

# Patientinnen- und Patientenorientierung und Gesundheitskompetenz

Prof. Dr. Marie-Luise Dierks, Medizinische  
Hochschule Hannover



Medizinische Hochschule  
Hannover



Patientenorientierung bedeutet, dass sich das Gesundheitssystem und die darin handelnden Professionellen an den Wünschen, Erwartungen und der Zufriedenheit der Patienten orientieren.



„When the patient enters our gates, all our encounters must begin with a single question: How can I help you? And all the investments of our time, our energies, and our dollars must move ever in the direction of the answers to that question.“ (Donald Berwick)[\[1\]](#)

Berwick D. The total costumer relationship in health care: broadening the bandwidth. Journ on Quality Improvement. 1997; 5(23): 245-250

# Patientenbedürfnisse

- qualitativ hochwertige Behandlung, die den neuesten Stand der Profession einerseits und die bestmöglichen Ergebnisse für den Patienten andererseits berücksichtigt
- im Erkrankungsfall schnell Hilfe von der Einrichtung erhalten, die Patienten selbst wählen wollen (Zugang und Wahlfreiheit)
- ausreichend Zeit und Zuwendung durch die Professionellen, Berücksichtigung der Autonomie und Würde durch die Professionellen
- Vertrauen in die Versorgungseinrichtungen
- Vertrauen darauf, dass die Qualität der Gesundheitsversorgung auch mittelfristig gegeben ist
- der Wunsch, ohne Rücksicht auf gesellschaftlichen und finanziellen Status eine gute Behandlung zu erhalten
- Verständliche, leicht zugängliche Informationen über Krankheit und Gesundheit, Diagnostik und Therapie.

Patientenorientierung bedeutet dann auch, Strukturen und Prozesse des Systems der gesundheitlichen Versorgung auf die Interessen, Bedürfnisse und Wünsche der Patienten abzustimmen und die rechtlichen Rahmenbedingungen entsprechend zu gestalten.

# Beschluss der 91. GMK 2018 - Patientenorientierung als Element einer zukunftsweisenden Gesundheitspolitik

Verbesserung der Patientensouveränität und der Orientierung im Gesundheitswesen

## **Stärkung der Gesundheitskompetenz und der gesundheitlichen Eigenverantwortung**

Förderung der Kommunikation und des Wissenstransfers zwischen Patientinnen und Patienten und allen Beteiligten im Gesundheitswesen

Stärkung der gesundheitlichen Selbsthilfe und Patientenbeteiligung

Erhöhung der Patientensicherheit

Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements

Erleichterung der Beweislast und zum Beweismaß bei möglichen Behandlungsfehlern

# Health Literacy - Gesundheitskompetenz

„Gesundheitskompetenz ist die Fähigkeit, sinnvolle Entscheidungen in Bezug auf die eigene Gesundheit zu treffen – und zwar im Kontext des täglichen Lebens – zuhause, in der Gemeinde, am Arbeitsplatz, im Gesundheitssystem und auf der politischen Ebene“ (WHO 2012)

# Gesundheitskompetenz = Lebenskunst

Der Begriff „Kompetenz“ ist eher als eine Lebenskunst zu verstehen, die den Menschen ermöglicht, mit den Zumutungen, Herausforderungen und Chancen des Lebens so achtsam und erfolgreich umzugehen, dass die Balance zwischen Gesundheitsressourcen und Gesundheitsbelastungen immer wieder hergestellt wird, ohne in die Fallen des „healthismus“ zu laufen (Rosenbrock 2017).

