

Gut informiert und kompetent mit Ärztinnen und Ärzten kommunizieren



Wie gut sind Patienten informiert?

Gesundheit und
Gesundheitsförderung
Hygiene
Krankheiten im Allgemeinen
und Warnzeichen
Was tun im Notfall
Wahl der Krankenkasse
Patientenrechte
Wahl von Ärzten, Therapeuten,
stationären Einrichtungen



Wann sollte auf die Einnahme von Schmerzmitteln verzichtet werden?



46 %

der Befragten wissen nicht, dass man bei **Blutgerinnungsstörungen** keine Schmerzmittel nehmen sollte.



55 %

der Befragten wissen nicht, dass man bei **Beeinträchtigung der Leberfunktion** keine Schmerzmittel nehmen sollte.

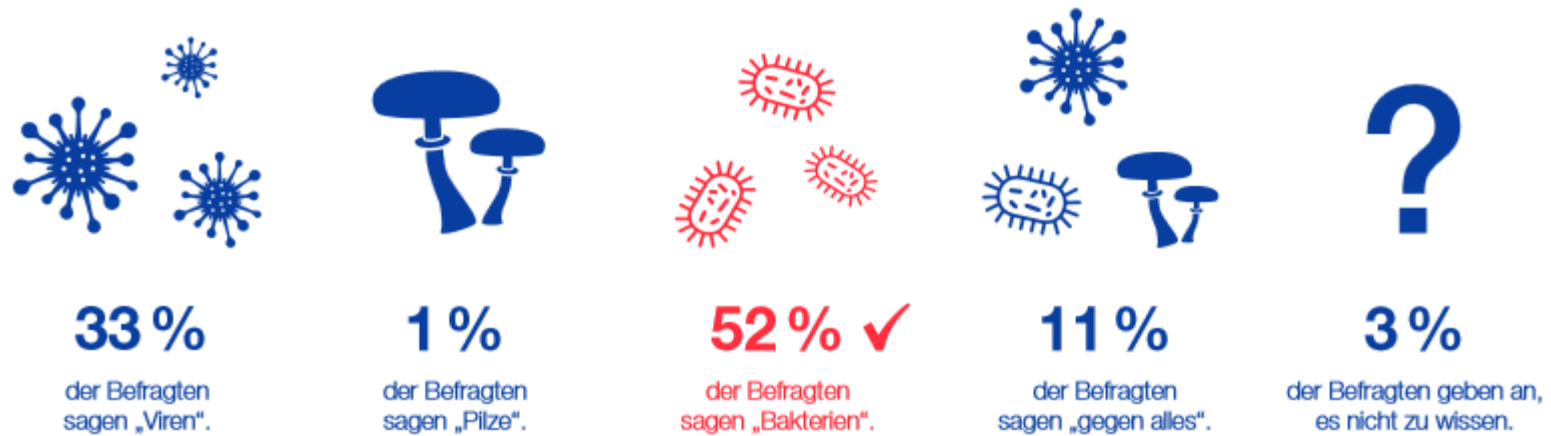


71 %

der Befragten wissen nicht, dass man bei **Magenschmerzen, Übelkeit und Durchfall** keine Schmerzmittel nehmen sollte.

https://www.stada.de/fileadmin/user_upload/A_stada.de/4_Service_Gesundheit/03_Alles_Gute-Initiative/stada-gesundheitsreport-2015.pdf

Wissen die Deutschen, wogegen Antibiotika helfen?

