

# Unsere Patienten verstehen uns nicht mehr

## Was ist zu tun?

Peter Nowak

7. Juni 2017, Interkulturelle Kommunikation in der Gesundheitsversorgung – Die aktuellen Herausforderungen meistern, Wien

Ich danke Florian Menz und Marlene Sator  
für den gemeinsamen Weg und Inspiration!

## Zwei Grundlagen

---

1. Es gibt keine richtige oder falsche Kommunikation
2. Missverständnisse sind der Normalfall in der Kommunikation ...

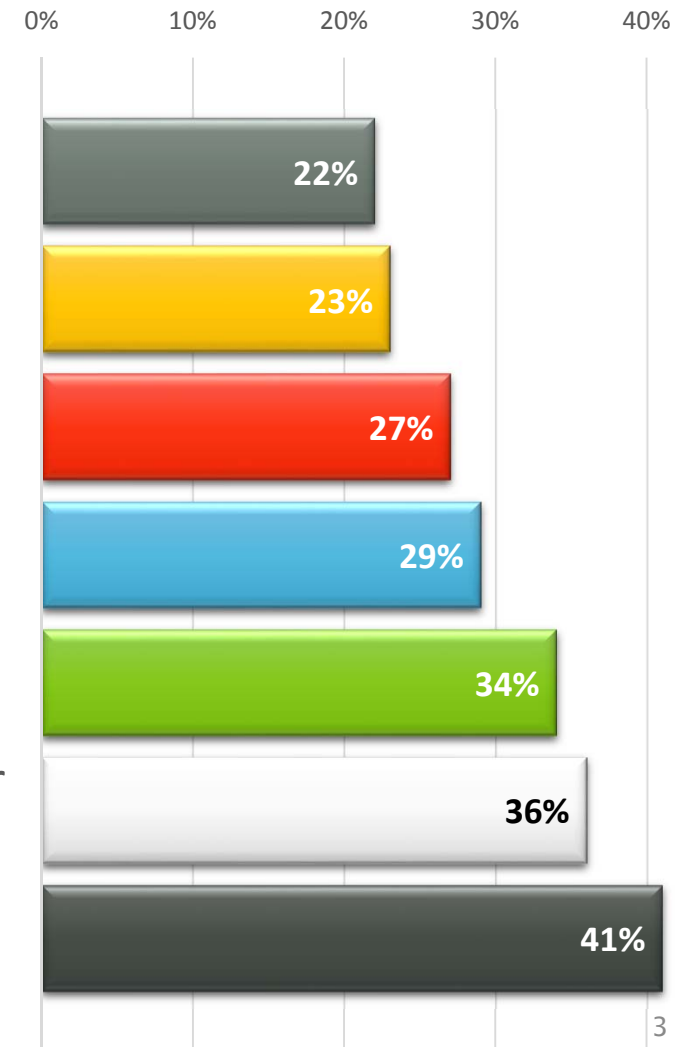
Es ist also unwahrscheinlich, dass Kommunikation gelingt

→ WARUM: Erwartungen und Erwartungserwartungen der Beteiligten

## Generelle Kommunikationsdefizite in der Arzt–Patient–Kommunikation (Picker Report 2016, DE)

N = 38.800

- Unverständliche Antworten von Ärzten auf wichtige Fragen
- Unverständliche Erklärungen der Ergebnisse des Eingriffs
- voraussichtlichen postoperativen Zustand nicht besprochen
- Unverständliche Erklärungen von Untersuchungsergebnissen
- Keine ausreichende Einbindung in Entscheidungsprozesse
- Ärzte sind nicht für Ängste, Sorgen verfügbar
- Angehörige hatten nicht ausreichend Gelegenheit zum Gespräch mit Ärzten



# Status quo in Österreich: Ergebnisse der HLS-EU-Studie

Wie einfach ist es ...