# Gesundheitskompetenz

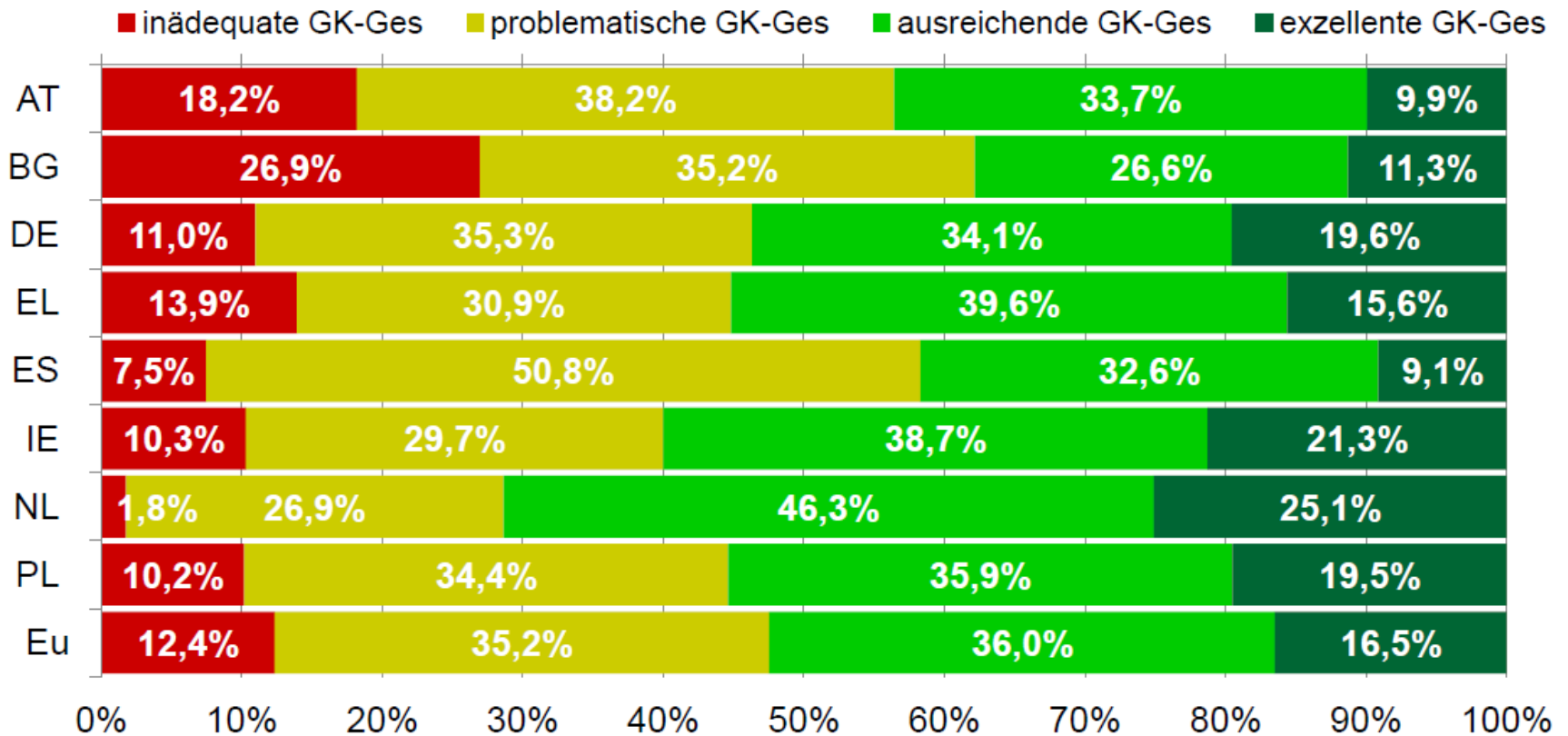
Basiert auf Allgemeiner Literalität und umfasst

Wissen, Motivation, Fähigkeiten

Information zu finden, zu verstehen, zu beurteilen  
und anzuwenden,

um im Alltag in den Bereichen der Krankheitsbewältigung,  
Prävention und Gesundheitsförderung Urteile fällen und  
Entscheidungen treffen zu können, die ihre Lebensqualität  
während des gesamten Lebensverlauf erhalten und  
verbessern (Sorensen et al 2012).

