

Kompetent informiert = gut therapiert

Dr. Mag. Marlene Sator, Gesundheit Österreich GmbH

Vortrag, GIZ Fokus Tag 2019 #challenge #accepted

Wien, 9. Oktober 2019

Kompetent informiert = gut therapiert Gibt es ein Problem?

Research shows compassionate **patient-centered communication** from clinicians is associated with **62% higher odds of patient adherence to treatment recommendations.** Quelle: Trzeciak/Mazzarelli 2019

Gute Kommunikation führt zu besserer Therapie-Adhärenz

Wie einfach ist es ...

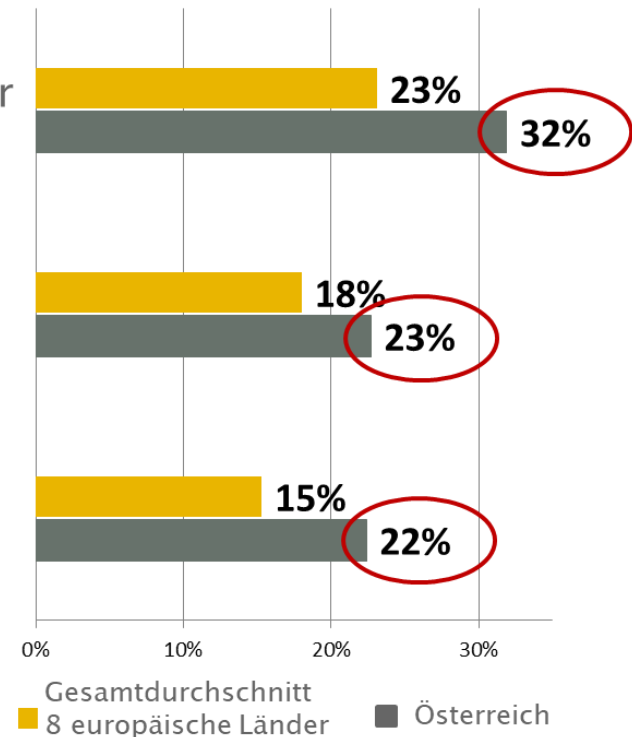
... mit Hilfe der Information, die Ihnen Ihr Arzt gibt, **Entscheidungen** bezüglich Ihrer Krankheit zu **treffen**?

... zu beurteilen, inwieweit **Informationen** Ihres Arztes auf Sie **zutreffen**?

... zu **verstehen, was Ihr Arzt sagt**?

Informationsvermittlung
gelingt nur unzureichend

Anteil der Personen,
die Schwierigkeiten haben ...



Kompetent informiert = gut therapiert Ihre Erfahrungen?