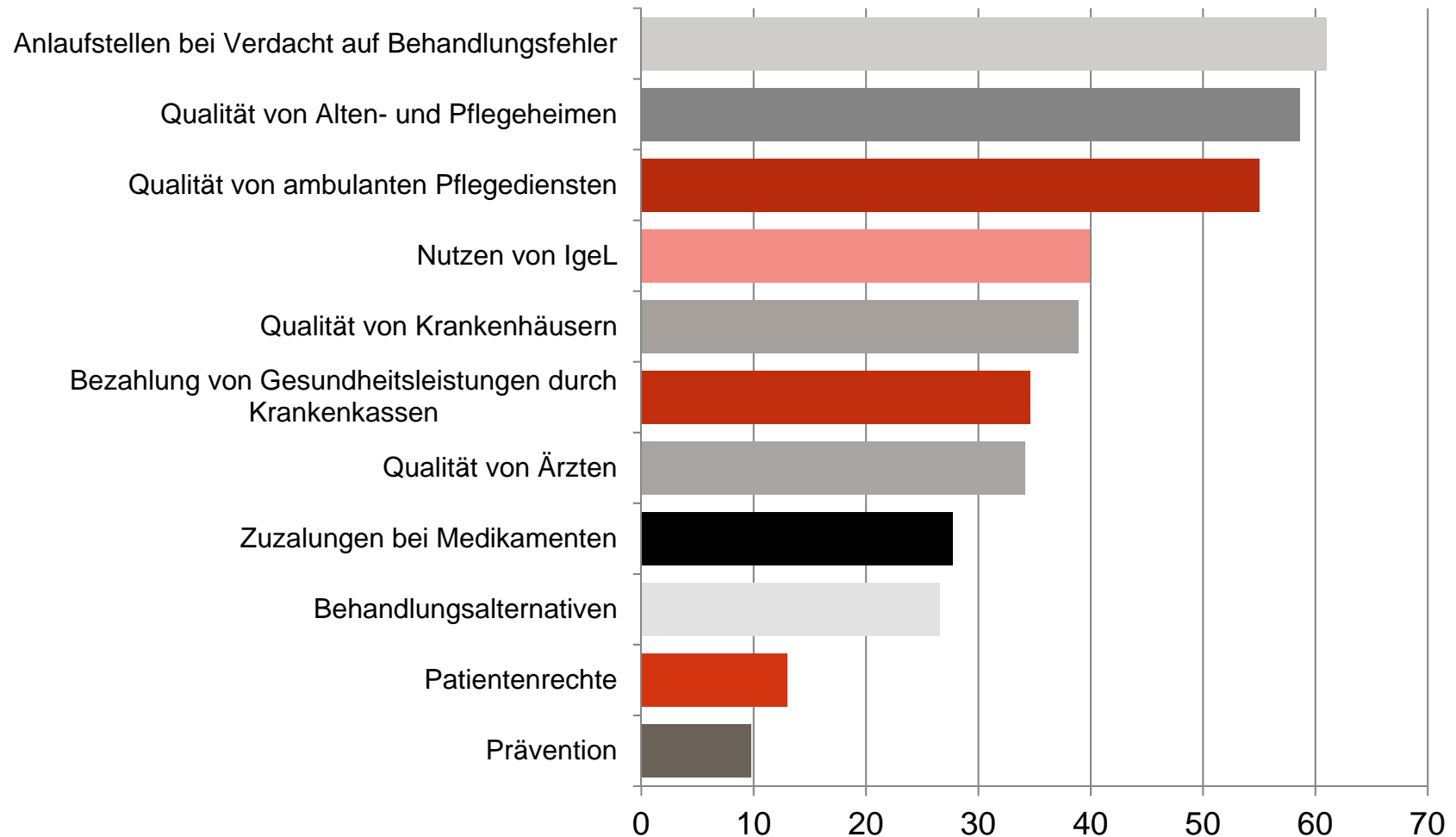


n = 2000

© STADA Arzneimittel AG

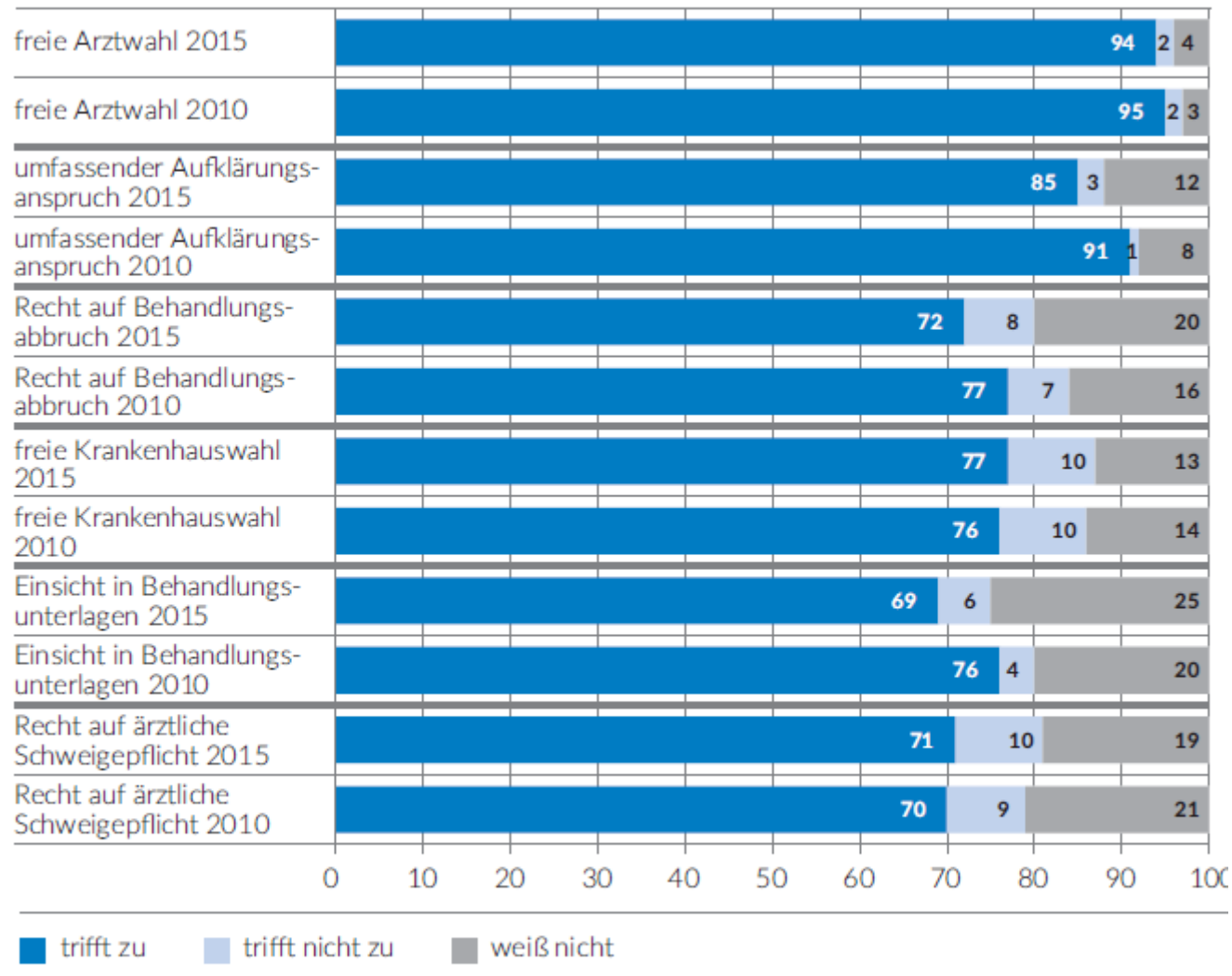
https://www.stada.de/fileadmin/user_upload/A_stada.de/4_Service_Gesundheit/03_Alles_Gute-Initiative/stada-gesundheitsreport-2015.pdf

Informationsdefizite (Angaben in %)