# Ergebnisse der HLS-EU Studie (2012)



AT[N=979] BG[N=925] DE (NRW)[N=1045] EL[N=998] ES[N=974] IE[N=959] NL[N=993] PL[N=921] Euro [N=7795]

Prof. Pelikan, J.; Mag. Röthlin, F.; Bakk. Ganahl, K.; 2012, Gesundheitskompetenz in Österreich im internationalen Vergleich, Wien, 14. August

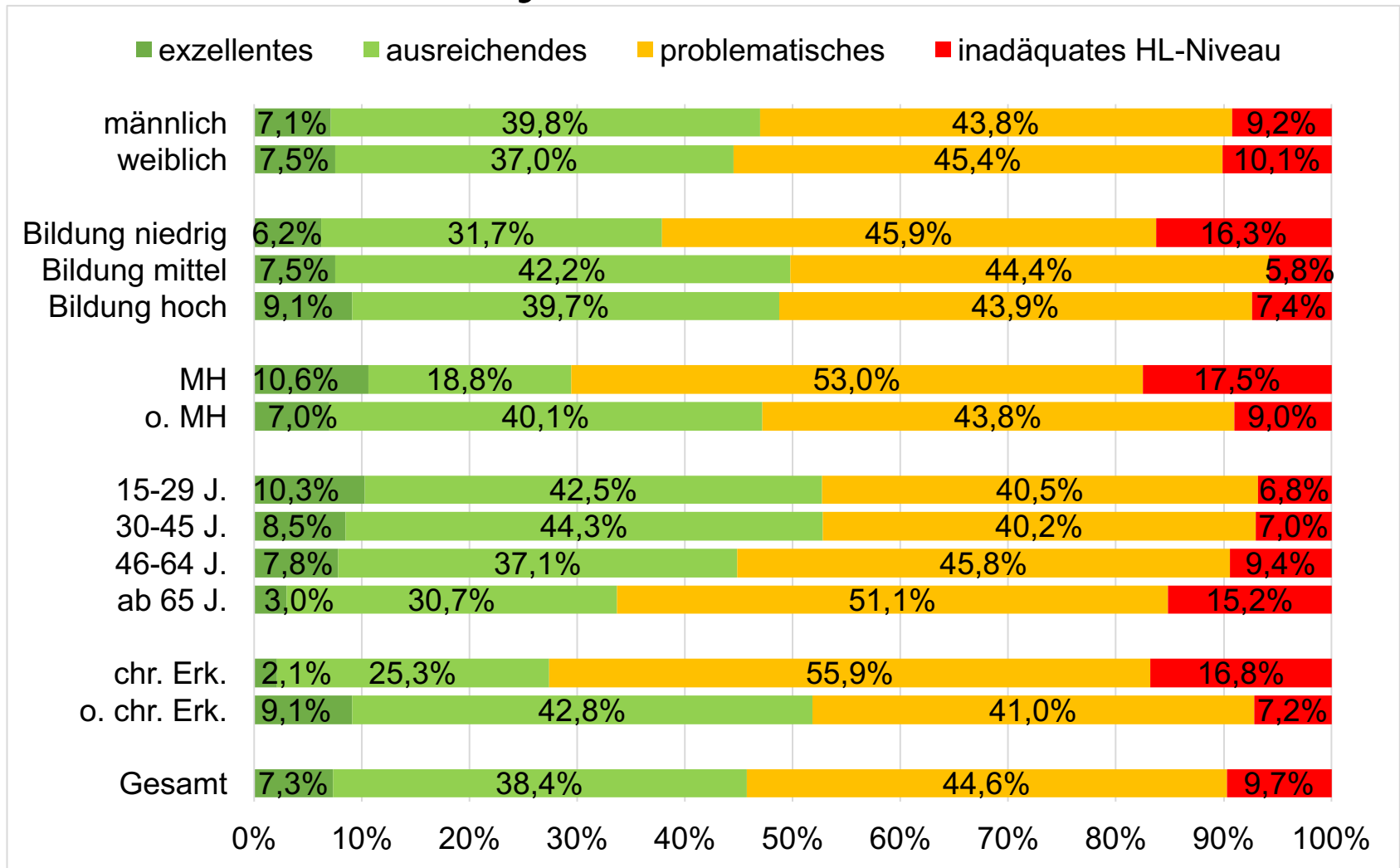
6

# HLS-EU Studie – Deutsche Studie

- Erfasst überwiegend Selbsteinschätzungen der Befragten
- Erfasst Krankheitsbewältigung/Versorgung, Prävention und Gesundheitsförderung
- Informationsquellen und Informationsdefizite

