

## Beispiel guter Praxis

# Mehrsprachige Erklärvideos zur Orientierung und Navigation im Gesundheitssystem

## Kurzbeschreibung

Menschen, die neu nach Österreich gezogen sind, sind sich oft unsicher bzw. verfügen nicht über die notwendigen Ressourcen (Sprachverständnis, Zeit, Informationen etc.), um herauszufinden, wohin sie sich mit welchem gesundheitlichen Anliegen wenden sollen und welche Leistungen im österreichischen Gesundheitssystem angeboten werden. Vor diesem Hintergrund wurden mit Menschen unterschiedlicher Herkunftsländer Erklärvideos zu Fragen, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Gesundheit wichtig sind, entwickelt. Ergebnis war, dass insbesondere Informationen zur Orientierung und Navigation im Gesundheitssystem schwer zu finden und/oder zu verstehen sind. In vier Erklärvideos mit deutscher Sprecherstimme, die jeweils mit Untertiteln in zwölf verschiedenen Sprachen zur Verfügung stehen, werden Fragen zur Orientierung im österreichischen Gesundheitssystem allgemein, bei psychosozialen Bedarfen, bei Fragen zur Kinder- und Jugendgesundheit und bei Fragen zur Frauengesundheit (mit Fokus auf dem Frauenarztbesuch) beantwortet.

## **Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?**

- Verbesserte Orientierung im österreichischen Gesundheitssystem, u. a. themenspezifisch zur psychosozialen Gesundheit, Kinder- und Jugendgesundheit sowie Frauengesundheit

## **Warum bedarf es dieser Maßnahme?**

Insbesondere Menschen, die neu nach Österreich gezogen sind und das österreichische Gesundheitssystem nicht kennen, sind oft unsicher, wohin sie sich mit welchem gesundheitlichen Anliegen wenden sollen und welche Leistungen angeboten werden bzw. üblich sind. Auch Faktoren wie Ängste, Diskriminierungserfahrungen oder Hürden (z. B. Selbstbehalte) können dazu führen, dass das Gesundheitssystem nicht (rechtzeitig) in Anspruch genommen wird. Das gilt insbesondere für jene Menschen, die sozial/sozioökonomisch benachteiligt sind. Mit den Erklärvideos und dem vorangegangenen Prozess der partizipativen Erhebung u. a. wichtiger Gesundheitsthemen und relevanter Informationskanäle wird die Grundlage dafür geschaffen, dass relevante Informationen bedarfsgerecht an die Zielgruppe kommuniziert werden können (Weigl et al. 2021).

## **Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?**

- Menschen, die neu nach Österreich gezogen sind
- Menschen, die Fragen zur Navigation im österreichischen Gesundheitssystem haben
- Settings: Institutionen der Gesundheits- und Krankenversorgung (wie Krankenhäuser, Primärversorgungseinheiten, hausärztliche Einzel- und Gruppenpraxen, ambulante und stationäre Rehabilitationseinrichtungen), Städte und Gemeinden, Öffentlicher Gesundheitsdienst, Wohlfahrtsorganisationen (wie Diakonie, Caritas etc.), Beratungsstellen für Menschen mit Migrationshintergrund, sonstige Settings wie außerschulische Jugendarbeit, Kindergärten, Schulen, Vereine

## Faktenbox

Vier Erklärvideos:

- 1. Video: Gesundheitsversorgung in Österreich / Hilfe und Orientierung  
<https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/wo-bekomme-ich-hilfe.html>
- 2. Video: Psychische Gesundheit – Wo bekomme ich Hilfe? <https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/psychische-probleme.html>
- 3. Video: Gesundheit für Kinder & Jugendliche – Wo bekomme ich Hilfe?  
<https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/kinder-jugendliche-hilfe.html>
- 4. Video: Gesundheit von Mädchen und Frauen – der Frauenarztbesuch und weitere wichtige Anlaufstellen: <https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/maedchen-frauen-gesundheit.html>
- In dreizehn verschiedenen Sprachen: Deutsch, Englisch, Arabisch, Bosnisch-Serbisch-Kroatisch, Chinesisch, Dari, Französisch, Persisch/Farsi, Rumänisch, Russisch, Somali, Türkisch, Ukrainisch
- kostenlos



### Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- vier Erklärvideos (inklusive Text der Videos):
  - 1) Video: Gesundheitsversorgung in Österreich / Hilfe und Orientierung:  
<https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/wo-bekomme-ich-hilfe.html>
  - 2) Video: Psychische Gesundheit – Wo bekomme ich Hilfe? <https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/psychische-probleme.html>
  - 3) Video: Gesundheit für Kinder & Jugendliche – Wo bekomme ich Hilfe?  
<https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/kinder-jugendliche-hilfe.html>

- 4) Video: Gesundheit von Mädchen und Frauen – der Frauenarztbesuch und weitere wichtige Anlaufstellen <https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/maedchen-frauen-gesundheit.html>
- Bericht mit ausführlicher Beschreibung der Methodik zur partizipativen Erhebung und Darstellung der Erhebungsergebnisse: [https://jas-min.goeg.at/1892/1/Bericht\\_GGIMigration\\_bf.pdf](https://jas-min.goeg.at/1892/1/Bericht_GGIMigration_bf.pdf)

## Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Erklärvideos sind das Ergebnis eines partizipativen Prozesses: Co-Forschende führten und protokollierten leitfadengestützte Fokusgruppen bzw. Einzelinterviews mit Menschen aus ihrer Community in der jeweiligen Erstsprache und übersetzten die Interviewprotokolle in die deutsche Sprache. Auf diesem Wege konnten über 100 Menschen aus unterschiedlichen, ausgewählten Herkunftsländern befragt werden. Aus den Befragungen konnten besonders relevante Themen für die an sich sehr heterogene Zielgruppe herausgefiltert werden, sowie auch Informationen darüber, wie Gesundheitsinformationen aufbereitet werden könnten und welche Wege der Dissemination von Gesundheitsinformationen besonders vielversprechend scheinen. Die darauffolgende partizipative Erstellung der Erklärvideos ermöglichte die Einbindung vieler unterschiedlicher Perspektiven und soll sicherstellen, dass kultursensible, gut verständliche und somit für die Zielgruppe relevante Gesundheitsinformationen zur Verfügung gestellt werden. Die Videos sollen die Navigationskompetenz fördern und können auch als Unterstützungstool im Beratungssetting oder für Deutsch-/Integrationskurse herangezogen werden. Im Rahmen des Projekts wird voraussichtlich Ende 2023 ein Kurzbericht zu Methodik und den Learnings im Rahmen der partizipativen Erstellung von Erklärvideos veröffentlicht.



### Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- [Gesundheitssystemschulungen](#)
- [Gesundheitskompetenzworkshops für migrantische Communitys](#)
- [Videodolmetschen \(SAVD\)](#)



### Weiterführende Infos

- Bericht zur partizipativen Erhebung: Weigl, Marion; Ecker, Sandra; Gaiswinkler, Sylvia (2021): Gute Gesundheitsinformation für Menschen mit Migrationshintergrund. Gesundheit Österreich, Wien
- Videos am Gesundheitsportal: <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/gesundheitsfoerderung/migration-gesundheitsfoerderung.html>
- Kohlenberger, Judith; Weigl, Marion; Gaiswinkler, Sylvia; Buber-Ennsler, Isabella; Rengs, Bernhard (2021): COVID-19 und Migrationshintergrund. Erreichbarkeit, Umgang mit Maßnahmen und sozioökonomische Herausforderungen von Migrant/inn/en und Geflüchteten. Hg. v. Wirtschaftsuniversität Wien, Wien
- Gaiswinkler, Sylvia; Weigl, Marion (2019): Verständnis von Gesundheit und Krankheit von Frauen mit Migrationshintergrund. Gesundheit Österreich, Wien
- Weigl, Marion; Gaiswinkler, Sylvia (2019): Blickwechsel – Migration und psychische Gesundheit. Gesundheit Österreich, Wien
- Weigl, Marion; Gaiswinkler, Sylvia; Wolf, Hilde; Haider, Huberta (2019): Maßnahmenkatalog. Empfehlungen für Maßnahmen zur Verbesserung des psychischen Wohlbefindens von Menschen mit Migrationshintergrund. Gesundheit Österreich und FEM Süd, Wien

### Kontakt:

- Sandra Ecker, [sandra.ecker@goeg.at](mailto:sandra.ecker@goeg.at)
- Gesundheit Österreich GmbH, <https://goeg.at/>