Schaeffer et al 2016, Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland

Abbildung 1: Tatsächliche Patientenrechte 2010 und 2015



Angaben in Prozent der Befragten

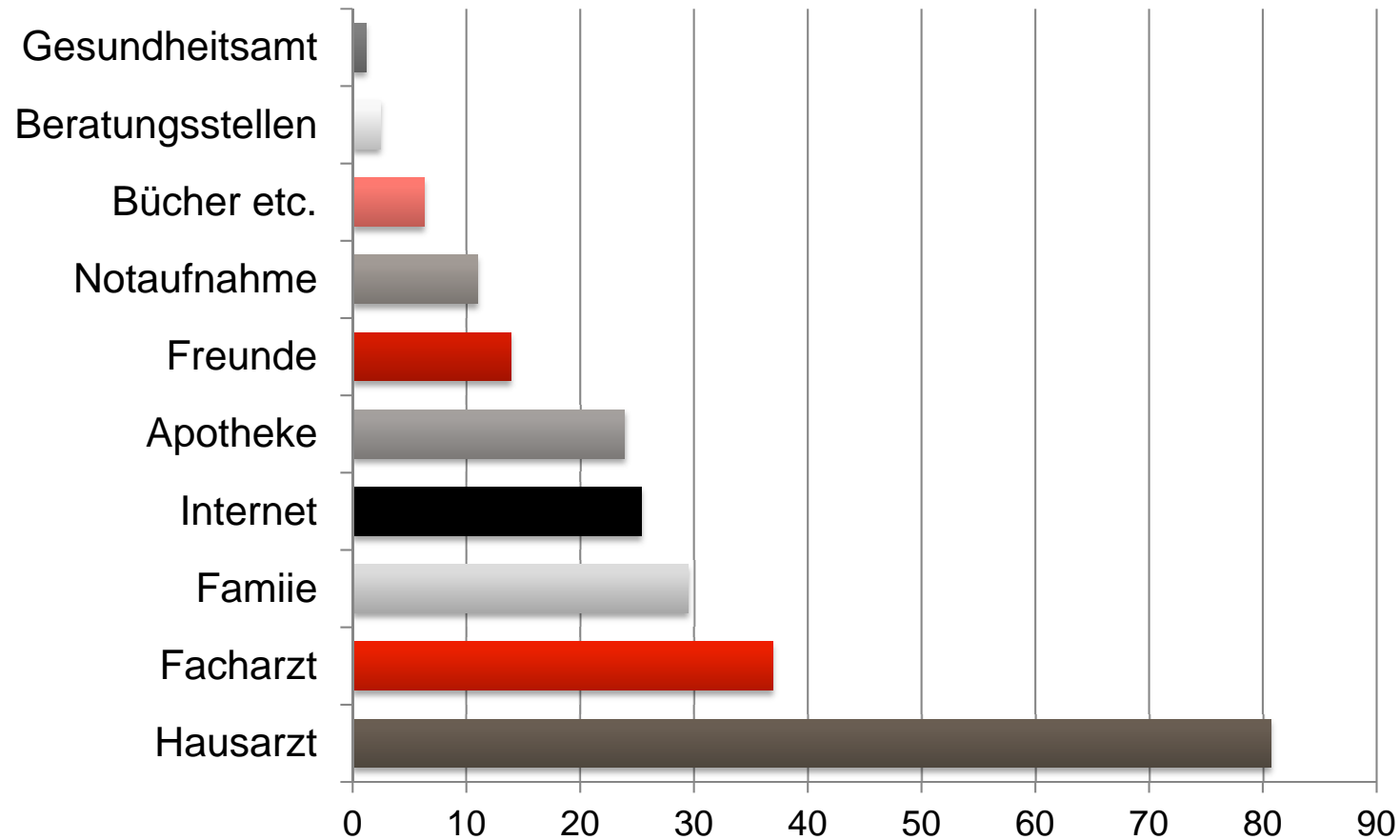
Gesundheits-
monitor 2016

Spezifische Informationen

Über eine eigene
Erkrankung
Diagnostik
Therapie
Medikamente
Folgen
Heilungschancen

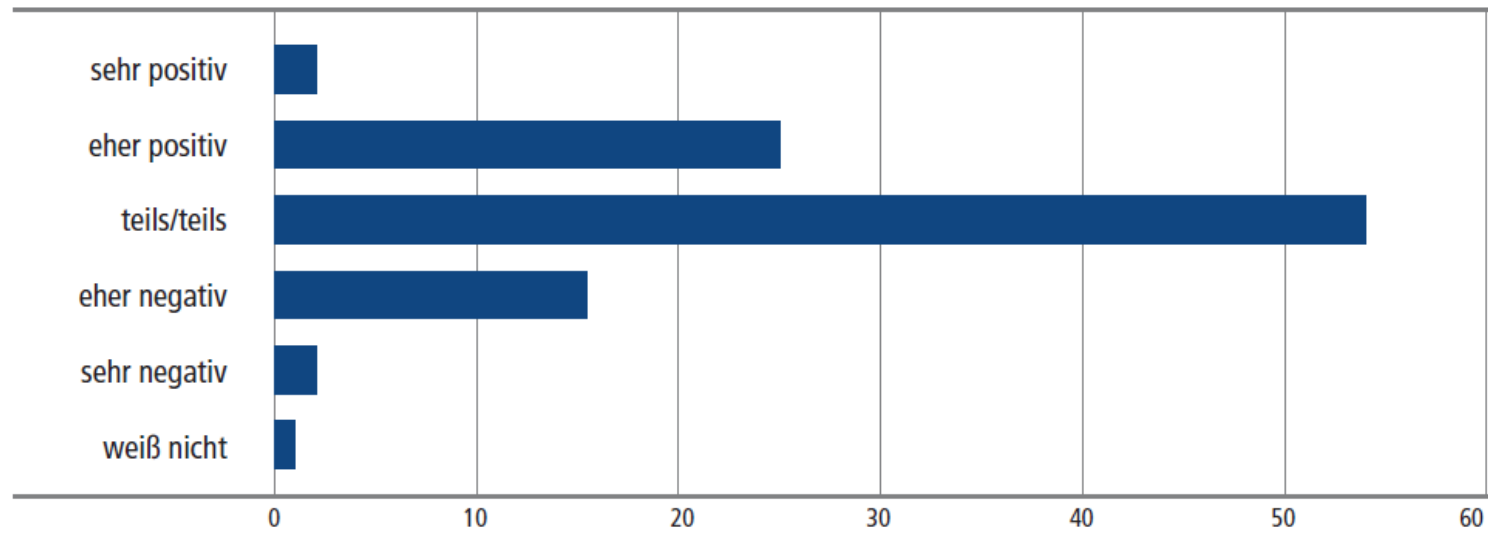


Informationsquellen bei körperlichen Beschwerden und Krankheiten (Angaben in %)



