pdf>

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Hängen Sie das Plakat / die Plakate gut sichtbar auf und stellen Sie sicher, dass Ihre jeweiligen Zielgruppen explizit dazu eingeladen werden, sich anhand der „3 Fragen“ auf das Gespräch vorzubereiten – diese Aufgabe könnte z. B. der:die Mitarbeiter:in bei der Anmeldung übernehmen. Stellen Sie eventuell Stifte und Notizzettel zur Verfügung, damit sich die Patientinnen und Patienten Notizen zu den Fragen machen können.
- Überlegen Sie für sich selbst und im Team: Wie schätze ich selbst / wie schätzt das Team unsere Kommunikationskompetenz ein? Wie will ich bzw. das Team die „3 Fragen“ in den alltäglichen Organisationsablauf einbauen? Ist es eventuell erforderlich, Gesprächsabläufe zu modifizieren? Wenn ja: Überlegen Sie so konkret wie möglich, wie. Insbesondere bei spezialisierten Einrichtungen: Verwenden Sie in der Einrichtung bereits Materialien, die den Patientinnen und Patienten als Merkhilfe zu den Fragen angeboten werden können?

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die „3 Fragen“ können vulnerable Patientinnen und Patienten zum aktiven Fragestellen in einem Behandlungsgespräch ermutigen. Für eine erfolgreiche Umsetzung ist es zu wenig, lediglich das Plakat aufzuhängen. Es ist eine Integration der „3 Fragen“ in den organisatorischen Ablauf erforderlich, um zu gewährleisten, dass die Patientinnen und Patienten auf das Plakat aufmerksam gemacht werden.

Eine erfolgreiche Umsetzung hängt wesentlich von den Fertigkeiten der Gesundheitsfachkräfte in der Gesprächsführung ab – Fortbildungsmaßnahmen in diesem Bereich können die Qualität und die Patientenorientierung von Behandlungsgesprächen deutlich steigern. Insbesondere Techniken der Wissensvermittlung wie „chunk and check“ oder solche der Verständnissicherung wie die Teach-back-Methode sind hier hilfreich.



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- Starterworkshop Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings inklusive Selbsteinschätzungstool
- Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche
- Patientenkommunikation – Unterstützung für Angehörige der Gesundheitsberufe durch Inputvideos
- Kommunikation im medizinischen Alltag



Weiterführende Infos

- ÖPGK-Schwerpunkt „Bürger- und Patientenempowerment“:
<https://oepgk.at/buerger-und-patientenempowerment>
- „Mein Arztgespräch – Wie gelingt das Gespräch mit dem Arzt?“:
<https://www.gesund-informiert.at/mein-arztgesprach>

Kontakt:

- Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, oepgk@goeg.at
- <https://oepgk.at/>