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

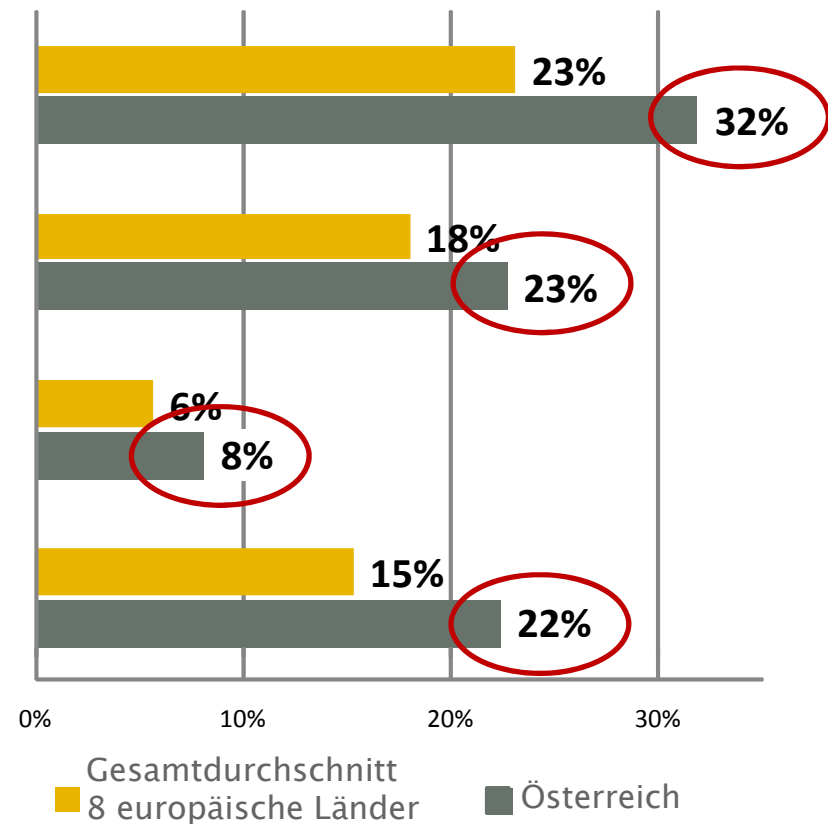
... zu beurteilen, inwieweit **Informationen** Ihres Arztes auf Sie **zutreffen**?

... den **Anweisungen** Ihres Arztes oder Apothekers zu folgen?

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

Quelle: HLS-EU 2012

Anteil der Personen,  
die Schwierigkeiten haben ...

