

Die praktische Umsetzung der „3 Fragen für meine Gesundheit“

Was sind „3 Fragen für meine Gesundheit“?

„3 Fragen für meine Gesundheit“ ist eine Initiative, um die Kommunikation zwischen Gesundheitsfachkräften und Patientinnen/Patienten zu stärken. Patientinnen/Patienten werden darin unterstützt, im Gespräch gezielt aktiv zu werden und Fragen zu stellen. Gesundheitsfachkräfte werden dazu ermutigt, im Gespräch zum Fragenstellen zu ermuntern und möglichst sicherzustellen, dass ihr Gegenüber die Antworten zumindest auf diese drei Fragen richtig versteht. Das kann neben dem Verständnis der vermittelten Information auch das gesundheits- und krankheitsbezogene Selbstmanagement der Betroffenen befördern. Damit sind die „3 Fragen“ ein wichtiges Instrument zur Stärkung der Gesundheitskompetenz.



Die „3 Fragen für meine Gesundheit“ sind angelehnt an das Konzept „Ask Me 3“ des amerikanischen *Institute for Healthcare Improvement*; es wird international bereits in verschiedenen Settings erfolgreich angewendet.

Die Umsetzung der „3 Fragen“ erfordert womöglich etwas mehr Zeit bis Sie damit Routine haben. Studien zeigen jedoch, dass sich gute Gespräche rechnen, weil vieles bereits geklärt werden kann und sich Nachfragen in der Folge reduzieren.

Eine zentrale Maßnahme der Initiative ist es, das Plakat „3 Fragen für meine Gesundheit“ in Ihrer Einrichtung / Organisationseinheit prominent und für alle sichtbar zu platzieren: Sowohl Ihre Besucherinnen/Besucher als auch das Team sollten davon leicht Kenntnis nehmen können.

Im Folgenden werden die wichtigsten Schritte für eine erfolgreiche und dauerhafte Umsetzung der „3 Fragen“ beschrieben. Inhaltlich orientieren sie sich an den Schritten, die für den Veränderungsprozess hin zur gesundheitskompetenten Organisation vorgeschlagen werden (ÖPGK 2019).

MATERIALIEN FÜR SIE

Die ÖPGK stellt Ihnen auf der [Webseite](#) aufbereitete Materialien zur Initiative „3 Fragen für meine Gesundheit“ zur Verfügung. Diese können Sie direkt einsetzen und je nach Bedarf downloaden, ausdrucken oder in Ihr individuelles Corporate Design integrieren. Das Plakat „3 Fragen für meine Gesundheit“ kann in unterschiedlichen Größen ausgedruckt werden, auch zwei Vorlagen für Ihre Social-Media-Aktivitäten stehen Ihnen zur Verfügung. Wir laden Sie ein, diese Materialien zu nutzen und uns Feedback über Ihre Erfahrungen zu geben: oepgk@goeg.at

Die praktische Umsetzung der „3 Fragen für meine Gesundheit“

Die wichtigsten Schritte

1. Entscheidungen treffen und kommunizieren

Zunächst ist wichtig, im Team Ihrer Einrichtung / Organisationseinheit zu klären, ob es eine gemeinsame Entscheidung gibt, die „3 Fragen“ einzusetzen. Dafür braucht es eine grundsätzliche Orientierung, worum es geht – zum Beispiel könnten Sie gemeinsam im Team dieses Factsheet durchlesen und diskutieren.

In diesem Schritt sollte auch überlegt werden, welche Aktivitäten über das Aufhängen des Plakats hinaus erforderlich wären, um die „3 Fragen“ gut zu implementieren – zum Beispiel könnte eine Anpassung der Abläufe von Patientengesprächen erforderlich werden.

Es ist wichtig, von Anfang an alle Personen, die von der Umsetzung betroffen sind, miteinzubeziehen und im besten Fall auch mitentscheiden zu lassen. Entscheidungen sollen klar und deutlich kommuniziert werden, sodass alle Beteiligten wissen, dass es zu kleinen (oder auch größeren) Veränderungen kommen wird.

Ebenfalls geklärt werden sollte, welche Ziele und Umsetzungsmotivation die Mitarbeiter/-innen mit den „3 Fragen“ verbinden – z. B. eine Verbesserung der Beratungsqualität, eine Unterscheidbarkeit gegenüber anderen Einrichtungen etc.

Für die grundlegende Klärung kann ein Zeitaufwand von max. einer Stunde im Rahmen eines Teamgesprächs angenommen werden.

Wird eine grundsätzliche gemeinsame Entscheidung für die „3 Fragen“ getroffen, kann der nächste Schritt gestartet werden.

2. Status-quo-Analyse und Vorbereitung

In diesem Schritt klären Sie, inwieweit die Voraussetzungen für die Umsetzung der „3 Fragen“ in Ihrer Einrichtung / Organisationseinheit bereits erfüllt sind bzw. was eventuell noch vorbereitend zu tun ist.

Folgende Fragen sollten Sie jedenfalls bearbeiten:

- Falls Sie ein Leitbild, ein Mission Statement, ein Motto oder Ähnliches haben, das für Sie und Ihr Team Orientierung bietet: Wollen Sie die Umsetzung der „3 Fragen“ im Leitbild verankern, um Ihr Bekenntnis dazu auszudrücken?
- Wo können die Plakate in Ihrer Einrichtung / Organisationseinheit angebracht werden, damit sie gut wahrgenommen werden?

