

Forum

spezial

KOMPETENZ

ERFAHRUNG

**Patientenkompetenz –
der mündige Patient**

Kompendium der Veranstaltung
»Selbsthilfe im Dialog« 2017



Inhaltsverzeichnis

Seite 3
Editorial

Seite 4–5
Aktionen für mehr Kompetenz – Selbsthilfe im Dialog

Seite 6–7
Im Dschungel der Gesundheitsinformationen –
Gesundheitskompetenz

Seite 8–9
Interview mit Marc Raschke –
Eine »Hochschule« für alle

Seite 10–12
Drei Fragen an ...

Seite 13
Stärkung der Rechte von Patienten – Patientenrechtegesetz

Seite 14
»Fragen ist Gold« –
oder wie sag ich's meinem Arzt?

Seite 15–16
Was meine Ärztin/mein Arzt über mich
wissen muss – Die Checkliste

Seite 17
»Dr. Google und Co« wissen Rat?

Seite 18
Eine Frage des Vertrauens – Gesundheits-Apps

Seite 19
Gesundheitsleistungen unter die Lupe
genommen – AOK-Faktenboxen

Seite 20–21
Alles auf einen Klick –
AOK-Gesundheitsnavigatoren

Seite 22
Schnelle Antworten auf Ihre Fragen – AOK-Ratgeberforen

Seite 23
Medizinische und gesundheitsökonomische Expertise

Seite 24
Resümee von Dr. Winfried Kösters –
Kompetent ist man nie, kompetenter wird man ständig

Seite 25–26
Buch- und Webtipps

Seite 26
Termine »Selbsthilfe im Dialog« 2018





Brigitte Baki

Vorsitzende des Verwaltungsrates
der AOK – Die Gesundheitskasse
in Hessen

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

eine Studie der Bertelsmann Stiftung, die vom AOK-Bundesverband unterstützt wurde, zeigt, dass mehr als die Hälfte der Bevölkerung Schwierigkeiten hat, gesundheitsrelevante Informationen zu verstehen und zu verarbeiten. Dies war Anlass für die AOK Hessen, bei der diesjährigen Veranstaltungsreihe Selbsthilfe im Dialog das Thema »Patientenkompetenz – der mündige Patient« aufzugreifen und gemeinsam mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu diskutieren. Die lebhafteste Beteiligung von Ihnen – unseren Gästen – und die anregenden Diskussionen haben gezeigt, dass dieses Thema auf großes Interesse gestoßen ist. Auch uns als Versichertenvertreterinnen und -vertretern der AOK Hessen ist dieses Thema wichtig. Wir möchten, dass Sie als Versicherte gut informiert sind.

Die AOK Hessen unterstützt ihre Versicherten durch vielfältige Informationen, um sich im Dschungel des Gesundheitssystems zurechtzufinden. Die AOK-Gesundheitsnavigatoren wie der Krankenhaus-, Arzt-, und Pflegeheimnavigator helfen bei der Suche nach geeigneten Einrichtungen und Ärzten. Die AOK-Apps, die Ratgeber-Foren, Faktenboxen und auch die Checklisten für den Arzt- oder Krankenhausbesuch bieten ihnen Unterstützung bei der Vorsorge und auch bei der Bewältigung von Erkrankungen.

In unserer Veranstaltungsreihe wurde ersichtlich, dass das Thema Patientenkompetenz von ganz vielen Seiten zu betrachten ist und dass nicht nur die professionellen Akteure im Gesundheitswesen wie zum Beispiel Ärztinnen und Ärzte, Krankenkassen und Krankenhäuser, sondern auch die Patientinnen und Patienten selbst zur eigenen Kompetenz beitragen können. Am Beispiel der Patientenhochschule am Klinikum Dortmund wurde gezeigt, wie das Zusammenspiel der Akteure zur Steigerung der Patientenkompetenz gelingen kann. Wie es um Ihre persönliche Gesundheitskompetenz bestellt ist, können Sie in der App vom AOK-Bundesverband testen.

Um Ihre persönlichen Fragen zum Thema noch einmal aufgreifen zu können, haben wir dieses Forum speziell herausgegeben. Hier können Sie viele der in der Veranstaltung »Selbsthilfe im Dialog« 2017 diskutierten Fragen und Themen noch einmal nachlesen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen.

