

Beispiel guter Praxis

Gesundheitssystemschulungen

Kurzbeschreibung

Die „Gesundheitssystem-Schulungen mit Covid 19 Modul in Deutschkursen“ sind ein Aufsuchen des Angebots, das Menschen mit nicht deutscher Muttersprache eine erste Basisorientierung im österreichischen Gesundheitssystem ermöglicht sowie die COVID-19-Verhaltensmaßnahmen erweitert. Die Maßnahme umfasst eine Weiterbildung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, welche die Schulung in weiterer Folge durchführen können, sowie Tools (digitale Lernspiele zur Gesundheit) für Kursteilnehmer:innen. Lerninhalte der Schulungen sind:

- Wie funktioniert das österreichische Gesundheitssystem?
- Ablauf beim Arztbesuch
- Ablauf im Krankenhaus
- wichtige Telefonnummern
- Coronavirus: Was ist momentan im Gesundheitssystem anders?

Die Schulung ermächtigt die Teilnehmer:innen, Gesundheitsthemen in ihrem Umfeld selbstbewusst und gut zu kommunizieren, das Gelernte anzuwenden und in ihre Communitys einzubringen.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Menschen mit nicht deutscher Muttersprache eine erste Basisorientierung im österreichischen Gesundheitssystem ermöglichen und sie empowern, sich im Gesundheitssystem gut zurechtzufinden
- Erweiterung und Stärkung der COVID-19-Verhaltensmaßnahmen bei Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern
- Schulung und Empowerment von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, welche die Schulung umsetzen

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Im Gesundheitssystem eines neuen Landes zu navigieren und sich dort zu orientieren, ist der Schlüsselfaktor, um einen gerechten Zugang zur Gesundheitsversorgung zu erlangen. Studien zeigen, dass Navigations- und Kommunikationskompetenzen für Menschen, die immigriert sind, einerseits zum Empowerment in der Kommunikation mit den Angehörigen der Gesundheits- und Sozialberufe führt und andererseits Unter-, Über- und Fehlversorgung vorbeugt. Einen Handlungsbedarf im Bereich der Navigationskompetenz im Gesundheitssystem bestätigt auch die HLS₁₉-Studie: 33 Prozent der Österreicher:innen (ab 18 Jahren) haben im Durchschnitt Schwierigkeiten bei den abgefragten Aufgaben im Bereich der Navigationskompetenz (z. B. Wissen über Kostenübernahme seitens der Krankenkassen/Krankenversicherungen, Finden richtiger Ansprechpartner:innen). Das betrifft v. a. Menschen mit geringer formaler Bildung, jene, die in finanziell prekären Situationen leben und Schwierigkeiten im Umgang mit ihrer chronischen Erkrankung haben.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- direkte Adressatengruppe: Menschen mit nicht deutscher Muttersprache
- indirekte Adressatengruppe: Kooperationspartner:innen bestehender Netzwerke, die Schulungen/Kurse für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache anbieten, sowie die Kursleiter:innen der Deutschkurse
- Settings: Deutschkurse (z. B. von Volkshochschulen, Gemeinden/Städten, BFI, Caritas Flüchtlingshilfe oder vom Österreichischen Integrationsfonds), Vereine und öffentliche Institutionen (z. B. Schulen), die Gruppen mit Menschen mit nicht deutscher Muttersprache haben (z. B. Frauengruppen in Frauengesundheitszentren/-vereinen, Jugendzentren)

Faktenbox

- digitale Plattform mit Unterstützungsmaterialien für Schulungsmodule zur Gesundheitssystemschulung
- Eigenleistungen/Kosten: Arbeitszeit der Kursleiter:innen, Raum
- Dauer der Schulung: zwei Stunden
- ideale Teilnehmeranzahl: 6-12, aber prinzipiell für jede Anzahl ab zwei Personen durchführbar – auch in Schulklassen mit bis zu 20 Schülerinnen und Schülern

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Finden einer ausgebildeten Kursleiterin bzw. eines ausgebildeten Kursleiters für Gesundheitssystemschulungen entweder
 - über aks gesundheit GmbH oder
 - über Kooperationspartner:innen, die bereits ausgebildetes Personal haben
- 2) Kontaktaufnahme mit den Kursleiterinnen und -leitern, die Deutschkurse anbieten oder mit Menschen mit nicht deutscher Muttersprache arbeiten, um Raum, Arbeitszeit und Uhrzeit für Schulung zu vereinbaren