Schaeffer et al 2016, Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland

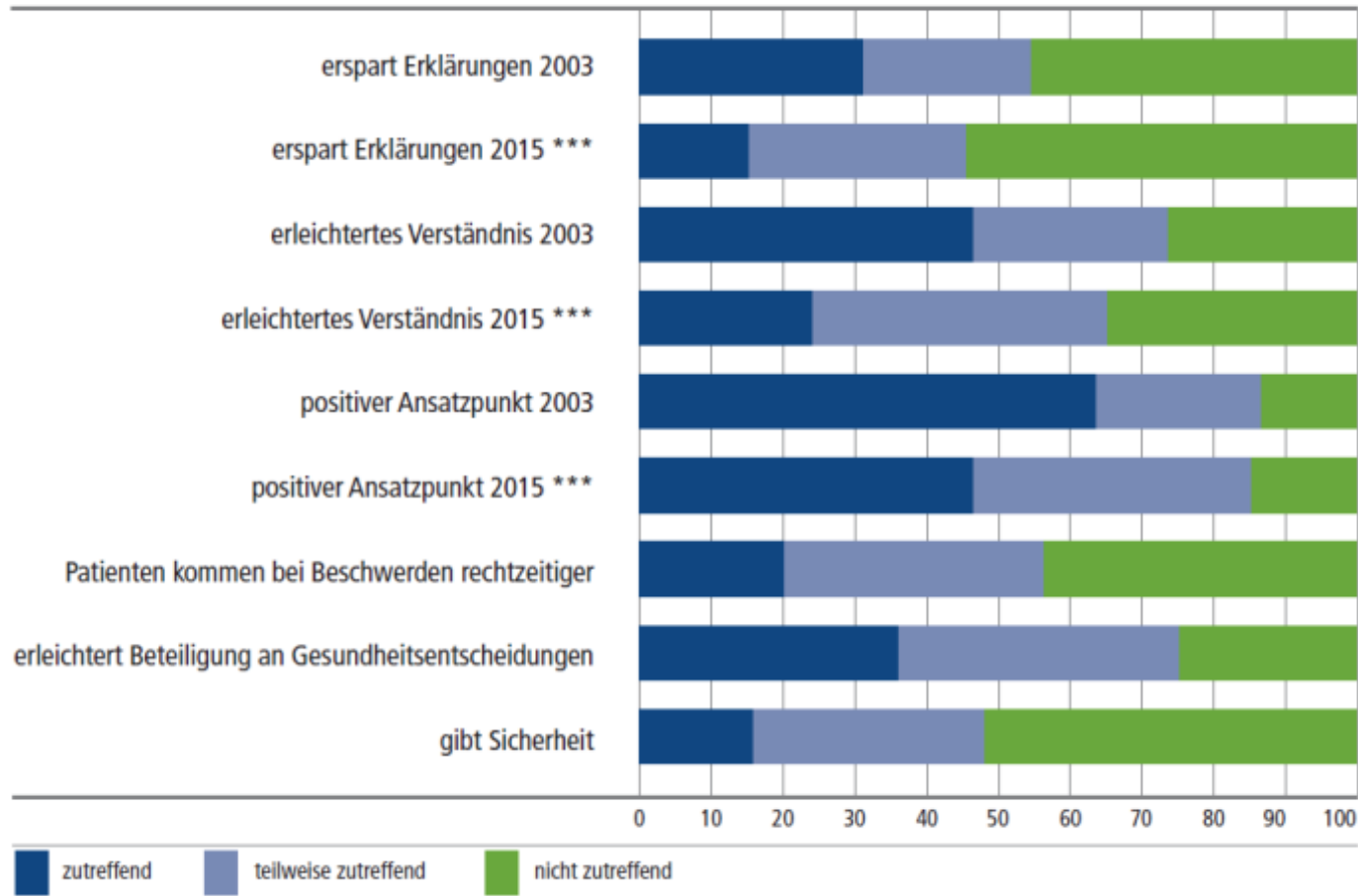
Einfluss des wachsenden Informationsangebotes und Interesses an Gesundheitsthemen auf das Arzt-Patient-Verhältnis (Angaben in Prozent)



Gesundheitsmonitor 2016

Informierte Patienten – was sagen die Ärzte dazu?

Positive Wirkung informationsbezogener Eigeninitiative von Patienten 2003 und 2015
(Angaben in Prozent)



Gesundheitsmonitor 2016

Kommunikation zwischen Professionellen und Patienten: zentral für die Versorgung

- Wirksame Kommunikation ist wesentlich, auch in einer differenzierten High-Tech-Medizin:
 - fördert Verständnis der medizinische Notwendigkeiten
 - fördert die Mitarbeitsbereitschaft der Patienten
 - beeinflusst die Outcome-Parameter
 - steigert die Zufriedenheit des Patienten

Mangelnde Kommunikation ist verantwortlich für eine Vielzahl von unerwünschten Ereignissen in der Versorgung



Missverständnisse in der Kommunikation Professionelle ...

- unterschätzen den Informationsbedarf der Patienten
- unterschätzen die Fähigkeit von Patienten, komplexe Sachverhalte zu verstehen
- geben Informationen in schwer verständlicher Sprache



Missverständnisse in der Kommunikation Professionelle ...

- ohne zu beachten, wie aufnahmefähig Patienten zum Zeitpunkt der Informationsvermittlung sind
- Vergewissern sich nicht, ob die Patienten die Information tatsächlich verstanden haben.

- unter Zeitdruck
- häufig ohne unterstützende Materialien
- ... sind nicht hinreichend ausgebildet

Studie Patienten im Krankenhaus (Rutz, Dierks 2017)



6 Kliniken, 18 Patienten, älter als 70 Jahre, unklare Diagnose, 16 Frauen, 2 Männer

Beobachtung im Krankenhaus - Information

Ärztin sagt, dass sie Blut abnehmen möchte. Frau H.-A.K. fragt wofür, sie geht doch gleich nach Hause. Die Ärztin meint, dass noch einmal die „Salzwerte“ des Blutes kontrolliert werden sollen, damit der Hausarzt dies nicht sofort machen muss. (B7, Abs. 10)

Frau H.-A.K. fragt Beobachterin, ob sie denn nun wieder schlimmer krank ist und die Assistenzärztin deshalb Blut abgenommen hat. Die Assistenzärztin hat einfach nur gesagt, dass was überprüft wird, aber was genau, warum und wieso das jetzt kurz vor der Entlassung gemacht wird, das kann sie nicht nachvollziehen. Sie sagt, dass die Ärzte ihr wieder „nur die Hälfte“ sagen. (B7, Abs. 102)

Die Patientin erfährt nicht, was es mit den Salzwerten auf sich hält und warum diese getestet werden müssen. Im post-situativen Interview schildert sie ihre Sorgen nach dieser Situation

Beobachtung im Krankenhaus - Information

Es hat keiner ihr irgendetwas gesagt. Keiner hat ihr klipp und klar deutlich gesagt: Sie haben das und das und Sie müssen das und das machen. Ja, wir machen mal, wir schauen mal, wir gucken mal. Das ist keine Aussage. Mit der kann weder ein 18-jähriger gescheit etwas anfangen, geschweige denn eine 80-jährige. Das war also sehr mangelhaft. Da hat sie auch immer geklagt drüber: Es sagt kein Mensch etwas, ich weiß nicht was los ist. (I7_A3, Abs. 213)

Es wird immer wieder beobachtet, dass die Patienten klare Aussagen zum weiteren Verlauf wünschen, diese jedoch von den Ärzten nicht gegeben werden.