Brigitte Baki

Aktionen für mehr Kompetenz

Selbsthilfe im Dialog I Was haben Patientenkompetenz und Gesundheitszustand miteinander zu tun? Dieser Frage ging die zehnteilige Veranstaltungsreihe »Selbsthilfe im Dialog« der AOK Hessen nach, die in diesem Jahr zum 15. Mal stattfand. Die diesjährigen Besucherzahlen machten erneut deutlich, dass die Veranstaltung bei allen Akteuren der Selbsthilfe hoch im Kurs steht. Angeboten wurden Vorträge, Diskussionen und Workshops. An einem der diesjährigen Termine war auch der Vorstandsvorsitzende der AOK Hessen, Detlef Lamm, dabei.



Detlef Lamm (Vorstandsvorsitzender der AOK Hessen) bei seinem Grußwort in Fulda

Jedes Jahr folgen etwa 1.000 Menschen der Einladung der AOK Hessen zu »Selbsthilfe im Dialog«. Der Start war im Juni in Wiesbaden, das Finale war Mitte September in Bad Hersfeld. Am 19. August war »Selbsthilfe im Dialog« zu Gast in Fulda. Detlef Lamm, der Vorstandsvorsitzende der AOK Hessen, begrüßte die Gäste und erläuterte, warum Patientenkompetenz für die Gesundheitskasse von großer

vers über das Thema. Einig waren sich aber alle über eines: Selbstbewusste, gut informierte Patienten halten sich eher an die gemeinsam mit dem Arzt vereinbarte Therapie.

Patienten- oder Gesundheitskompetenz?

Doch was steckt hinter den Begriffen Patientenbeziehungsweise Gesundheitskompetenz? Mit der eigenen Kompetenz unterstützen Erkrankte durch ihr Wissen um ihre Erkrankung ihren eigenen Genesungsprozess und erbringen damit eine notwendige Ergänzung zu den Leistungen der Medizin. Gesundheitskompetenz setzt vor einer möglichen Erkrankung an und ist noch umfassender als die Patientenkompetenz. Laut der Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist Gesundheitskompetenz verknüpft mit Bildung und umfasst das Wissen, die Motivation und die Kompetenz von Menschen, relevante Gesundheitsinformationen unterschiedlicher Form zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden. Alle Menschen sollen so in die Lage versetzt werden, dass sie Informationen in den Bereichen der Krankheitsbewältigung, Krankheitsvorbeugung und Gesundheitsförderung beurteilen können. Somit können sie Entscheidungen treffen, welche die Lebensqualität im gesamten Lebensverlauf erhalten oder verbessern können.

Bedeutung ist: »Kompetente Patienten fragen sich, was sie selbst zur Krankheitsbewältigung und Genesung beitragen können; sie übernehmen für sich selbst Verantwortung, ergreifen Initiative und mischen sich ein.«

Selbstbewusste und gut informierte Patienten

Im Mittelpunkt der Veranstaltung stand der Vortrag »Patientenkompetenz – der mündige Patient« von Marc Raschke vom Klinikum Dortmund. Mit Zeitungsüberschriften zum mündigen Patienten wie »Der mündige Patient als Herausforderung im Arztgespräch«, »Der mündige Patient ist ein Phantom« oder »Sie haben ein Recht auf Ihren Körper!« startete er mit der ersten Folie in seinen Vortrag, die die Zuhörerinnen und Zuhörer schon zu Beginn zum Nachdenken anregten. Er erklärte, welche Faktoren einen Einfluss auf die Entscheidungen von Patienten haben und welche Hürden es auf dem Weg zum mündigen Patienten gibt. Er stellte das Konzept der dortigen Patientenhochschule vor und machte deutlich, wie wichtig es für Patientinnen und Patienten ist, Therapien gut informiert in Angriff zu nehmen. Danach diskutierten Raschke, Vertreterinnen und Vertreter der Selbsthilfe sowie der AOK Hessen engagiert und bisweilen kontro-

Eingeschränkte Gesundheitskompetenz

Bereits eine 2014 veröffentlichte repräsentative Untersuchung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WiIdO) hatte ergeben, dass die Gesundheitskompetenz bei sechs von zehn Deutschen problematisch bis unzureichend ist. Auch zeigte eine Studie der Universität Bielefeld vom Dezember 2016, dass sich mehr als die Hälfte der Deutschen von der Informationsflut zu Gesundheitsthemen überfordert fühlen. So weisen rund 44 Prozent der Deutschen eine eingeschränkte und weitere zehn Prozent sogar eine unzureichende Gesundheitskompetenz auf. Damit liegt Deutschland nicht nur unter dem europäischen Durchschnitt, sondern

Die Studie »Gesundheitskompetenz« finden Sie auf der Website der Universität Bielefeld im Bereich Gesundheitswissenschaft:

 www.uni-bielefeld.de

fällt deutlich gegenüber vergleichbaren Ländern wie den Niederlanden oder Dänemark ab.

