

# GESUNDHEITSKOMPETENZ IN DER KLINISCHEN PRAXIS:

EIN LEITFADEN FÜR ANGEHÖRIGE DER GESUNDHEITSBERUFE

Partners:



School  
of Health  
Sciences



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Was ist Gesundheitskompetenz?

Unter Gesundheitskompetenz versteht man die Fähigkeit, grundlegende Gesundheitsinformationen zu verstehen, damit Menschen fundierte Entscheidungen über ihre Gesundheit treffen können. Eine eingeschränkte Gesundheitskompetenz kann zu einem schlechten Gesundheitszustand, höheren Gesundheitskosten und einer geringeren Lebensqualität führen.

## Wie groß ist das Problem?

Gesundheitskompetenz ist in der klinischen Praxis von entscheidender Bedeutung, um die Qualität der Betreuung der Klient\*innen zu verbessern. Leider ist fast jede zweite Person in Europa in ihrer Gesundheitskompetenz eingeschränkt.

## Warum ist die Identifizierung von Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz so wichtig?

Die Identifizierung von Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz ist wichtig, weil es den Gesundheitsdienstleistern ermöglicht, ihre Kommunikation und Unterstützung auf die individuellen Bedürfnisse auf jede/n einzelne/n Klient\*in abzustimmen. Dies kann dazu beitragen, den Gesundheitszustand der Klient\*innen zu sowie die Gesundheitskosten zu senken.

## Erkennen von Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz:

Wenn Klient\*innen folgende Anzeichen aufweisen, denken Sie an eine eingeschränkte Gesundheitskompetenz:

- Sie kommen immer zu spät zu Terminen oder erscheinen gar nicht.
- Sie haben Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Anweisungen.
- Sie formulieren Fragen schlecht.
- Sie haben Schwierigkeiten adäquat auf Fragen zu antworten.
- Sie beschweren sich häufiger.
- Wenn Sie von ihren Beschwerden berichten, sind Sie nicht in der Lage eine chronologische Abfolge einzuhalten.
- Sie füllen Formulare nicht korrekt aus.

## Die häufigsten Ausreden von Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz sind:

- "Entschuldigung, ich habe meine Brille vergessen".
- "Könnten Sie das für mich ausfüllen, ich schreibe so unleserlich".
- "Ich werde es zu Hause ausfüllen".
- "Ich kann nicht lesen, weil ich wortblind bin."
- "Entschuldigung, ich dachte der Termin ist morgen".

## Was ist zu tun, wenn Sie eine/n Klient\*in mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz identifizieren?

- Verwenden Sie eine einfache Sprache und vermeiden Sie medizinisches Fachjargon.
- Verwenden Sie visuelle Hilfsmittel wie Bilder oder Videos, um komplexe Konzepte zu erklären.
- Wiederholen Sie wichtige Informationen langsam und geben Sie schriftliche Anweisungen (in einfacher Sprache).
- Ermutigen Sie die Klient\*innen Fragen zu stellen und wenden Sie stets die Teach-Back-Methode an.
- Verweisen Sie die Klient\*innen an andere Einrichtungen, wie Selbsthilfegruppen, Gesundheitscoaches oder Patient\*innenverbände, die den Klient\*innen zusätzliche Unterstützung anbieten.

## Wie können Sie Ihre Praxisorganisation an Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz anpassen?

- Schulen Sie ihre Mitarbeiter\*innen in der Vermittlung von Gesundheitskompetenz und effektiven Kommunikationstechniken, einschließlich der „Teach-back-Methode“ und den Einsatz von visuellen Hilfsmitteln.
- Identifizieren Sie Klient\*innen mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz und weisen Sie in der (inter)professionellen Zusammenarbeit auf ihre Bedürfnisse hin.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre schriftlichen Materialien leicht zu lesen und zu verstehen sind, einschließlich Terminerinnerungen und Materialien zur Vermittlung von Gesundheitsinformationen.
- Prüfen Sie, ob Ihre Praxisorganisation leicht nachzuvollziehen ist (Auffinden von Räumen, Abteilungen, Informationen...)

### Einzelnen Techniken:

### Ask me 3 - Checkliste

Vergewissern Sie sich bei der Informationsvermittlung, dass der/die Klient\*in danach über folgende Punkte Bescheid weiß:

- 1** Was ist das gesundheitliche Problem?
- 2** Was soll der/die Klient\*in tun?
- 3** Warum es wichtig ist, dies zu tun?

### Chunk and Check

- Teilen Sie die Informationen in mehrere kürzere Einheiten auf, anstatt alles auf einmal zu vermitteln.
- Verwenden Sie zwischen den einzelnen "Einheiten" Methoden wie "teach back", um das Verständnis des/der Klient\*in zu überprüfen, bevor Sie fortfahren.
- Fragen Sie den/die Klient\*in mehrmals: "Welche Fragen haben Sie?".

### Teach-back-Methode

**Erzählen:** Nachdem Sie etwas langsam und in einfacher Sprache erklärt haben, sagen Sie dem/der Klient\*in: "Ich möchte überprüfen, ob ich es richtig erklärt habe".

**Fragen:** Bitten Sie den/die Klient\*in, Ihnen die Informationen mit eigenen Worten wiederzugeben.

**Zuhören:** Lassen Sie dem/der Klient\*in Zeit zu antworten und versuchen Sie sie/ihn nicht zu unterbrechen.

**Verständnis?:** Überprüfen Sie auf diese Weise, ob Sie es richtig erklärt haben.

Denken Sie daran, dass Sie sich dabei selbst bewerten, nicht den/die Klient\*in!

### Beispiel:

*"Ich habe Ihnen gesagt, was wahrscheinlich den Schmerz verursacht. Überprüfen Sie, ob ich es richtig erklärt haben. Wie würden Sie die Ursache jemand anderem erklären?"*