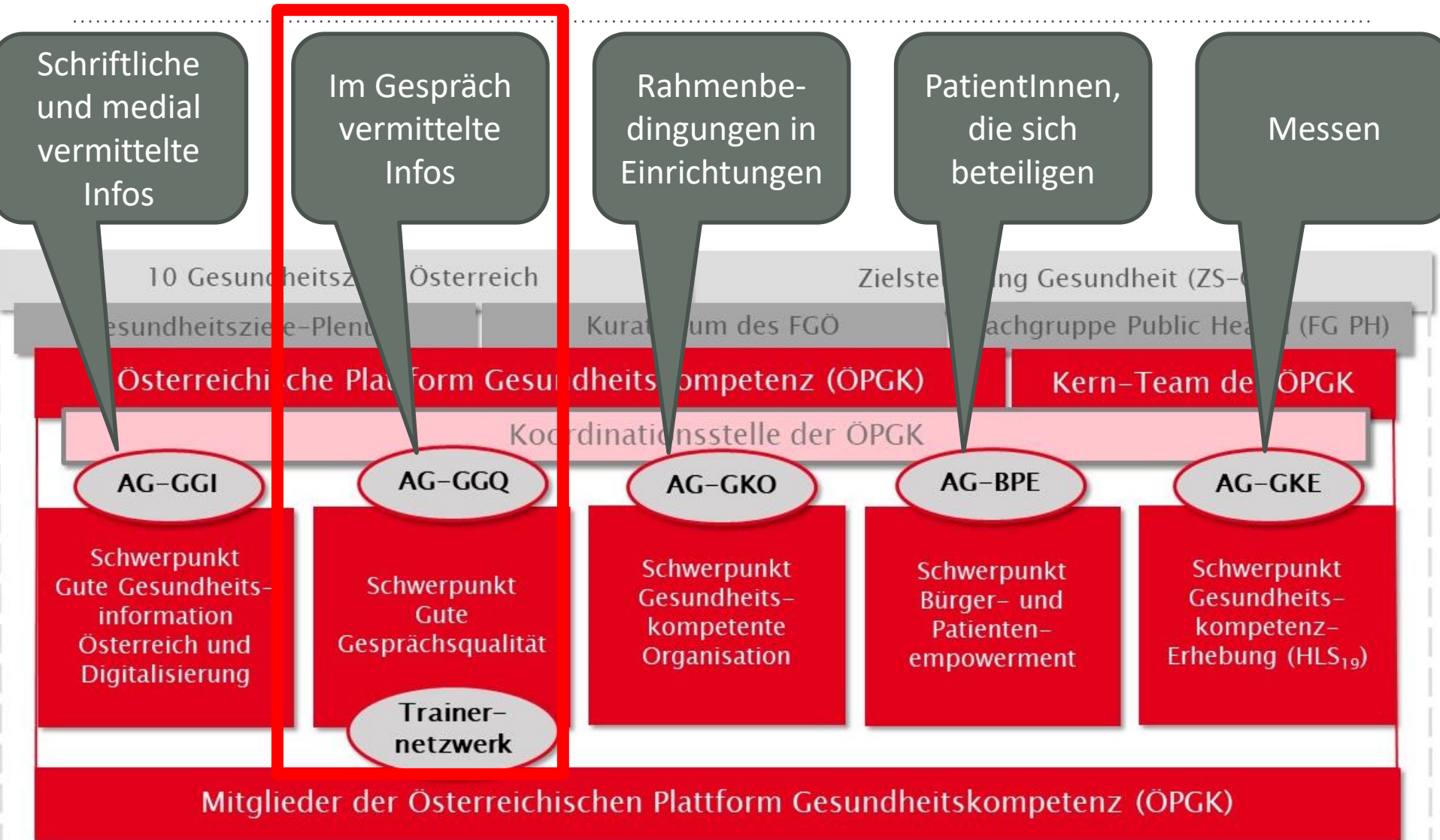


Wenn Sie an die **Informationsvermittlung**
an Patient/-innen denken:

- » Was sind Ihrer Erfahrung nach die **Herausforderungen**?
- » Was sind **hilfreiche Strategien**?

Bitte tauschen Sie sich mit Ihrem Sitznachbarn aus! (5 min.)

Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)



Informationsvermittlung & Erklären: Probleme

- » Probleme mit der **Menge** an Informationen
- » Probleme mit der **Art** von Informationen
- » Probleme mit dem **Verständnis** von Informationen
- » Probleme mit dem **Erinnern** von Informationen
- » Probleme mit dem **Anwenden** von Informationen (adherence)

Übermittlung der korrekten Menge und Art von Information

- » Chunk & check
- » Den Patient dort abholen, wo er steht
- » den Patienten fragen, welche weiteren Informationen für ihn hilfreich sein könnten
- » Erklärungen zum angemessenen Zeitpunkt geben

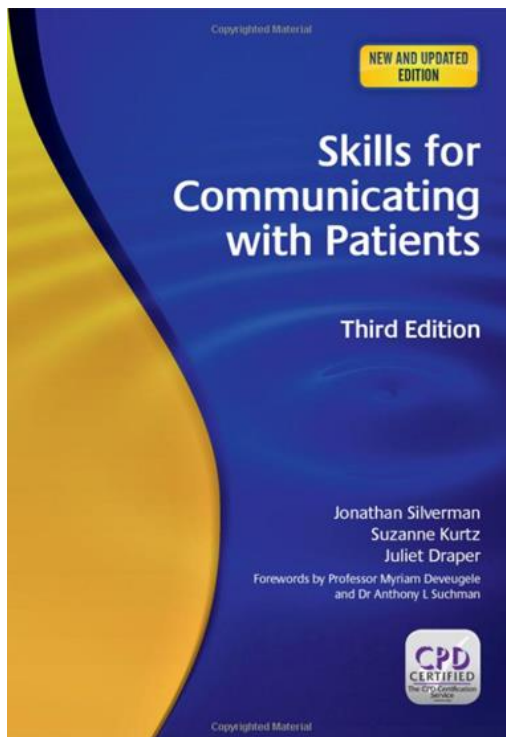


(Langewitz, W. 2008)

Erinnern und Verständnis erleichtern: Das Gespräch strukturieren

Die Calgary–Cambridge Guides

Silverman J, Kurtz SM, Draper J. Skills for communicating with patients. 3rd ed. ed; London: Radcliffe; 2013.



Ein evidenzbasiertes Modell,
das realitätsnah abbildet,
wie wir Gespräche in unserem beruflichen
Alltag strukturieren.

