

Ask Me 3

Kurzbeschreibung

Im „Ask Me 3“-Modell werden Patientinnen/Patienten ermutigt, drei einfache Fragen in Gesprächen mit Gesundheitsdienste-Anbieterinnen/Anbietern (GDA) (z.B. Ärztinnen/Ärzten, Apothekerinnen/Apotheker, etc.) zu stellen:

- 1) Was ist mein wichtigstes Gesundheitsproblem?
- 2) Was kann ich dagegen tun?
- 3) Warum soll ich das tun? Warum ist das wichtig?

Die Patientinnen/Patienten werden durch Poster, Broschüren, Videos etc. darüber informiert und mit einem Vordruck mit den drei Fragen und Platz für eigene Notizen ausgestattet. Gleichzeitig werden die GDA sensibilisiert und durch Begleitmaßnahmen unterstützt, Patientenfragen zu ermutigen und verständliche Antworten zu geben.

Ziele/erwartbarer Nutzen

- Patienten-Empowerment
- verbesserte Kommunikation und Entscheidungsfindung zwischen GDA, Patientinnen/Patienten und deren Angehörigen
- indirekt verbesserte Patientensicherheit und Versorgungsqualität

Umsetzung

- **Umsetzungsschritte:**
 - Information der GDA über die Kampagne und Schulung der GDA in Kommunikationstechniken
 - Bereitstellen Informationsmaterialien für Patientinnen/Patienten und GDA
 - Abspielen einer Informations-DVD im Warteraum
- **Hinweise zur Umsetzung:**
 - Die Belegschaft vorab gut über die Maßnahme und ihren Nutzen informieren und zur Beteiligung motivieren.
 - Patientinnen/Patienten bereits bei der Anmeldung am Schalter auf die drei Fragen hinweisen und ihnen die Informationsmaterialien übergeben.
 - Die Informations-DVD im Warteraum nicht ständig abspielen, da es für Patientinnen/Patienten und GDA irritierend sein kann.
 - Unterlagen bislang nur in englischer und spanischer Sprache (siehe weiterführende Informationen).

■ **Notwendiger Ressourceneinsatz:**

- finanziell: Kosten für Schulung der GDA, Erstellen Informationsmaterialien, ggf. Informations-DVD, ggf. Übersetzer-/Dolmetschdienste
- zeitlich: Vorlaufzeit für Information und Schulung der MitarbeiterInnen, Erstellen Materialien; kein Zusatzaufwand im Routineablauf
- personell: Kompetenzerwerb in den oben genannten Kommunikationstechniken

Kontaktdaten

Institute for Healthcare Improvement

- <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx>
- e-mail: AskMe3@ihl.org
- Telefon: +1 617 301-4800

Weitere Quellen und Links [Zugriff am 07.04.2016]:

- http://healthliteracycentre.eu/wp-content/uploads/2015/11/FDF-Int19_Ask-Me-3.pdf
- www.scottishhealthcouncil.org/patient_public_participation/participation_toolkit/ask_me_3.aspx#.VcnQ7OkVgcA
- <http://managemypactice.com/can-patient-safety-be-improved-by-asking-three-questions/>
- www.ihs.gov/healthcommunications/index.cfm?module=dsp_hc_toolkit

Wirkungsziel

Wirkungsziel 1 „Das Gesundheitssystem unter Einbeziehung der Beteiligten und Betroffenen gesundheitskompetenter machen“

Schlagworte: Gesprächsqualität

Wichtige Referenzen zum Nachweis der Wirksamkeit

Michalopoulou, G, Falzarano, P et al. (2010): Implementing Ask Me 3 to improve African American patient satisfaction and perceptions of physician cultural competency. J Cult Divers., 17 (2): 62-7.

Shepherd, HL, Barratt, A et al.(2011): Three questions that patients can ask to improve the quality of information physicians give about treatment options: A cross-over trial. Patient education and counseling, 84 (3): 379-85.

Wisconsin Department of Health Services (2010): [Ask Me 3™ in Wisconsin's Community Health Centers: Summary Evaluation Report](#). Madison, WI: Wisconsin Department of Health Services.