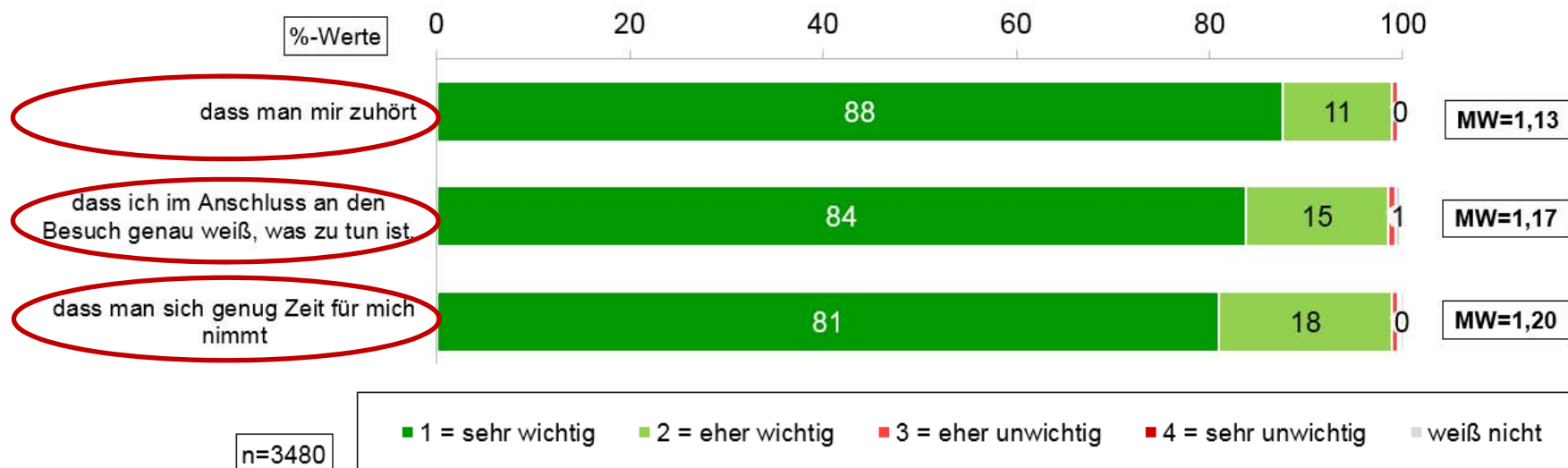


# Status quo in Österreich: Zuhören, Verstehen können, Zeit haben

## Primary Health Care – Erwartungen an Haus- und Fachärzte (1)



Frage 31-43: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Ich erwarte, ...“



Quelle: BMG 2016: Bevölkerungsbefragung 2016. Erhebung des Wissensstandes der Bevölkerung zu gesundheitspolitischen Themen mit besonderem Fokus auf die aktuelle Gesundheitsreform

## Status quo in Österreich: Sektorenübergreifende Patientenbefragung

---

- » 17 % der Befragten bekommen von unterschiedlichen Gesundheitsdienstleistern **widersprüchliche Behandlungsmethoden vorgeschlagen**
  - » Schwankungsbreite Bundesländer: 15 % (T)–20 % (OÖ)
- » 17 % der Befragten beanstanden, dass **nicht alle wichtigen Informationen über den Gesundheitszustand** bzw. die Behandlung zwischen den Gesundheitsdienstleistern **weitergegeben** werden
  - » Schwankungsbreite Bundesländer: 14 % (V,S)–23 % (W)

GÖG/BIQG: Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2015. N: ca. 14.000



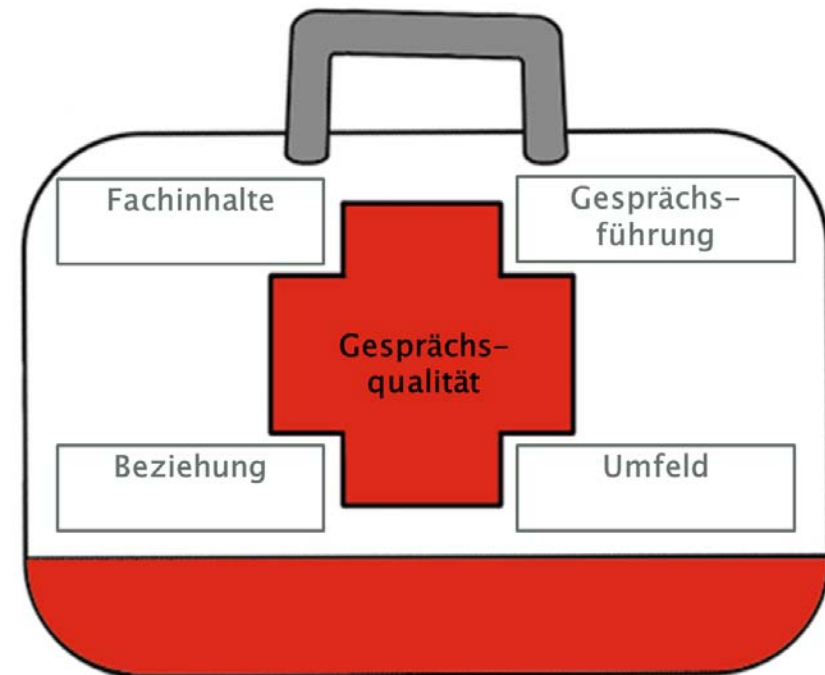
# Ein neuer strategischer Gesamtrahmen für **Gesprächsqualität** in Österreich

## 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)



# Was tun? 4 Module für eine Best Practice Einrichtung

---

## 1. Basismodul

- » Unterstützte Selbstbewertung „Wie gesundheitskompetent ist unsere Einrichtung?“ und Evaluation