Die praktische Umsetzung der „3 Fragen für meine Gesundheit“

- Über das Plakat hinaus: Wie werden Patientinnen und Patienten auf die „3 Fragen“ aufmerksam gemacht?

PRAXISTIPP

Fordern Sie die Patientinnen und Patienten auf, sich während der Wartezeit anhand der „3 Fragen“ auf das Gespräch vorzubereiten und diese durch allfällige eigene Fragen zu ergänzen.

- Sollen unterstützende Begleitmaterialien angeboten werden (z.B. Stifte, Zettel)?
- Wie schätze ich selbst / wie schätzt das Team unsere Kommunikationskompetenz ein?

PRAXISTIPP

Spielen Sie mit Ihrem Team eine Beratungssituation mit verteilten Rollen durch. Das kann wertvolle Erkenntnisse für den Umgang mit Patientinnen und Patienten liefern. Informationen über Schulungsangebote finden Sie beispielsweise [hier](#)

- 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?

Der Zeitaufwand für die Vorbereitung kann unterschiedlich groß sein – bei kommunikativ geschulten Teams genügt vielleicht eine Abstimmungssitzung. Werden noch Fortbildungen benötigt, kann es entsprechend länger dauern.

3. Umsetzung und Reflexion

Wenn die Vorbereitungen abgeschlossen und die Voraussetzungen geschaffen sind, Sie und das Team sich bereit fühlen, können Sie an die Umsetzung gehen. Zur Umsetzung der „3 Fragen“ gehören folgende Schritte:

- 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. die Person bei der Anmeldung übernehmen. Stellen Sie evtl. Stifte und Notizzettel zur Verfügung, damit sich z. B. die Patientinnen und Patienten Notizen zu den Fragen machen können.
- Bieten Sie den Patientinnen/Patienten ausreichend Gelegenheit, Fragen zu stellen. Falls Sie merken, dass Ihnen das schwerfällt, können Sie selbst im Gesprächsverlauf Fragen einfließen lassen. Versuchen Sie dabei, offene Fragen zu stellen, d. h. Fragen, die sich nicht mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten lassen, z. B.: „Welche Informationen brauchen Sie von mir noch zu Ihrer Diagnose?“

Die praktische Umsetzung der „3 Fragen für meine Gesundheit“

- Stellen Sie durch Nachfragen sicher, dass die Patientinnen/Patienten die Antworten auf die „3 Fragen“ für ihr gesundheitliches Anliegen auch verstanden haben. Sie können dazu die Chunk-and-Check-Methode oder die Teach-Back-Methode einsetzen. (→ Erklärung, siehe Infokasten)

Während der Einführungsphase und in der alltäglichen Umsetzung sollten Sie sich immer wieder Zeit nehmen kurz für sich selbst oder im Team zu reflektieren: 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? Wenn Sie die Zwischenergebnisse überzeugen, erinnern Sie sich selbst und alle Beteiligten immer wieder daran, die Initiative fortzuführen.

Unterstützende Gesprächsmethoden:



„Chunk and Check“

Bei dieser Kommunikationstechnik werden größere Informationseinheiten / längere Erklärungen in jeweils kleinere Einheiten („chunks“) zerlegt. Den Patientinnen/Patienten wird jede einzelne Informationseinheit zunächst erklärt und dann wird jeweils nachgefragt, ob es verständlich war („check“). (→ Methodenbox. Die gesundheitskompetente Sozialversicherung, S. 68)

„Teach-back-Methode“

Wenden Sie im Gespräch mit den Patientinnen/Patienten die „Teach-back-Methode“ an: Bitten Sie sie, das Gehörte in eigenen Worten wiederzugeben. (→ Methodenbox. Die gesundheitskompetente Sozialversicherung, S. 67)

WERDEN SIE MITGLIED DER ÖPGK

Möchten Sie sich dieser Initiative anschließen und sie in Ihrer Organisation umsetzen?

Wir unterstützen Sie gern dabei! Wenn Sie sich dabei an die Schritte in diesem Factsheet halten und diese dokumentieren, besteht die Möglichkeit zur Mitgliedschaft in der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK). Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an: oepgk@goeg.at

Kraus-Füreder, Heike; Soffried, Jürgen (2017): Methodenbox. Die gesundheitskompetente Sozialversicherung. Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, Wien

ÖPGK (2019): Gesundheitskompetenz in Organisationen verwirklichen – Wie kann das gelingen? Praxisleitfaden zur Entwicklung einer gesundheitskompetenten Organisation. Version 1.0. ÖPGK (Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz), Wien

Impressum:

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK), c/o Fonds Gesundes Österreich; Aspernbrückengasse 2, 1020 Wien

Webseite: <https://oepgk.at/>

Zitiervorschlag:

ÖPGK (2019): Factsheet – Die praktische Umsetzung der „3 Fragen für meine Gesundheit“ Version 01/2019. Wien: ÖPGK.

Für den Inhalt verantwortlich:

ÖPGK – Koordinationsstelle der ÖPGK

<https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit/>