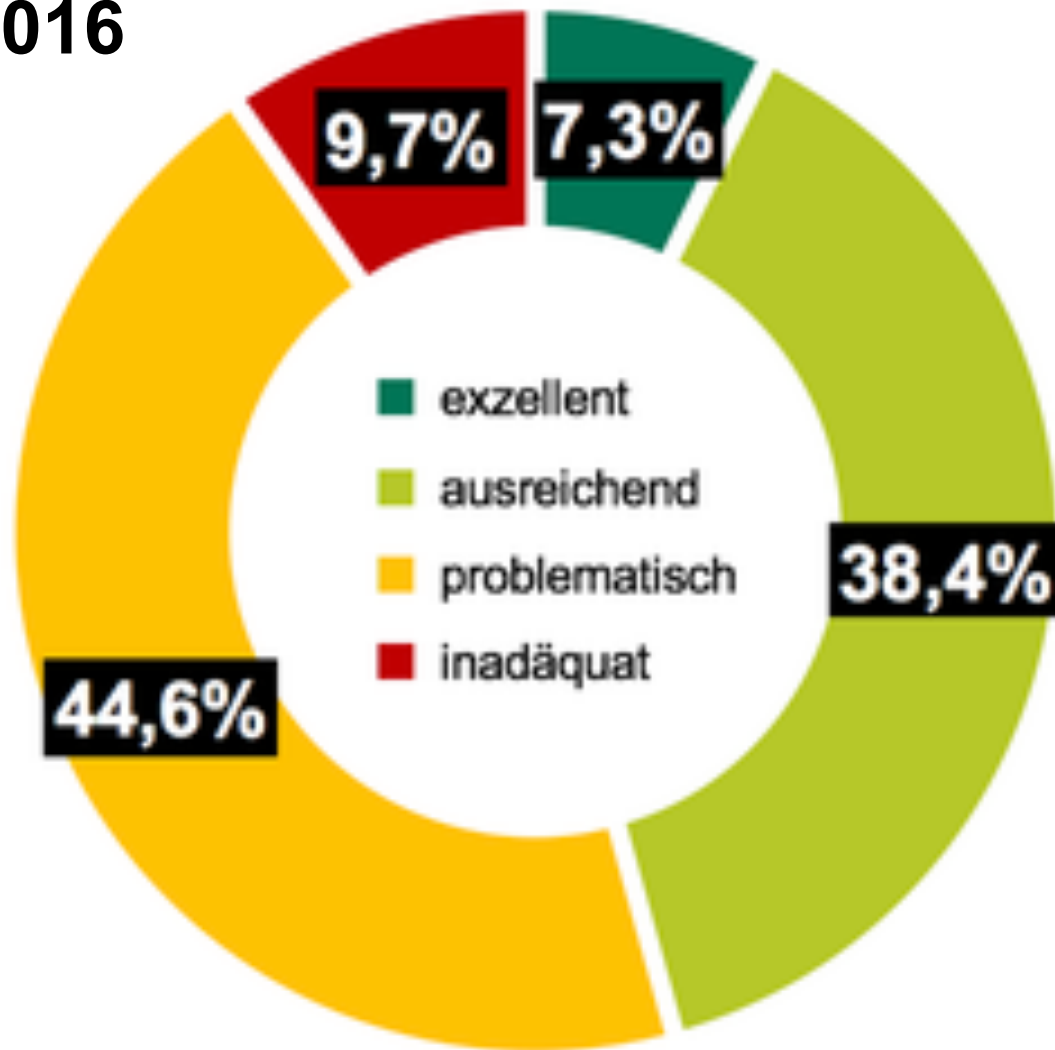


# Health Literacy der Deutschen



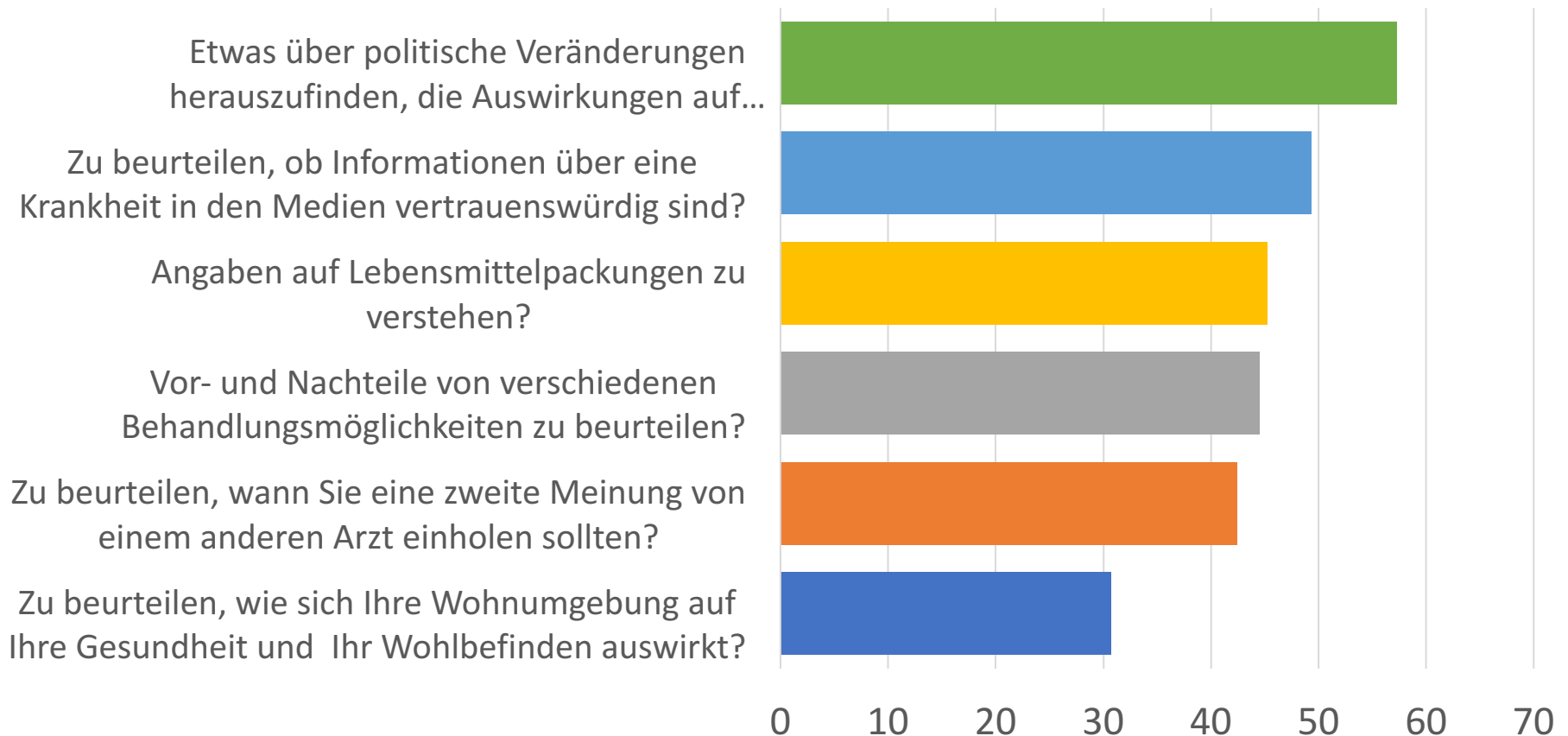
N=2000; Schaeffer et al 2016

# HLS-GER 2016



<https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/>

# Sehr schwierig/ziemlich schwierig in %





**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>

# Neue Definition 2019

In Anlehnung an das **US Department of Health and Human Services** zur Neudefinition von Health Literacy hat das Deutsche Netzwerk Gesundheitskompetenz, gemeinsam mit dem Deutschen Netzwerk Versorgungsforschung, als neue Definition von Health Literacy vorgeschlagen:

***Gesundheitskompetenz ist der Grad, zu dem Individuen durch das Bildungs-, Sozial und / oder Gesundheitssystem in die Lage versetzt werden, die für angemessene gesundheitsbezogene Entscheidungen relevanten Gesundheitsinformationen zu finden, zu verarbeiten und zu verstehen.***