## 2. Mitarbeiter–Empowerment

- » Qualitätsgesicherte Basistrainings in Gesprächsführung
- » Kommunikation mit vulnerablen Zielgruppen
- » Interprofessionelle, –disziplinäre und –sektorale Kommunikation

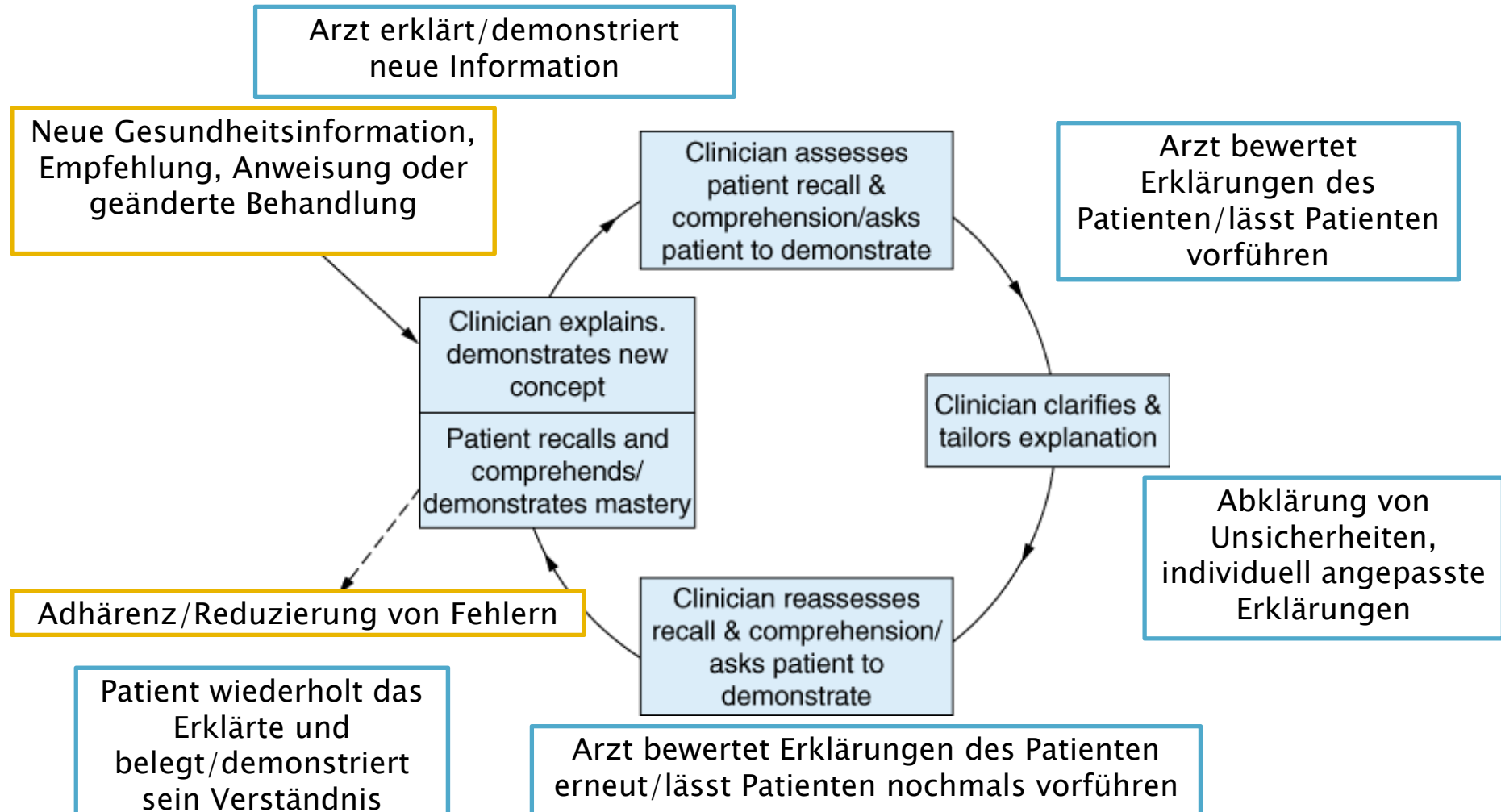
## 3. Lokale Organisations– und Prozessentwicklung