Beginn des Gesprächs

- Vorbereitung
- Herstellen einer Beziehung zum Patienten
- Identifizieren der Gründe für das Gespräch

Sammeln von Informationen

- bio-medizinische Perspektive
- Patientenperspektive
- Hintergrundinformationen – Kontext

Körperliche Untersuchung/Übungen

Teilen von Informationen, Erklären und Planen

- Übermittlung der korrekten Menge und Art von Informationen
- Erleichtern von Erinnern und Verständnis
- Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses: Einbeziehung der Patientenperspektive
- Planung: Gemeinsame Entscheidungsfindung

Beendigung des Gesprächs

- Planung der weiteren Vorgehensweise
- Sicherstellen eines angemessenen Gesprächsendes

Strukturierung des Gesprächs

- Orientieren über den Gesprächsverlauf
- Aufmerksamkeit auf den Ablauf des Gesprächs

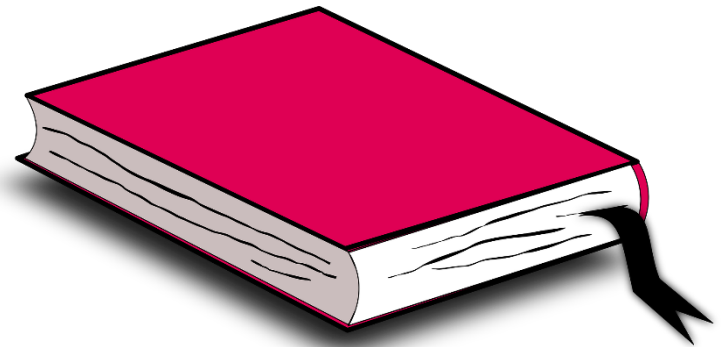
Beziehungsaufbau

- Verwendung von angemessenem nonverbalen Verhalten
- Entwicklung einer Beziehung zum Patienten
- Beteiligung des Patienten

Erinnern und Verständnis erleichtern: Informationen strukturieren, orientieren, wiederholen, zusammenfassen

Wie in einem Buch...

- » Title:...*Sie haben grade gefragt...*
- » Inhaltsverzeichnis: ...*Dazu möchte ich Ihnen gerne drei Dinge erklären...Als erstes...Zweiter Punkt... Und drittens....*
- » Kapitelüberschriften...*Zum ersten Punkt...*
- » Text: ...



Erinnern und Verständnis erleichtern: Sprache und visuelle Hilfsmittel

- » präzise und leicht zu verstehende Sprache
 - » Fachbegriffe vermeiden oder erklären
 - » kurze Wörter
 - » kurze Sätze
-
- » visuelle Hilfsmittel, um Informationen zu geben: Diagramme, Modelle, schriftliche Informationsblätter und Anweisungen

Erinnern und Verständnis erleichtern: Verständnis überprüfen

Teach-back / Show-back: https://youtu.be/bzpJJYF_tKY

- » Erklärung in präziser und leicht zu verstehender Sprache, in kleinen Informationshäppchen
- » Verständnis des Patienten überprüfen: Patient auffordern, die Information in eigenen Worten wiederzugeben; Achtung: nicht als Prüfungsfrage formulieren, sondern ob man selbst gut erklärt hat
- » Ggf. nochmalige Erklärung in anderen Worten, Aufklärung von Missverständnissen
- » Ggf. nochmal Verständnis durch Teach-back sichern

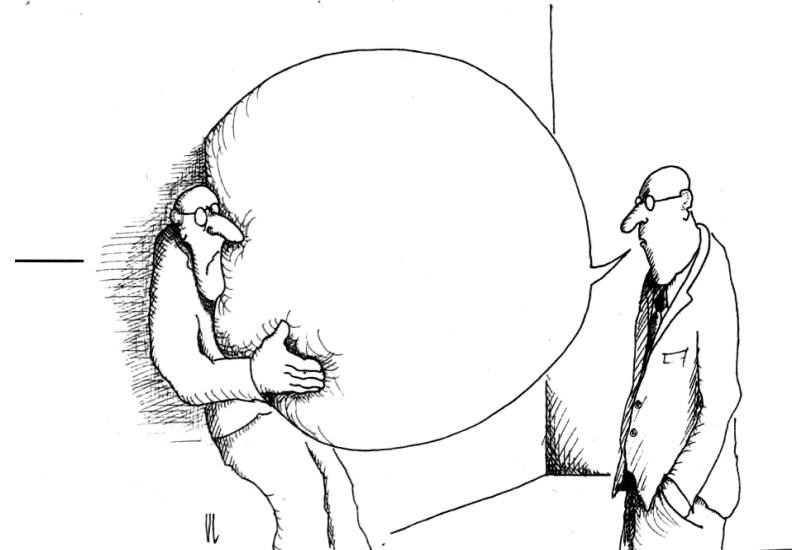
<http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy-toolkit/healthlittoolkit2-tool5.html>