Allianz für Gesundheitskompetenz

Die Bundesregierung hat hierauf reagiert. Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe unterzeichnete im Juni 2017 gemeinsam mit 14 Partnern eine gemeinsame Erklärung zur Gründung der »Allianz für Gesundheitskompetenz«. »Wir brauchen dringend mehr verständliche Gesundheitsinformationen«, so Gröhe. »Nur wer gut informiert ist, kann Gesundheitsrisiken vermeiden und im Krankheitsfall durch eigenes Verhalten zu einer erfolgreichen Behandlung beitragen. Doch es ist nicht immer einfach, im Dickicht der oft unverständlichen Gesundheitsinformationen den Durchblick zu bewahren. Nötig ist ein gemeinsamer Kraftakt von Ärztinnen und Ärzten, Pflegekräften, Krankenhäusern, Krankenkassen, Apotheken, Selbsthilfe- und Verbraucherorganisationen sowie Behörden von Bund und Ländern.« Für die Zukunft sind hier die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung des Gesundheitswissens geplant. Hierzu gehören unter anderem eine Verbesserung der Gesundheitsbildung, gute Gesundheitsinformationen, vor allem auch im Internet, sowie Entscheidungshilfen. Das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) wurde vom Bundesministerium für Gesundheit beauftragt, bis 2018 ein Konzept für ein Nationales Gesundheitsportal zu erarbeiten. Das Portal soll vertrauenswürdige, wissenschaftlich belegte und unabhängige Gesundheitsinformationen zusammenführen.

Unterstützung durch die AOK Hessen

Mit der Veranstaltungsreihe »Selbsthilfe im Dialog« möchte die AOK Hessen einen Beitrag zur Steigerung der Patienten- und Gesundheitskompetenz leisten, damit im Krankheitsfall die bestmögliche Entscheidung für eine Behandlung getroffen werden kann.



Ein Blick aus dem Publikum auf die Podiumsdiskussion in Frankfurt



Hubert Möller (AOK-Beratungcenterleiter in Fulda), Herbert Schneider (ehemaliger alternierender Vorsitzender des Verwaltungsrates der AOK Hessen), Detlef Lamm (Vorstandsvorsitzender der AOK Hessen), Ralf Metzger (Hauptabteilungsleiter Unternehmenspolitik/-kommunikation der AOK Hessen) und Susanne Strombach (Patientenkoordinatorin der AOK Hessen) bei der Veranstaltung in Fulda



Moderator Dr. Winfried Kösters im Gespräch mit Ralf Metzger (Hauptabteilungsleiter Unternehmenspolitik/-kommunikation der AOK Hessen), Dr. Helmut Ernst (Leitender Medizinaldirektor beim Gesundheitsamt Fulda) und Referent Marc Raschke (Patientenhochschule Dortmund) bei der Podiumsdiskussion in Fulda

Im Dschungel der Gesundheitsinformationen

Gesundheitskompetenz | Die Studie zur Gesundheitskompetenz der Universität Bielefeld belegte, dass rund 44 Prozent der Deutschen eine eingeschränkte und weitere zehn Prozent sogar nur eine unzureichende Gesundheitskompetenz aufweisen. Damit liegt Deutschland nicht nur unter dem europäischen Durchschnitt, es fällt sogar deutlich gegenüber vergleichbaren Ländern wie den Niederlanden oder Dänemark ab.