Beobachtung im Krankenhaus

Die Patientin Frau I.B. fragt mehrfach, wie lange das Abheilen ihrer Entzündung am Bein noch benötigt. Sie [*Assistenzärztin*] sagt: „Das geht nicht von jetzt auf gleich.“ (B4, Abs. 121)

Es wird immer wieder beobachtet, dass die Patienten klare Aussagen zum weiteren Verlauf wünschen, diese jedoch von den Ärzten nicht gegeben werden.

Beobachtung im Krankenhaus – informierte Entscheidung

Die Ärztin kommt aus dem Stationszimmer und hält dem Patienten eine Einverständniserklärung hin. Sie sagt zu ihm, dass er diese Untersuchung früher schon einmal bekommen hat und „einfach unterschreiben“ soll. Der Patient unterschreibt und wird danach von der Pflegekraft zum Fahrstuhl geschoben. (B7, Abs. 114)

Über die Köpfe der
Patienten hinweg

Beobachtung im Krankenhaus - Patientensicherheit

Medikamente stehen zum Teil frei zugänglich auf dem Flur

Unbeschriftete Medikamentenbecher

Pflegekräfte, die nicht wissen, für wen ein Medikament ist

Es werden Medikamente angekündigt, die die Patienten dann doch nicht erhalten

Patienten wissen häufig nicht, welche Medikamente sie einnehmen und wann genau sie diese einnehmen sollen

Beurteilung durch die Patienten

- Scham/ Angst, Bedürfnisse zu äußern
 - „Als Patient, da muss man den Mund halten.“ (P16)
 - „Die Patienten sind einfach so-, haben Angst vor den Ärzten, mal zu fragen, oder wenn sie dann zu viele Tabletten-, immer fragen! Die Patienten müssen fragen!“ (P9)
- Eigene Rolle in der Kommunikation
 - „Und es ist auch immer: wie man, im ganzen Leben, wenn irgendetwas ist, wie man es sagt, da kommt es nur drauf an. Wie man etwas sagt.“ (P9)
- Entschuldigen Zeitmangel mit Arbeitsüberlastung
- Wunsch, nach kurzen Gesprächen „zwischen durch“

Lessons learned

- Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Information und Kommunikation
- Unterschiede zwischen den Mitarbeitern innerhalb einer Klinik
- Patientenorientierte Versorgung nicht nur vom Faktor „Zeit“ und institutionellen Gegebenheiten abhängig
- Vielmehr Haltung zur patientenorientierten Versorgung einzelner Personen



Partizipation
Schulungen
Transparenz

Open Notes



Kommunikationsfördernde
Tools
Teach Back
Ask me three
Fortbildung
Schauspielpatienten
Kitteltaschenguide
Incentives?



Zugang
Ausbildung
Finanzierung
Unterstützung
Beratung
Informationsportale

Health literacy for consumers

60%
PEOPLE



LOW
HEALTH LITERACY

Having low health literacy means someone doesn't have the knowledge they need to find, understand and use information about their health and health care.