<http://www.teachbacktraining.org/>

<http://nchealthliteracy.org/teachingaids.html> (Videos)

Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses: Einbeziehung der Patientenperspektive

- » die gegebene Information mit der Patientenperspektive **verknüpfen**
- » dem Patienten Gelegenheit geben, einen **eigenen Beitrag** zu leisten; angemessen darauf reagieren
- » subtile **verbale und nonverbale Hinweise** des Patienten aufgreifen
- » **Einstellungen, Reaktionen und Gefühle** des Patienten in Hinblick auf die gegebenen Informationen explorieren und angemessen darauf eingehen (z.B. aktiv Bedenken erfragen!)



Das Wichtigste auf einen Blick zusammengefasst...

kleine Informationseinheiten

Patient dort abholen, wo er steht

- *Was wissen Sie schon über ...?*
- *Welche Informationen brauchen Sie/wollen Sie noch haben?*

Informationen geben, Erinnern und Verständnis erleichtern

- **Das Gespräch strukturieren** (Calgary Cambridge Guides)
- **Informationen strukturieren** (Buch!):
*Sie haben grade gefragt...Dazu möchte ich Ihnen gerne drei Dinge erklären...
Als erstes...Zweiter Punkt... Und drittens....Zum ersten Punkt...*
- präzise und **einfache Sprache**, Fachbegriffe vermeiden/erklären
- Verständnis überprüfen durch **Teach-back / Show-back**:
Patient auffordern, die Information in eigenen Worten wiederzugeben;
Achtung: nicht als Prüfungsfrage formulieren, Aufklärung von Missverständnissen,
erneut Verständnis überprüfen

gegebene Information mit Patientenperspektive verknüpfen

- *Sie haben vorher erwähnt... Ich kann gut nachvollziehen, dass... Darf ich Ihnen dazu erklären...*
- **Einstellungen, Reaktionen und Gefühle** des Patienten in Hinblick auf die gegebenen Informationen explorieren: *Wie geht's Ihnen jetzt mit diesen Informationen?*

Quellenangaben

- » HLS–EU–Consortium. Comparative Report on Health Literacy in Eight EU Member States. The European Health Literacy Survey. Online: The international Consortium of the HLS–EU Project; 2012 03.08.2012.
- » Langewitz WA (2013): Kommunikation im medizinischen Alltag. Ein Leitfaden für die Praxis. Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften, Basel
- » Silverman J, Kurtz SM, Draper J. (2013): Skills for communicating with patients. 3rd ed. Radcliffe, London
- » Trzeciak S, Mazzairelli A. (2019): Compassionomics: The Revolutionary Scientific Evidence That Caring Makes a Difference, Pensacola

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

marlene.sator@goeg.at

oepgk@goeg.at

www.goeg.at

www.oepgk.at

Machen Sie mit!

- » Lassen Sie sich ein Angebot für ein **Impuls-Workshop** oder ein **Kommunikationstraining** für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard durch das ÖPGK-Trainernetzwerk erstellen!
- » Machen Sie bei der Kampagne „3 Fragen für meine Gesundheit“ mit!
- » Starten Sie einen **OE-Prozess** in Richtung einer gesundheitskompetenten Organisation!
- » Melden Sie sich zum nächsten **Netzwerktreffen der ÖPGK** an!
- » Werden Sie mit Ihrer eigenen Maßnahme **ÖPGK-Mitglied**!

Take Home Messages

- » Um PatientInnen kompetent zu informieren, braucht es
 - » hohe Kompetenzen der Gesundheitsberufe zur patientenzentrierten Gesprächsführung,
 - » qualitätsvolle schriftliche und medial vermittelte Informationen,
 - » Maßnahmen um PatientInnen zu beteiligen und
 - » förderliche Rahmenbedingungen in Gesundheitseinrichtungen.
 - » Patientenzentrierte Gesprächsführung ist
 - » ein entscheidendes Element für eine effektive, sichere und patientenzentrierte Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention und
 - » hochrelevant für deren Outcomes.
 - » Patientenzentrierte Informationsvermittlung erfordert Fertigkeiten
 - » zur Übermittlung der korrekten Menge und Art von Informationen,
 - » zum Erleichtern von Erinnern und Verständnis und
 - » zum Einbeziehen der Patientenperspektive
- Diese Fertigkeiten können durch Trainings verbessert werden, und gerade erfahrene Praktiker können von solchen Trainings profitieren.