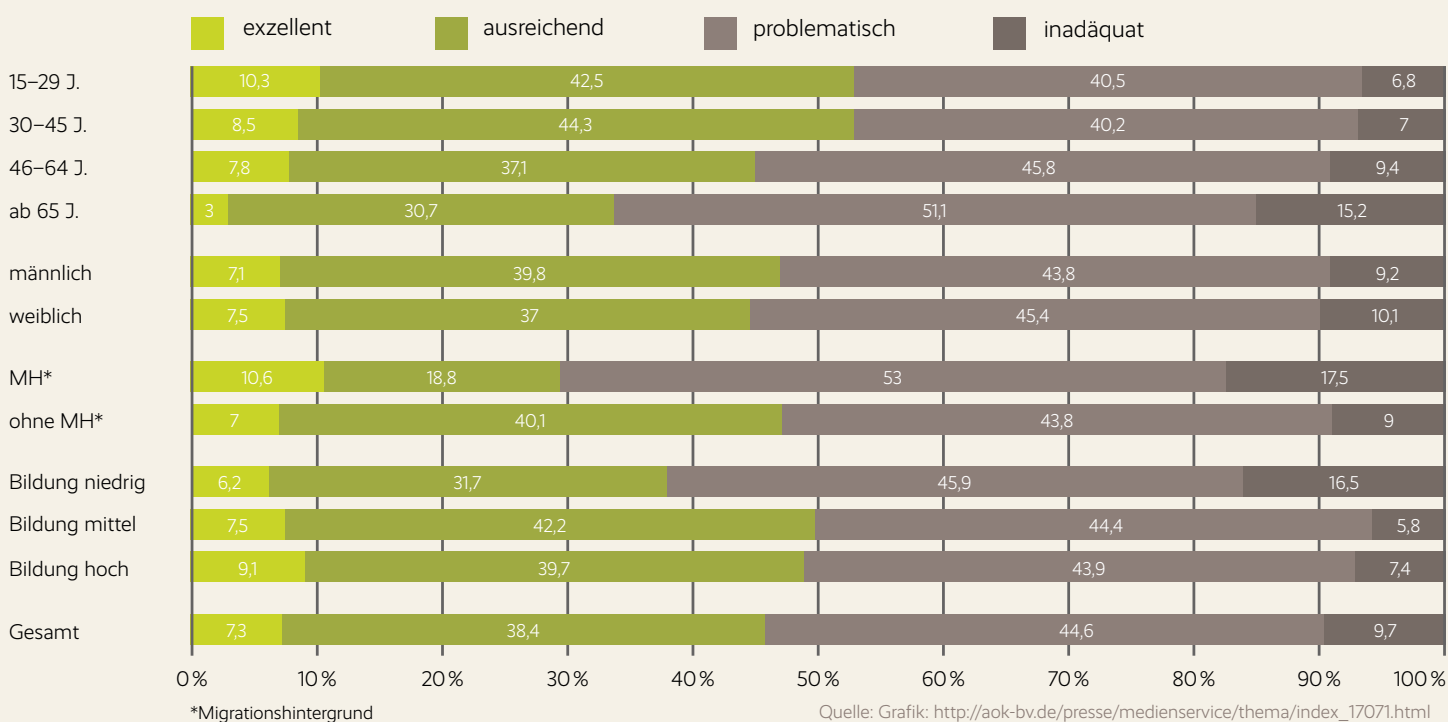
Die Problematik einer geringen Patienten- oder Gesundheitskompetenz ist, dass diese Menschen eher Gefahr laufen, im Krankheitsfall eine inadäquate Behandlungs- oder Pflegeleistung zu erhalten. Sie haben unter anderem eher Probleme, die unterschiedlichen Behandlungsmöglichkeiten zu beurteilen oder auch Packungsbeilagen von Arzneimitteln zu verstehen und zu bewerten. Menschen mit eingeschränkter oder unzureichender Gesundheitskompetenz wissen zudem häufig nicht, wohin sie sich mit gesundheitlichen Problemen wenden sollen. Sie werden häufiger im Krankenhaus behandelt, nehmen häufiger den ärztlichen Notdienst in Anspruch und wissen nicht, wann es hilfreich ist, sich eine ärztliche Zweitmeinung einzuholen. Auch leiden sie häufiger unter chronischen Krankheiten oder Gesundheitsstörungen, so die Studie

der Universität Bielefeld. Die Studie zeigte auch, dass vor allem Menschen mit Migrationshintergrund, geringem Bildungsgrad oder hohem Lebensalter Einschränkungen und Unsicherheiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen aufweisen (siehe Abbildung).

Was ist zu tun?

Um Patientinnen und Patienten die Navigation durch das Gesundheitssystem zu erleichtern, bedarf es vieler Faktoren. Auf der einen Seite ist es notwendig, die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu erhöhen, auf der anderen Seite bedarf es aber auch einer verständlicheren Kommunikation zwischen professionellen Gesundheitsakteuren und Patientinnen und Patienten.

Gesundheitskompetenzen in Deutschland



Das Wissen, an wen sich Patientinnen und Patienten wenden können, ist eine Voraussetzung, um im Krankheitsfall adäquate Hilfe und Versorgung zu bekommen.

