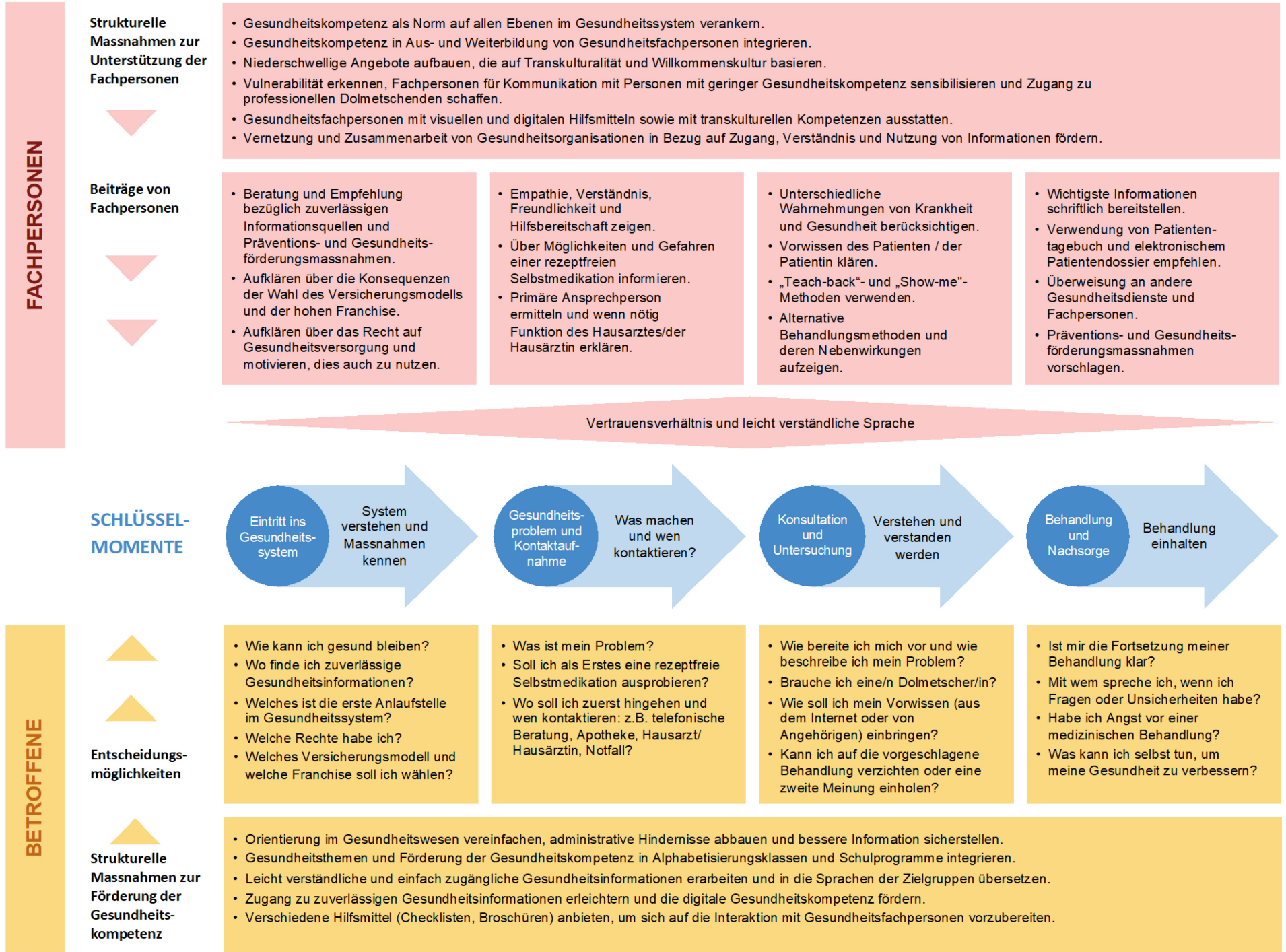


Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz



FACHPERSONEN

Strukturelle Massnahmen zur Unterstützung der Fachpersonen

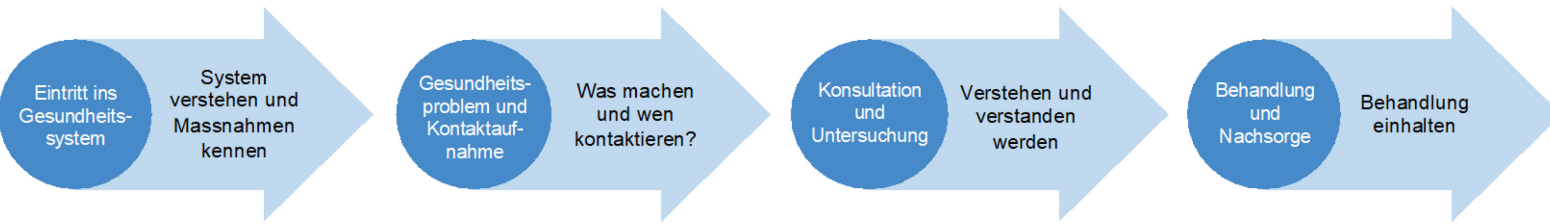
- Gesundheitskompetenz als Norm auf allen Ebenen im Gesundheitssystem verankern.
- Gesundheitskompetenz in Aus- und Weiterbildung von Gesundheitsfachpersonen integrieren.
- Niederschwellige Angebote aufbauen, die auf Transkulturalität und Willkommenskultur basieren.
- Vulnerabilität erkennen, Fachpersonen für Kommunikation mit Personen mit geringer Gesundheitskompetenz sensibilisieren und Zugang zu professionellen Dolmetschenden schaffen.
- Gesundheitsfachpersonen mit visuellen und digitalen Hilfsmitteln sowie mit transkulturellen Kompetenzen ausstatten.
- Vernetzung und Zusammenarbeit von Gesundheitsorganisationen in Bezug auf Zugang, Verständnis und Nutzung von Informationen fördern.

Beiträge von Fachpersonen

- Beratung und Empfehlung bezüglich zuverlässigen Informationsquellen und Präventions- und Gesundheitsförderungsmassnahmen.
- Aufklären über die Konsequenzen der Wahl des Versicherungsmodells und der hohen Franchise.
- Aufklären über das Recht auf Gesundheitsversorgung und motivieren, dies auch zu nutzen.
- Empathie, Verständnis, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zeigen.
- Über Möglichkeiten und Gefahren einer rezeptfreien Selbstmedikation informieren.
- Primäre Ansprechperson ermitteln und wenn nötig Funktion des Hausarztes/der Hausärztin erklären.