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- digitale Plattform zu den Modulen für den Deutschunterricht mit den Schwerpunkten Gesundheitssystemschulung und COVID-19 unter <https://gesundheitssystemschulung.at>
- für Kursleiter:innen: Bildschirmpräsentationen zu allen Lehrinhalten in verschiedenen Formaten (Google Slide, PPT, PDF, 50 Folien) unter <https://gesundheitssystemschulung.at/fuer-kursleiterinnen>
- Bildschirmpräsentation für Kursteilnehmer:innen (52 Folien) unter <https://indd.adobe.com/view/e151f24a-d1b2-47ad-966f-27a065080fcf>
- nützliche Sammlung von Links zum Thema Gesundheitssystemschulung unter <https://gesundheitssystemschulung.at/links>
- Aufgaben zum spielerischen Lernen für Kursteilnehmer:innen unter <https://gesundheitssystemschulung.at/onlinemodul>

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- wichtige Kooperationspartner:innen: Flüchtlingshilfe, Deutschkursanbieter:innen, Bildungseinrichtungen, Gemeinden und Städte, Gemeindeverband, Femail – Frauengesundheit und Migration, Mediziner:innen, Österreichischer Integrationsfond, Glaubensgemeinschaften, Sozialsprengel der Gemeinden, DAZ-Lehrer:innen
- vorausgesetzte persönliche Qualifikationen der Schulungsleiterin bzw. des Schulungsleiters: Begeisterungsfähigkeit für die Arbeit mit Menschen mit nicht deutscher Muttersprache, generalistische Kompetenzen im Bereich Gesundheits- und Sozialsystem, Wissen über Gesundheitsdeterminanten sowie über das biopsychosoziale Gesundheitsmodell, interkulturelle Kompetenzen, Methodenkenntnisse betreffend Empowerment und Partizipation
- Gesundheitssystemschulungen beruhen nicht nur auf der Vermittlung von Kompetenzen, sondern auch auf Beziehungs- und Vertrauensarbeit.
- methodische/didaktische Umsetzung:
 - -Schulungsteilnehmer:innen als Expertinnen und Experten ihrer Lebenswelt wahrnehmen und als solche beteiligen

- zu Beginn Raum öffnen für Fragen, Erfahrungen, Bedürfnisse und Bedarfe der einzelnen Personen. Zum Beispiel war in der Frauengruppe das Thema Kindernotfälle und Gewalt gegen Frauen präsent.
- partizipative Gruppenverfahren wie Dynamic Facilitation anwenden, um Erfahrungen/Bedarfe der Schulungsteilnehmer:innen zu Beginn der Schulung einzuholen
- sowohl vor, während als auch nach der Schulung Zeit und Raum für informellen Austausch bieten
- für die Nachbereitung: Der:Die Deutschkurslehrer:in sollte sich in der darauffolgenden Deutschkursstunde Zeit nehmen, um noch offene Fragen, die nach der Gesundheitssystemschulung auftraten, zu besprechen.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Maßnahme wurde unter Einbeziehung von Menschen mit nicht deutscher Muttersprache entwickelt und Tools wurden an deren Bedürfnisse/Bedarfe angepasst. Es hat sich bewährt, die Schulungen nach den aktuellen Bedürfnissen/Bedarfen und Erfahrungen auszurichten und die Schulung auf Basis von Feedback laufend weiterzuentwickeln. Flexibilität beim Ausmaß der Inhalte ist gefragt. So kann es sein, dass es für eine bestimmte Gruppe zielführender ist, nur drei oder fünf Folien zu besprechen und von der Gruppe eingebrachte Themen tiefergehend zu behandeln. Genderspezifische und -sensible Zugänge sind wichtig. Es hat sich bewährt, einen eigenen Kurs für Frauen anzubieten. Eine externe Evaluation zeigte, dass 194 Menschen aus 51 Nationen erreicht worden waren. Die Auswertung der Fragebögen (n = 147) ergab eine hohe Zufriedenheit mit der Schulung. Die Befragten gaben an, dadurch Information besser zu finden, etwa dahin gehend, wo beispielsweise Ärztinnen und Ärzte in der Nähe sind. Darüber hinaus ging aus den Daten hervor, dass die Kursteilnehmer:innen durch das Modul Informationen besser verstehen (insbesondere aufgrund der Wortschatzerweiterung) und wissen, wann sie welche Personen/Organisationen im Gesundheitssystem kontaktieren sollen. Durch viele Bilder und Beispiele in einfacher Sprache konnten die Teilnehmer:innen den Inhalten gut folgen. Insbesondere Frauen berichteten, dass sie sich empowert fühlen würden und die Informationen in ihre Familien weitertrügen.



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- Gesundheitslots*innen
- Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard
- Verständliche Sprache bei schriftlichen Gesundheitsinformationen
- Xsund – die Vorarlberger Gesundheitsapp
- 3 Fragen für meine Gesundheit



Weiterführende Infos

- Link zur digitalen Lernplattform: <https://gesundheitssystemschulung.at>
- Partizipationsmethode Dynamic Facilitation unter <https://partizipation.at/methoden/dynamic-facilitation/>

Kontakt:

- gesundheitsbildung@aks.or.at, aks gesundheit GmbH
- gesundheitsbildung.at