seek
information



join
support groups

ask for
information



Info



educate
yourself

make sure you
understand



prepare & ask
questions

bring relatives
or friends to
appointments



be open and
honest



ask about
your options

talk about
your values &
preferences



speak up if you
are unhappy
with your care

**My
Medical
History**

give all your
medical details

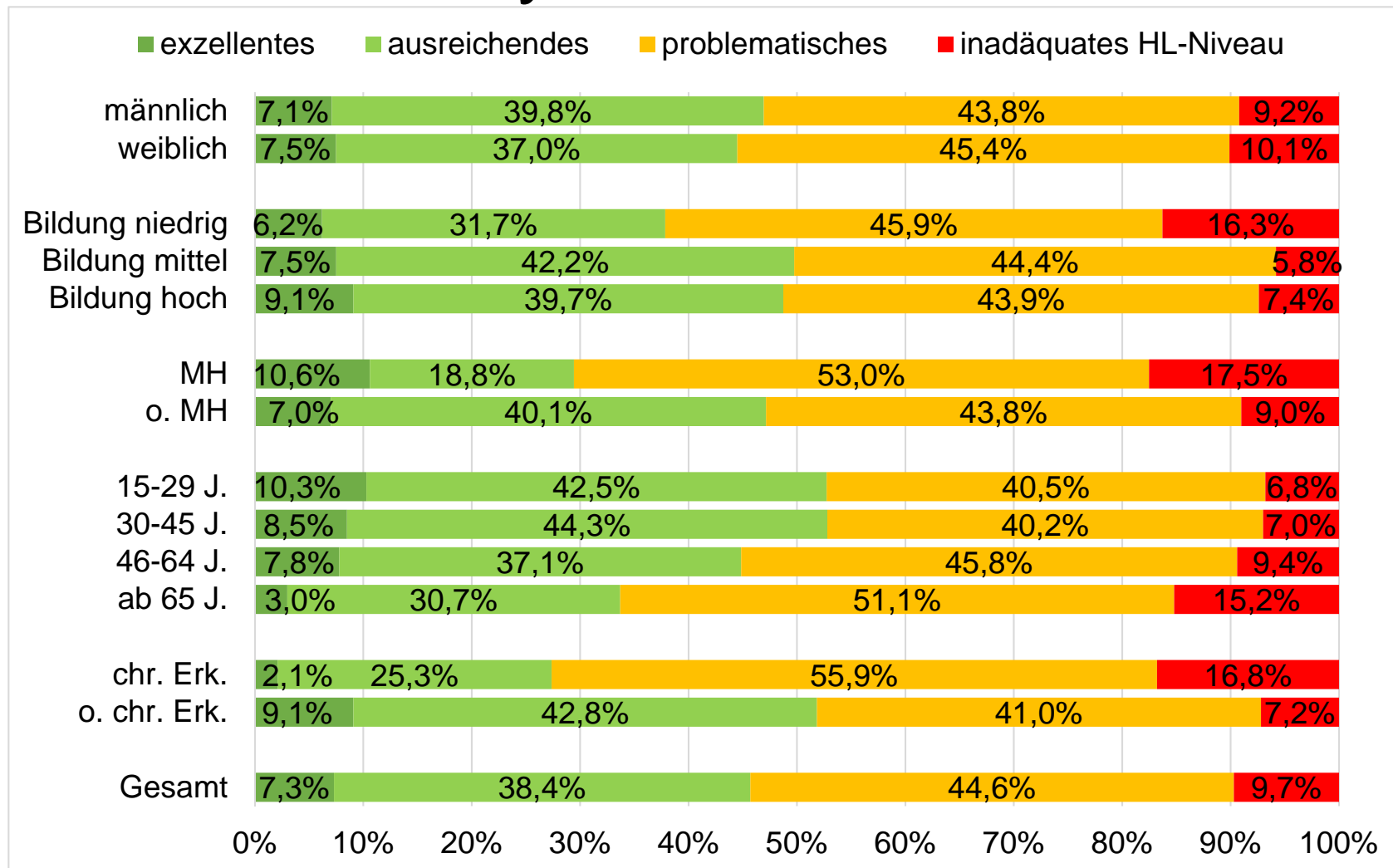


ask for things
to be explained
differently

request an
interpreter

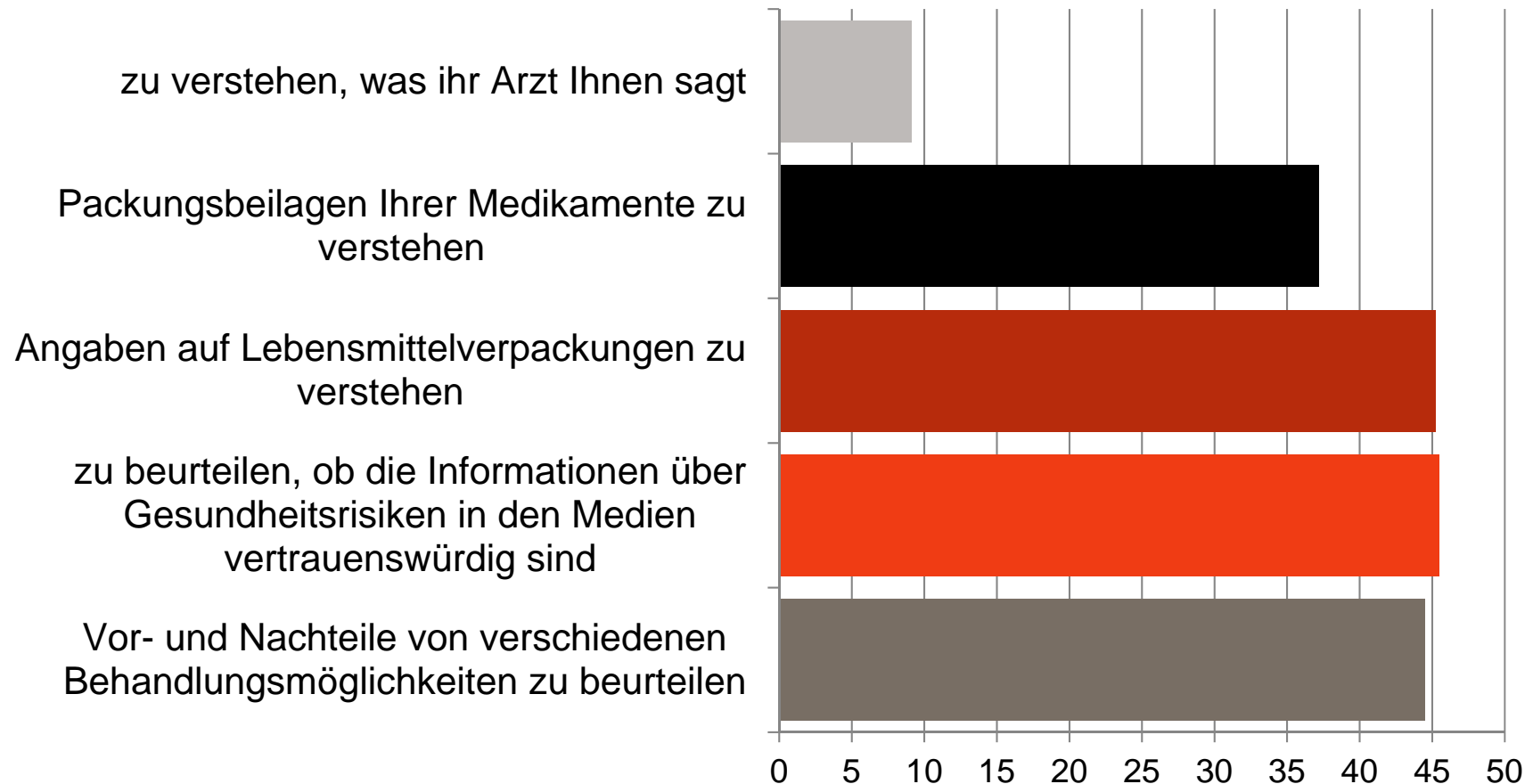


Health Literacy der Deutschen



N=2000; Schaeffer et al 2016

Schwierig/sehr schwierig



Schaeffer et al 2016, Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland

Die neue App AOK Gesundheitskompetenz für [Android-Geräte](#) und für [ios-Geräte](#).

