

Gesundheitskompetenz und gute Gespräche als zentrale Grundlagen der Patient\*innenorientierung in der Krankenversorgung und Digitalisierung

Peter Nowak 30. September 2022, Pflegekongress 22. Austria Center Wien

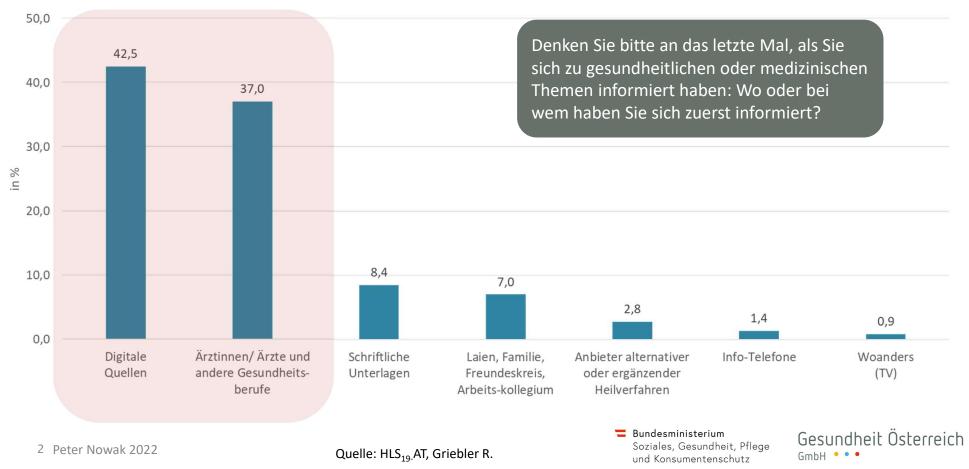






## Gesundheitsinformationen: Digitale Information & Gesundheitsberufe spielen eine zentrale Rolle

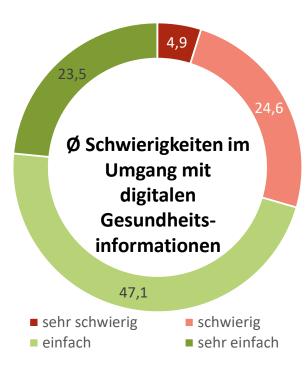




# 30 % der Österreicher:innen haben Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Gesundheitsinformationen (rund 1,76 Mio. Menschen ab 18 Jahren)







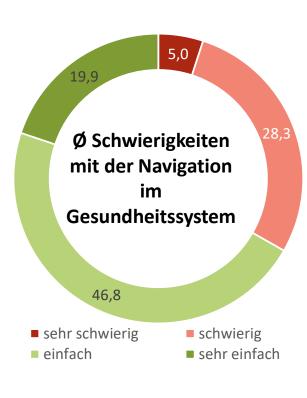
Quelle: HLS<sub>19-</sub>AT, Griebler R.

3 Peter Nowak 2022

Wenn Sie online nach Gesundheitsinformationen suchen, wie einfach oder schwierig ist es für Sie	sehr schwierig oder schwierig	sehr schwierig	schwierig	einfach	sehr einfach	sehr einfach oder einfach
zu beurteilen, ob hinter den angebotenen Infor- mationen wirtschaftliche Interessen stehen? OPDHL25	49,7	13.2	36.5	32.8	17.5	50,3
zu beurteilen, wie vertrauenswürdig die gefunde- nen Informationen sind? OPDHL24	46,9	vor allem das <b>Beurteilen</b> von digital verfügbaren Gesundheits-				1
die gefundenen Informationen zur Lösung eines Gesundheitsproblems zu nutzen? <sub>OPDHL28</sub>	31,7					3
zu beurteilen, ob die Informationen auf Sie zu- treffen? OPDHL27	29,9	informationen ist für die Hälfte der Bevölkerung eine große				
genau die Informationen zu finden, nach denen Sie suchen? OPDHL22	23,7					
die gefundenen Informationen zu verstehen? OPDHL23	22,3	Herausforderung /				7
unterschiedliche Internetseiten aufzusuchen, um zu prüfen, ob dort gleiche Informationen zu einem Thema stehen? OPDHL26	22,2	3,2	18,9	51,6	26,2	77,8
die richtigen Wörter oder Suchbegriffe zu ver- wenden, um online die gewünschten Informatio-	15,1	1,9	13,3	49,0	35,9	84,9

# 33 % der Österreicher:innen haben Schwierigkeiten mit der "Navigation" im Gesundheitssystem (ca. 2,21 Mio. Menschen ab 18 Jahren)





Quelle:  $HLS_{19}$  AT, Griebler R.

4 Peter Nowak 2022

HLS<sub>19</sub>-GK-Aufgaben zur Navigationskompetenz im Gesundheitssystem, sortiert nach dem Prozentanteil "sehr schwierig" oder "schwierig" (absteigend), ab 18-Jährige, 2020