<https://dngk.de/projekte/definition-health-literacy-august-2019/>

**Zugang**



**Finden**



**Verstehen**

**Verstehen  
sichern**



**Beurteilen**

**Entscheidung  
ermöglichen**



**Anwenden**

**Lernen  
unterstützen**

# Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz



- Gesundheitskompetenz in allen Lebenswelten fördern
- den Umgang mit Gesundheitsinformationen und den Medien vereinfachen
- das Gesundheitssystem nutzerfreundlich und gesundheitskompetent gestalten
- die Fähigkeit von Menschen, mit chronischer Erkrankung zu leben, stärken
- Forschung ausbauen

<https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/>

# Allianz für Gesundheitskompetenz



2017

- Die allgemeine Gesundheitskompetenz der Bevölkerung durch Gesundheitsbildung stärken
- Wissenschaftlich abgesicherte Informationsangebote – insbesondere im Internet – zu bündeln und allgemein verständlich aufbereiten
- Kommunikationskompetenz in der Aus-, Weiter- und Fortbildung der Ärztinnen und Ärzte bzw. der Gesundheitsberufe zu fördern.

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/meldungen/2017/juni/allianz-fuer-gesundheitskompetenz.html>

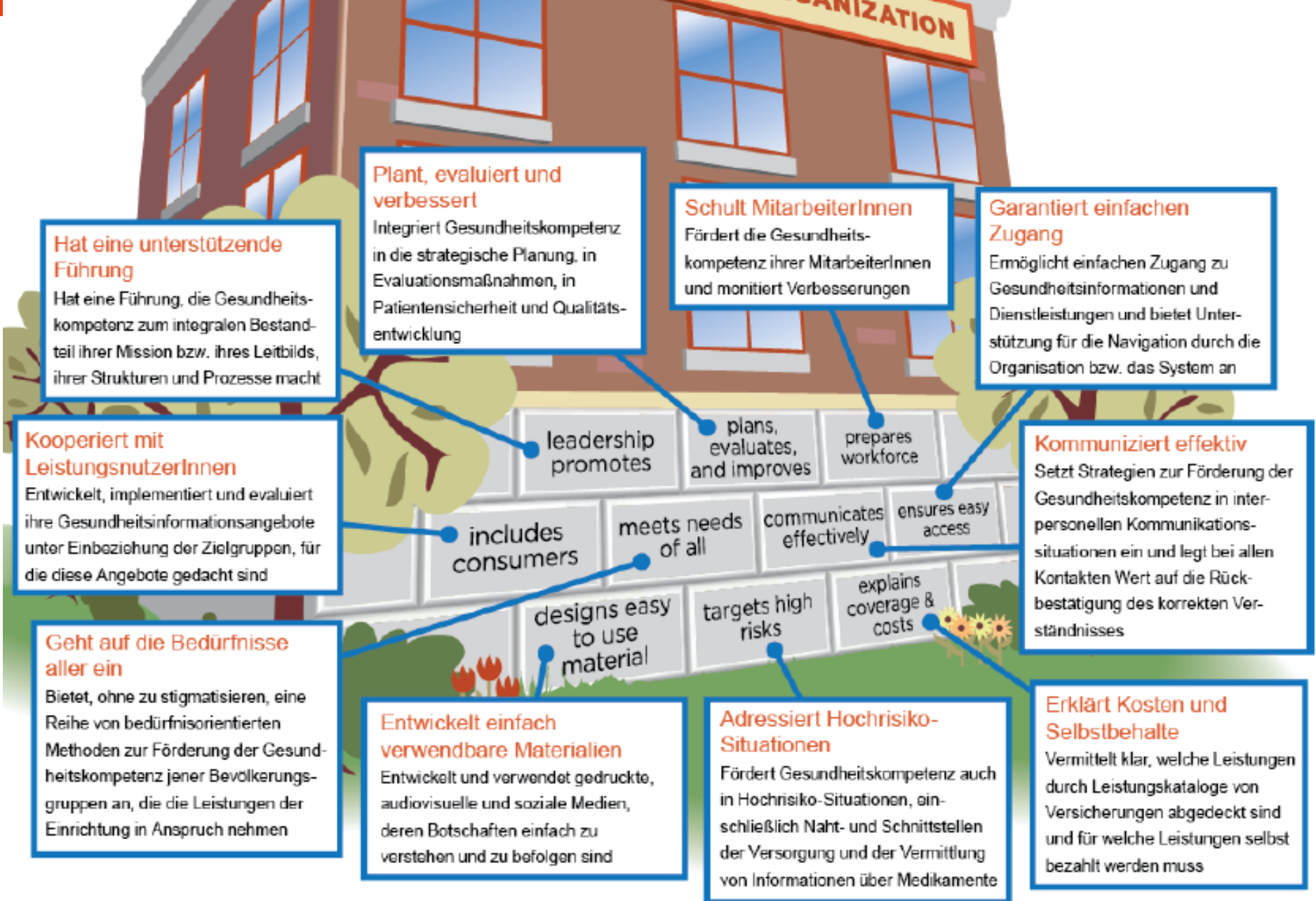
# Gesundheitskompetente Organisationen

Gesundheitskompetenz wird bei Entscheidungen auf allen Ebenen der Planung und Organisation innerhalb einer Einrichtung berücksichtigt beeinflusst

*Einrichtungen, mit denen Menschen im Zusammenhang mit Gesundheitsentscheidungen in Kontakt kommen.*

Leistungserbringer  
Kostenträger

....





Österreich: Wiener Konzept der  
gesundheitskompetenten  
Krankenbehandlungsorganisationen (Pelikan et  
al. 2016)

*WHO: Gesundheitsförderndes Krankenhaus  
(Gröne 2016) als Modell*

# Wiener Modell Gesundheitskompetenzfördernder Einrichtungen



## Elemente gesundheitsförderlicher Krankenhäuser

- Gesundheitskompetenz als Kernkonzept der Gesundheitsförderung