- Unterschiedliche Wahrnehmungen von Krankheit und Gesundheit berücksichtigen.
- Vorwissen des Patienten / der Patientin klären.
- „Teach-back“- und „Show-me“-Methoden verwenden.
- Alternative Behandlungsmethoden und deren Nebenwirkungen aufzeigen.
- Wichtigste Informationen schriftlich bereitstellen.
- Verwendung von Patiententagebuch und elektronischem Patientendossier empfehlen.
- Überweisung an andere Gesundheitsdienste und Fachpersonen.
- Präventions- und Gesundheitsförderungsmassnahmen vorschlagen.

Vertrauensverhältnis und leicht verständliche Sprache

SCHLÜSSEL-MOMENTE



BETROFFENE

Entscheidungsmöglichkeiten

- Wie kann ich gesund bleiben?
- Wo finde ich zuverlässige Gesundheitsinformationen?
- Welches ist die erste Anlaufstelle im Gesundheitssystem?
- Welche Rechte habe ich?
- Welches Versicherungsmodell und welche Franchise soll ich wählen?
- Was ist mein Problem?
- Soll ich als Erstes eine rezeptfreie Selbstmedikation ausprobieren?
- Wo soll ich zuerst hingehen und wen kontaktieren: z.B. telefonische Beratung, Apotheke, Hausarzt/ Hausärztin, Notfall?
- Wie bereite ich mich vor und wie beschreibe ich mein Problem?
- Brauche ich eine/n Dolmetscher/in?
- Wie soll ich mein Vorwissen (aus dem Internet oder von Angehörigen) einbringen?
- Kann ich auf die vorgeschlagene Behandlung verzichten oder eine zweite Meinung einholen?
- Ist mir die Fortsetzung meiner Behandlung klar?
- Mit wem spreche ich, wenn ich Fragen oder Unsicherheiten habe?
- Habe ich Angst vor einer medizinischen Behandlung?
- Was kann ich selbst tun, um meine Gesundheit zu verbessern?