Auf einer Skala von sehr einfach, einfach, schwie- rig bis sehr schwierig, wie einfach oder schwierig, würden Sie sagen, ist es	sehr schwierig oder schwierig	<ul><li>Patientenrechte</li><li>Kostenübernahme durch</li></ul>				
herauszufinden, welche Rechte Sie als Patient/Patientin bzw. Nutzer/Nutzerin des Gesundheitssystems haben? OPNHL5	43,8	<ul> <li>Kostenubernanne durch</li> <li>Krankenkassen</li> <li>Unterstützungs-</li> <li>möglichkeiten bei der</li> <li>"Navigation"</li> </ul>				
einzuschätzen, in welchem Umfang Ihre Kranken- kasse/Krankenversicherung die Kosten für be- stimmte Leistungen übernimmt, z. B. ob es Zu- zahlungen gibt? OPNHL3	42,8					
Informationen über aktuelle Gesundheitsreformen zu verstehen, die Ihre Gesundheitsversorgung betreffen könnten? OPNHL4	40,2	<ul> <li>Ansprechpartner:innen finden</li> </ul>				
herauszufinden, welche Unterstützungsmöglich- keiten es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden? OPNHL10	38,6	<ul> <li>Informationen zur Qualität von Gesundheits-</li> </ul>				
in einer Gesundheitseinrichtung den richtigen Ansprechpartner / die richtige Ansprechpartnerin für Ihr Anliegen ausfindig zu machen? OPNHL11	35,9	einrichtungen				
Informationen über die Qualität von bestimmten Gesundheitseinrichtungen oder Gesundheits- dienstleistern zu finden? OPNHI 7	35,9	4,4 31,5 48,1 16,0 64,1				

## Wichtigste Ergebnisse zu digitaler Gesundheitskompetenz (HLS<sub>19</sub>-AT)



- Digitale Informationskanäle spielen eine große Rolle
- Große Herausforderungen bei digitaler Gesundheitskompetenz, vor allem beim Beurteilen von Informationen
- Geringere digitale Gesundheitskompetenz bei Menschen mit geringer formaler Bildung, in finanziell prekären Lebenslagen und (mit Schwierigkeiten im Umgang) mit chronischen Erkrankungen

## Empfehlungen zur Verbesserung der digitalen Gesundheitskompetenz



• Personen mit geringer digitaler Affinität und Personen, die digitale Möglichkeiten begrenzt nutzen, erreichen und digital wie analog

unterstützen (z.B. in punkto funktionaler digitaler GK)

- Kritische digitale Gesundheitskompetenz fördern
- Integrierte digitale Informationsangebote schaffen; interessensunabhängig, qualitätsgesichert, gemeinsam mit Zielgruppen entwickelt





Zielsteuerung-Gesundheit Bund - Länder - Sozialversicherung

Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung

Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur

Beschlossen von der Bundeszielsteuerungskommission am 1. Juli 2016 Ein strategischer Gesamtrahmen für Gesprächsqualität in Österreich der Bundeszielsteuerungskom mission (2016)





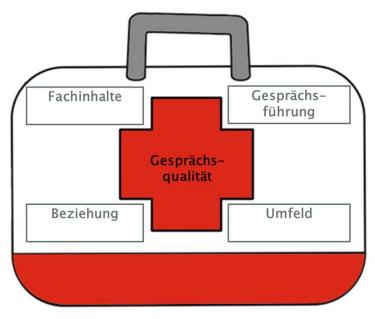
www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/Gesundheitsreform/ Verbesserung\_der\_Gespraechsqualitaet\_in\_der\_Krankenversorgung

#### Was ist gute Gesprächsqualität?





- Wissen, Fähigkeiten/ Fertigkeiten und Haltungen auf
- sprachlich-interaktiver Ebene ("gute Gesprächsführung"),
- inhaltlicher Ebene ("gute Fachinhalte"),
- psychosozialer Ebene ("gute Beziehung"),
- auf der Ebene des Gesprächssettings ("gutes Umfeld").

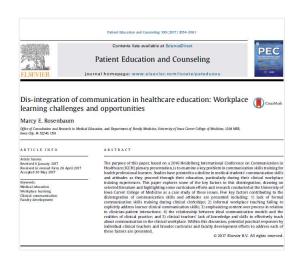


(Sator et al. 2015)

Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz Gesundheit Österreich

#### Patientenzentrierte Gesprächsführung





... **ist lehr- und lernbar**... aber geht im beruflichen Alltag wieder verloren

...muss gerade bei erfahrenen Gesundheitsfachkräften mittels evidenzbasierter Trainings verstärkt





...und es bedarf einer strukturierter Lehrendenqualifizierung dafür!

Quellen: Dwamena et al. 2012, Rosenbaum/Silverman 2013, Skelton 2016, Rosenbaum 2017





### Wie lassen sich Gesprächsführungskompetenzen verbessern?

- » evidenzbasiertes Kommunikationsmodell, das unmittelbar an den kommunikativen Herausforderungen des klinischen Alltags anschließt
- » evidenzbasierte erfahrungsbasierte Didaktik
- » auf die Zielgruppe zugeschnittenes longitudinales Trainingsdesign
- » zertifizierte Trainerinnen und Trainer, qualifiziert nach Qualitätsstandards der ÖPGK und der International Association for Communication in Healthcare (EACH)

Mehr Info: oepgk.at/gutegespraechsqualitaet-imgesundheitssystem/







#### Angebote des ÖPGK-Trainernetzwerks

#### Impuls-Workshops: Der empfohlene Einstieg

- Fokus auf 1 konkretes Thema
- Übungen mit professionellen Schauspielpatienten/-innen
- Ziel: Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen für herausfordernde Patientengespräche
- Dauer: 3 Std.

### Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard: Das nachhaltige Training

- Mehrere Themen zu herausfordernden Gesprächen
- Ziel: nachhaltiges Training kommunikativer Fertigkeiten
- Dauer: 12 / 16 / 20 Std.
- → Insgesamt seit 2019: 4795 Gesundheitsprofis in der Aus-, Fort- und Weiterbildung erreicht







#### Resümee - Was wir brauchen



Digitale Informationssysteme, die von den Zielgruppen mitentwickelt wurden

Professionelle Weiterbildung für patientenzentrierte Gespräche