- » Lokale Analyse kommunikativer Herausforderungen
- » Optimierung der Kommunikationsprozesse im Routinebetrieb

## 4. Patienten– und Angehörigen–Empowerment

- » Aktivierung von Patientenfragen (z.B. Kampagne)
- » Adressatengerechte PatientInnen– und Angehörigeninformationen
- » Patienten– und Angehörigenschulungen, Info–veranstaltungen

# Mitarbeiter-Empowerment: z.B.: Patientenverständnis sichern – Teach back



## Lokale Organisations- und Prozessentwicklung: z.B. Kooperation in Teams entwickeln

- » Gemeinsam Teamkommunikation lernen
- » Gemeinsame Teamsitzungen (auch mit PatientInnen!)
- » Strukturierte Übergaben (z.B. I-Pass)
- » Technikunterstützte, gute Systemkenntnis des Staffs (wer tut was in anderen Einrichtungen, Abteilungen,..)
- » Kooperativer Führungsstil (“Schwache Zeichen” erkennen)
- » Gemeinsame Ausbildung



Nowak 2017

nach: I. Kickbusch Vienna 2017



## Patienten- und Angehörigen-Empowerment: Wie aktivieren wir Patienten?

---

OUTPATIENTS



2 Hauptprobleme:

- » Gesundheitsfachkräfte hören zu wenig zu
- » Patienten stellen zu wenig Fragen

**„Mir ist es in letzter Zeit so schlecht gegangen,  
dass ich nicht einmal darüber reden wollte“**

## Patientenbeteiligung JC: SPEAK UP-Kampagne

- » **Melden Sie sich**, wenn sie Fragen oder Bedenken haben. Wenn Sie die Antworten nicht verstehen, fragen Sie erneut.
- » Verfolgen Sie aufmerksam Ihre Behandlung. Vergewissern Sie sich, dass Sie die richtigen Therapien und Medikamente von den richtigen medizinischen Mitarbeitern bekommen. **Hinterfragen Sie alles**.
- » **Informieren Sie sich** über Ihre Erkrankung, Untersuchungen und geplante Behandlung.
- » Bitten sie **Vertrauenspersonen** aus Familie oder Freundeskreis um ihre Fürsprache.
- » Kennen Sie die Medikamente, die Sie einnehmen. **Verstehen Sie, warum Sie sie nehmen**.
- » Lassen Sie sich in Krankenhäusern, Praxen versorgen, die eine **strenge Qualitätsstandards** vorweisen können.
- » **Nehmen Sie an allen Entscheidungen** zu Ihrer Therapie teil. Sie sind der Mittelpunkt des Teams, das sich um Ihre Gesundheit bemüht.

To prevent health care errors, patients are urged to...

**S**peak up if you have questions or concerns. If you still don't understand, ask again. It's your body and you have a right to know.

**P**ay attention to the care you get. Always make sure you're getting the right treatments and medicines by the right health care professionals. Don't assume anything.

**E**ducate yourself about your illness. Learn about the medical tests you get, and your treatment plan.

**A**sk a trusted family member or friend to be your advocate (advisor or supporter).

**K**now what medicines you take and why you take them. Medicine errors are the most common health care mistakes.

**U**se a hospital, clinic, surgery center, or other type of health care organization that has been carefully checked out. For example, The Joint Commission visits hospitals to see if they are meeting The Joint Commission's quality standards.