- Relationales Verständnis von Gesundheitskompetenz
- Integriert Gesundheitskompetenz in die umfassende Strategie gesundheitsfördernder Krankenhäuser (health promoting hospitals)

## Bezieht sich explizit auf Methoden des Qualitätsmanagements

- Neun Standards
- mit 22 Sub-Standards
- und 160 Qualitätsindikatoren zur Selbstbewertung und Auditierung
- Adressiert Patientinnen und Patienten, Personal und die Bevölkerung

Pelikan und Dietscher, <https://oepgk.at/wkgkko-machbarkeitsstudie/>

# Gesundheitskompetente Organisation – Einstellungen von Verantwortlichen in Krankenhäusern und Reha-Einrichtungen

Gesundheitskompetente Organisation als Begriff ist nicht bekannt

Gesundheitskompetenz als Terminus ist nicht gänzlich fremd, wird von den Experten jedoch mit anderen Begriffen in Verbindung gebracht: z.B.

Patientenzufriedenheit,

Patientenorientierung, Kundenbindung

Münch, I. & Dierks, M.-L. (2017) Health Literate Organizations – ein Konzept für den deutschen stationären Sektor?, Public Health Forum doi:10.1515/pubhef-2016-2118

# Voraussetzungen für die Implementierung – Forderungen der Managementebene

- Instrumente, um den Nutzen des Konzeptes in der Organisation abbilden zu können
- finanzielle und zeitliche Ressourcen für die Umsetzung
- Grad der Gesundheitskompetenz der Patienten darf nicht zum Qualitätsindikator von Kliniken werden
- Umsetzung im niedergelassenen Sektor und in der Sozialversicherung



Partizipation  
Schulungen  
Transparenz  
Beratung  
Faktenboxen  
Informationsportal  
Was-hab-ich.de



Kommunikations-  
fördernde Tools  
Gesundheitskom-  
petenz einschätzen  
lernen  
Teach Back  
Ask me three  
Kitteltaschenguide  
Entlassungsbriefe



Health literate  
workplace  
Einfache Sprache  
BGM



Integration in die  
Ausbildung aller  
Gesundheitsberufe  
Formulare einfach  
und verständlich  
gestalten

# Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz



<https://dngk.de>