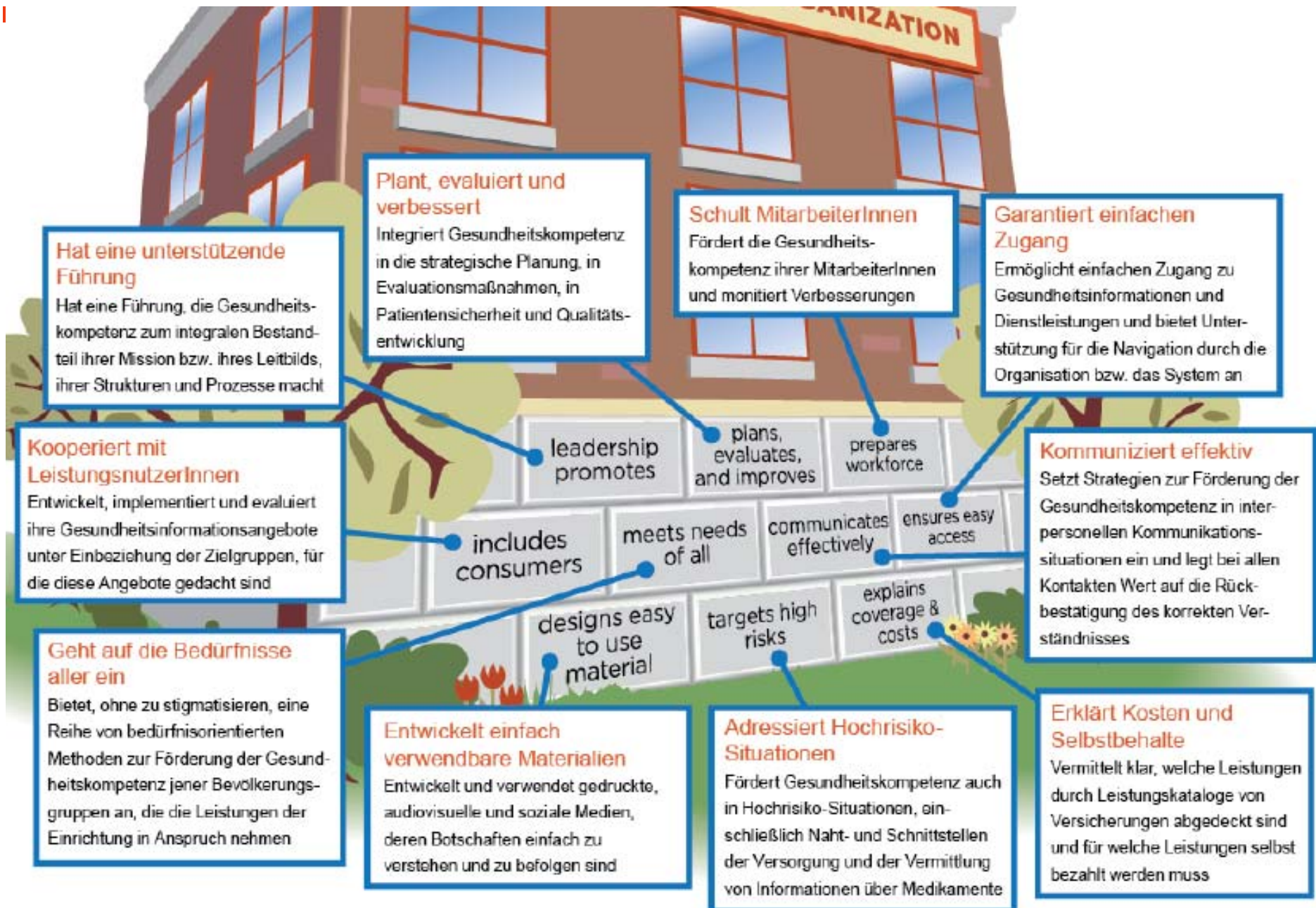


Die neue App AOK Gesundheitskompetenz
für [Android-Geräte](#) und für [ios-Geräte](#).



We must not blame the individual for not understanding information that has not been made clear to him or her.

<https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/health-literacy>





Partizipation
Schulungen
Transparenz
Kampagnen

Open Notes



Health literate organisation
Kommunikationsfördernde
Tools

Teach Back
Ask me three
Fortbildung
Schauspielpatienten
Kitteltaschenguide
Incentives?



Zugang
Ausbildung
Finanzierung
Unterstützung
Beratung
Informationsportale

Forschungsergebnisse

Gezielte Aktivitäten verbessern gesundheitsbezogenes Wissen ([Taggart 2012](#), [APHCRI-Bush 2010](#), [DeWalt 2009](#), [Pignone 2005](#), [Sheridan 2011](#)).

Explizit für die Zielgruppe entwickeltes Material (schriftlich, hier für Kinder und Jugendliche) [DeWalt 2009](#), [APHCRI-Bush 2010](#), [Pignone 2005](#), Wilson 2012a).

Speziell für ältere Menschen (Manafó 2012)
Gruppenprogramme in Arztpraxen ([Taggart 2012](#))

[www. Whatworksforhealth.wisc.edu](http://www.Whatworksforhealth.wisc.edu)

Health literacy for consumers

60%
PEOPLE



LOW
HEALTH LITERACY

Having low health literacy means someone doesn't have the knowledge they need to find, understand and use information about their health and health care.

seek information



join support groups

ask for information



Info

educate yourself



make sure you understand



prepare & ask questions

bring relatives or friends to appointments



be open and honest



ask about your options

talk about your values & preferences



speak up if you are unhappy with your care

My Medical History

give all your medical details



ask for things to be explained differently

request an interpreter



Health literacy for managers

60%
PEOPLE



LOW
HEALTH LITERACY

Having low health literacy means consumers don't have the knowledge they need to find, understand and use information about their health and health care. You can help change this.

How can I
**CREATE A
GOOD HEALTH
LITERACY
ENVIRONMENT**
within my
organisation?



BE A LEADER

KEY FOCUS

Make patient-centred care and health literacy a key focus within the strategic framework of your organisation

USE EXAMPLES

Use patient stories to demonstrate how health literacy affects people's health and healthcare

CLEAR COMMUNICATION

Make clear and effective communication a priority across all levels of the organisation

PUT **SYSTEMS** IN PLACE

EDUCATION & TRAINING

Incorporate health literacy and communication strategies into information, education and training sessions for the workforce

PROCESSES

Develop and implement whole-of-organisation policies which embed health literacy considerations into existing processes

LANGUAGE

Use easily understood language and symbols on information and signage

CONSUMER SUPPORT

Have processes in place to provide support for consumers with additional needs - interpreters, accessible lifts, etc

PARTNER WITH CONSUMERS

INFORMATION CO-DESIGN

Work with consumers to develop, design and evaluate information materials - brochures, forms, referrals, etc

SERVICE CO-DESIGN

Work with consumers to plan, design and evaluate services and facilities

Health literacy for clinicians

60%
OF PEOPLE



LOW
HEALTH LITERACY

Having low health literacy means your patients don't have the knowledge they need to find, understand and use information about their health and health care. You can help change this.