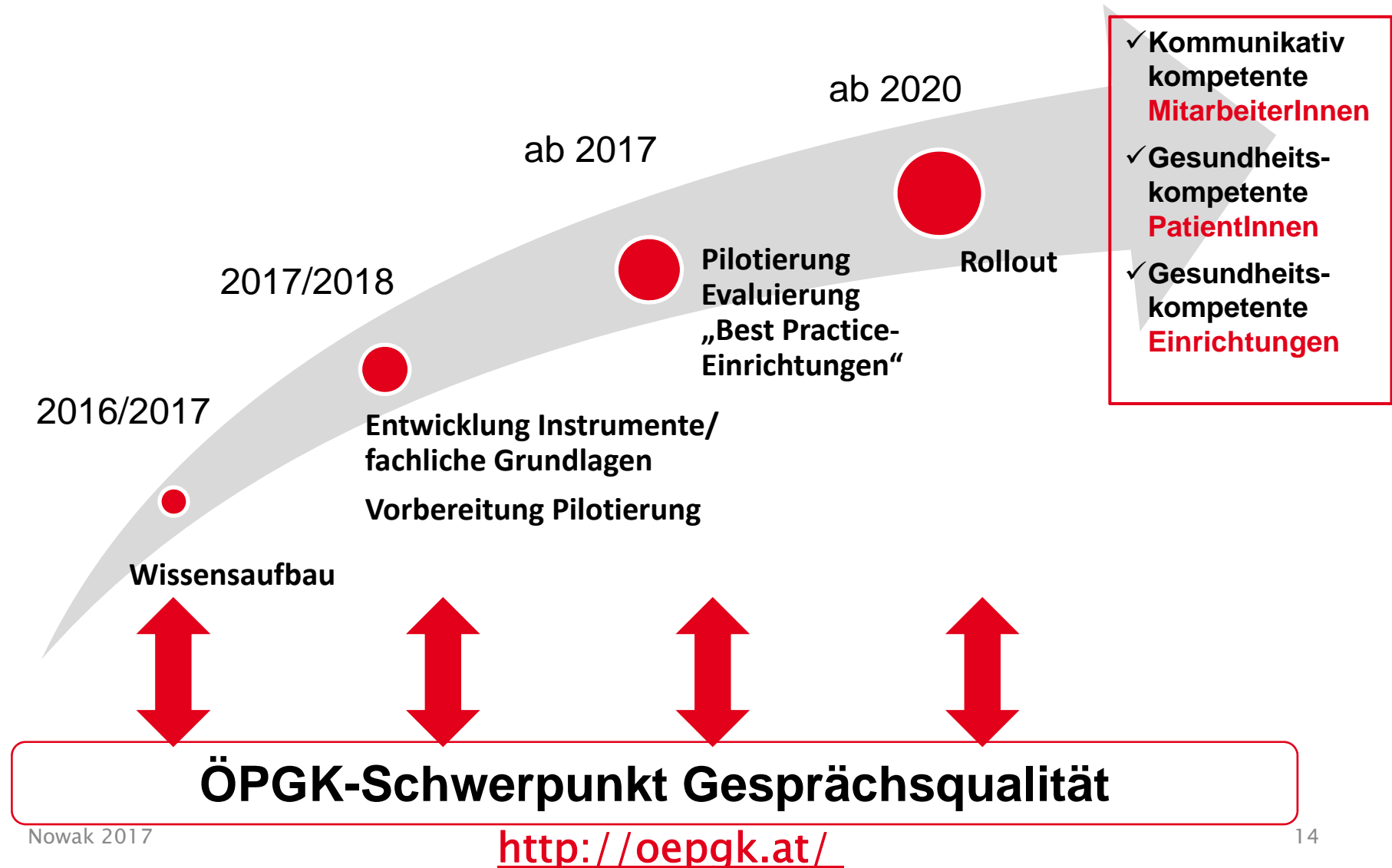
**P**articipate in all decisions about your treatment. You are the center of the health care team.

Everyone has a role in making health care safe. That includes doctors, health care executives, nurses and many health care technicians. Health care organizations all across the country are working to make health care safe. As a patient, you can make your care safer by being an active, involved and informed member of your health care team.

The Joint Commission is the largest health care accrediting body in the United States that promotes quality and safety.

The Joint Commission  
Helping health care organizations help patients

## Umsetzungsphasen Gesprächsqualität 2017–2020: Überblick



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

---

peter.nowak@goeg.at

Nutzen Sie die Angebote der  
**Österreichische Plattform  
Gesundheitskompetenz (ÖPGK)!**

**➔ <http://oepgk.at/>**