Strukturelle Massnahmen zur Förderung der Gesundheitskompetenz

- Orientierung im Gesundheitswesen vereinfachen, administrative Hindernisse abbauen und bessere Information sicherstellen.
- Gesundheitsthemen und Förderung der Gesundheitskompetenz in Alphabetisierungsklassen und Schulprogramme integrieren.
- Leicht verständliche und einfach zugängliche Gesundheitsinformationen erarbeiten und in die Sprachen der Zielgruppen übersetzen.
- Zugang zu zuverlässigen Gesundheitsinformationen erleichtern und die digitale Gesundheitskompetenz fördern.
- Verschiedene Hilfsmittel (Checklisten, Broschüren) anbieten, um sich auf die Interaktion mit Gesundheitsfachpersonen vorzubereiten.

Aufbau des Parcours

Die von uns als *Parcours* bezeichnete Infografik soll Fachpersonen und Akteure des Gesundheits- und Sozialwesens für die Förderung der Gesundheitskompetenz benachteiligter Personen sensibilisieren. Der Parcours zeigt auf, welche Massnahmen, Interventionen und Ansätze zur Entwicklung einer interaktiven und kritischen Gesundheitskompetenz beitragen können. Benachteiligte Personen sollen in ihrer Gesundheitskompetenz gestärkt werden, damit sie aufgeklärt Entscheidungen treffen können.

Der Parcours stellt vier Schlüsselmomente dar, in denen benachteiligte Personen mit dem Gesundheitssystem in Kontakt kommen und Zugang finden oder sich orientieren müssen. Diese vier Schlüsselmomente sind 1) Eintritt ins Gesundheitssystem, 2) Gesundheitsproblem und Kontaktaufnahme, 3) Konsultation und Untersuchung und 4) Behandlung und Nachsorge. In diesen Momenten erfolgen auch Begegnungen und Interaktionen zwischen Fachpersonen und benachteiligten Personen. Diese müssen fähig sein, Informationen zu lesen, zu verstehen, zu beurteilen,

herauszufiltern und weiterzugeben. Aufgrund ihrer geringen Gesundheitskompetenz sind sie dazu nicht immer in der Lage. Fachpersonen können den Betroffenen jedoch helfen, aufgeklärt Entscheidungen zu treffen und so auch zu einer Verbesserung ihrer Gesundheitskompetenz beitragen.

Der Parcours gliedert sich in zwei Achsen. Die erste Achse zeigt, wie Gesundheitsfachpersonen zur Förderung einer interaktiven und kritischen Gesundheitskompetenz von benachteiligten Personen beitragen können, wenn sie mit diesen interagieren. Die strukturellen Massnahmen auf dieser Achse sollen sie bei der Erfüllung dieser Aufgabe unterstützen. Manche dieser Massnahmen setzen allerdings eine Institution voraus, die die Gesundheitskompetenz fördert und das Thema in alle Aspekte der Planung, Erbringung und Evaluation von Dienstleistungen miteinbezieht. Dies ermöglicht auch Benachteiligten, sich im Gesundheitswesen zu orientieren und das eigene Wissen zu erweitern.

Die zweite Achse, genannt «Betroffene», veranschaulicht die verschiedenen Entscheidungen, die in jedem Schlüsselmoment getroffen werden sollten. Dabei verwenden die benachteiligten Personen ihre Gesundheitskompetenz, um alle Möglichkeiten zu erfassen und zu beurteilen. Die auf dieser Achse dargelegten strukturellen Massnahmen richten sich an Benachteiligte und sollen sie unterstützen, optimale Entscheidungen zu treffen.

*Dieses von Bülent Kaya in Zusammenarbeit mit Mariana Marti entwickelte Hilfsmittel beruht hauptsächlich auf den Empfehlungen der Studie von Bülent Kaya (2018). *Compétences en matière de santé. Relation patient-professionnel de santé et accès à l'information relative à la santé* (auf Französisch, mit deutscher Zusammenfassung). Schweizerisches Rotes Kreuz, Bern. Es wurde von einer Gruppe von Expertinnen validiert.*

Gesundheitskompetenz umfasst das Wissen, die Motivation und die Fähigkeit eines Individuums, relevante Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden, um fundierte Entscheidungen für die eigene Gesundheit treffen zu können. In der Schweiz hat mehr als die Hälfte der Bevölkerung eine geringe Gesundheitskompetenz.

Dies gilt insbesondere für Personen, die aufgrund von materiellen, strukturellen, psychosozialen oder verhaltensbedingten Faktoren benachteiligt sind. Verschiedene sozioökonomische Faktoren (Bildung, berufliche Stellung und Einkommen) stehen dabei in Wechselwirkung mit Faktoren wie Geschlecht, Alter oder Migrationshintergrund.