Know your patients



Consider how you present information



Ensure understanding

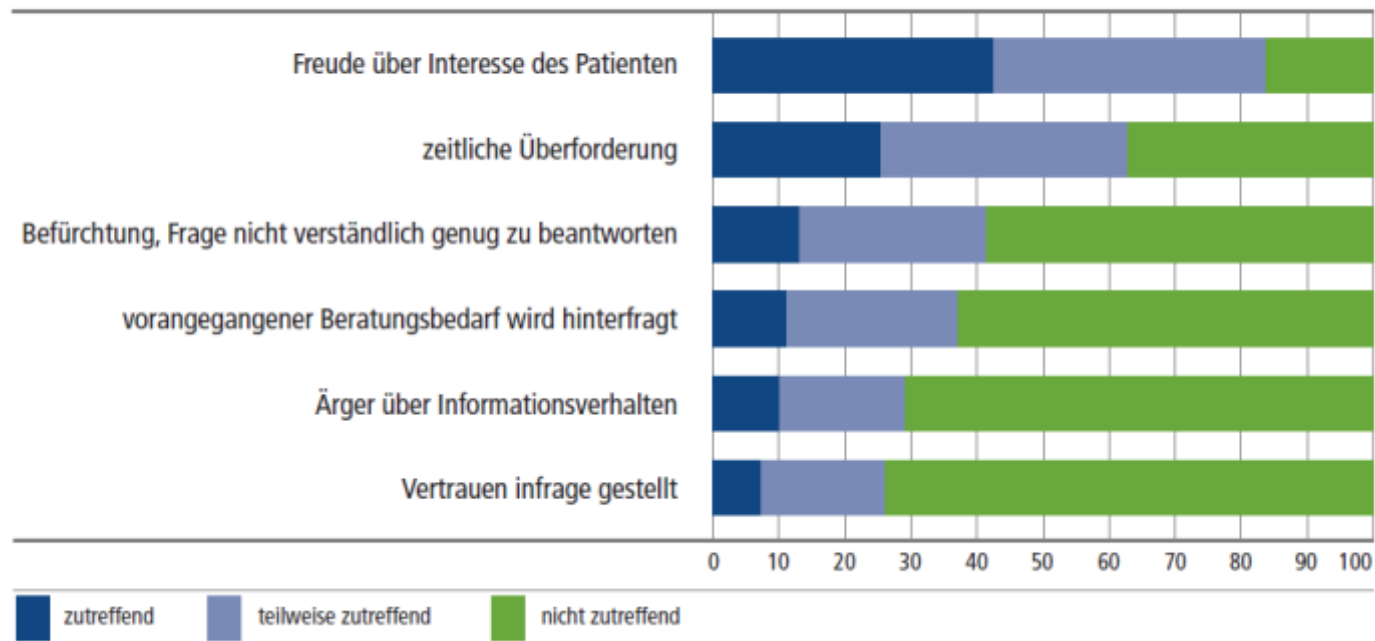


Improve your health service



How can I help my patients understand their health better?

Empfindungen von Ärzten bei einer Konfrontation mit selbst recherchierten Informationen (Angaben in Prozent)



Gesundheitsmonitor 2016

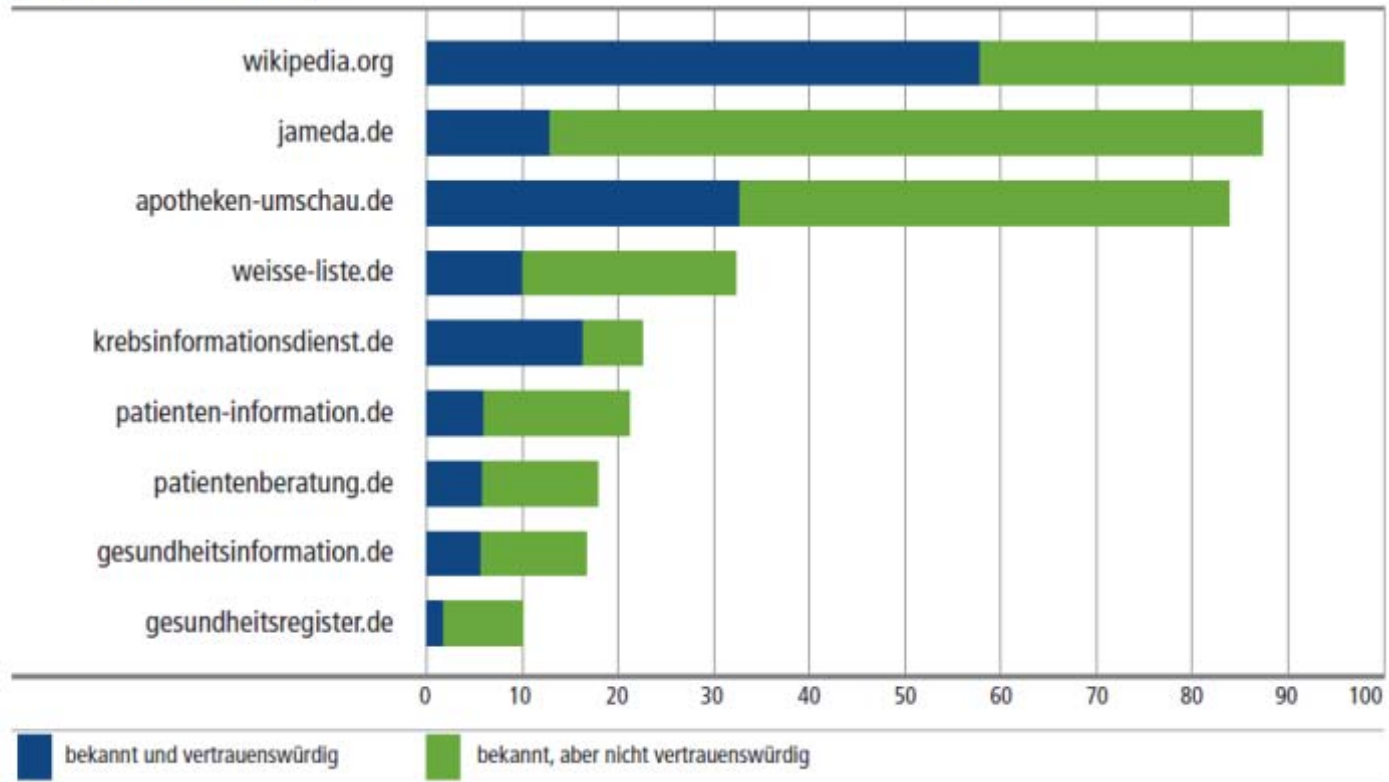
Die vorinformierten Patienten

Um sich gesundheitlichen Rat einzuholen, haben 66 Prozent der insgesamt 1.017 Befragten schon einmal das Internet konsultiert - Frauen häufiger (72 Prozent) als Männer (59 Prozent). Überraschend, dass vor allem Eltern vermehrt von diesem Angebot Gebrauch machen: Über zwei Drittel der Deutschen mit Kindern (69 Prozent) suchen nach Informationen zu Symptomen im Netz - ganze 26 Prozent von ihnen verzichten nach der Online-Recherche in der Mehrzahl der Fälle dann aber gänzlich auf den Arztbesuch.



Siemens-Betriebskrankenkasse SBK, 2015

Bekanntheit und eingeschätzte Vertrauenswürdigkeit von Internetseiten (Angaben in Prozent)



Gesundheitsmonitor 2016