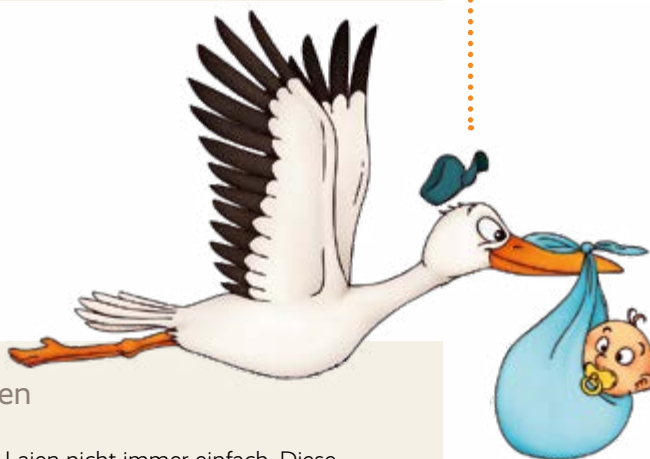
Selbstbestimmte Entscheidungen treffen

Die meisten Menschen möchten mitreden und mitbestimmen, wenn es um ihre Gesundheit geht. Damit dies möglich wird, bedarf es fundierter Informationen. Dieses Magazin enthält unterstützende Angebote und Hinweise, wie und wo unabhängige und seriöse Informationen zu Gesundheitsthemen zu finden sind. Es werden Informationen zu Patientenrechten gegeben, Hinweise bei der Suche nach Gesundheitsinformationen im Internet und eine Auswahl an Webseiten mit hilfreichen Gesundheitsinformationen vorgestellt. Des Weiteren werden Unterstützungsangebote wie Gesundheitsnavigatoren, Gesundheits-Apps vorgestellt, und eine Checkliste zur Vorbereitung eines Arztbesuches ist zum Heraustrennen enthalten. Dies soll eine Unterstützung sein, um sich auf dem Weg der Genesung gut informieren zu können und anschließend selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen.

Eingeschränkte Gesundheitskompetenz

Laut der Studie der Universität Bielefeld sind die Folgen einer eingeschränkten Gesundheitskompetenz:

- risikoreicheres Gesundheitsverhalten in Bezug auf Ernährung, Bewegung, Alkoholkonsum und Medikamenteneinnahme,
- geringere Inanspruchnahme von Angeboten zur Prävention und Früherkennung, spätere Diagnosestellung,
- geringere Therapietreue (verminderte Compliance),
- schlechtere Selbstmanagement-Fähigkeiten,
- erhöhtes Risiko einer Krankenhausaufnahme,
- schlechtere physische und psychische Gesundheit,
- höheres frühzeitiges Sterberisiko sowie
- höhere Behandlungs- und Gesundheitskosten.



»Traue keiner Statistik, die du nicht selbst gefälscht hast!«

Etwas zum Schmunzeln und Nachdenken

Die Bewertung von wissenschaftlichen Studien ist für Laien nicht immer einfach. Diese können herangezogen werden, um die Behandlung von verschiedenen Krankheiten durch bestimmte Methoden oder Medikamente zu begründen. Für Patientinnen und Patienten ist es daher zum Beispiel wichtig, bei prozentualen Angaben zu schauen, auf welche Faktoren und welche Anzahl der Studienteilnehmenden sich die Zahlen beziehen. Scheuen Sie sich daher nicht, Ihre behandelnden Ärztinnen und Ärzte hiernach zu fragen.

Ein Beispiel zum Schmunzeln ist eine Untersuchung über den Zusammenhang zwischen der Anzahl der Störche und der Höhe der Geburtenrate. Hier wurde für verschiedene Regionen untersucht, wie viele Störche dort zu finden sind und wie hoch die Geburtenrate ist. Es zeigte sich, dass je mehr Störche eine Region hatte, desto mehr Babys dort geboren wurden. Heißt das nun, dass der Storch die Babys bringt? Sicher nicht. In diesem Fall war etwas anderes für diesen scheinbaren Zusammenhang verantwortlich – nämlich die Industrialisierung. Da sich Familien und Störche eher im ländlichen Bereich ansiedeln als in Städten, waren dort auch mehr Babys und Störche zu finden.

Eine »Hochschule« für alle

Interview | Marc Raschke ist seit 2013 Leiter der Unternehmenskommunikation im Klinikum Dortmund und hat die dort angesiedelte Patientenhochschule ins Leben gerufen. Wir sprachen mit ihm über den Sinn einer Patientenhochschule, die Inhalte und die Durchführung der Kurse.



Herr Raschke, seit wann gibt es die Patientenhochschule am Klinikum Dortmund?

Wir haben sie im Januar 2016 gegründet und haben sie vom Konzept her von dem Katholischen Klinikum in Essen übernommen, das dies schon seit Januar 2015 betreibt.

Was war für Sie der Grund, auch in Ihrem Klinikum eine Patientenhochschule zu installieren?

Ich fand das Konzept, das in Essen entwickelt wurde, einfach spannend, weil es eine schöne Möglichkeit ist, den Patienten kompetenter zu machen und die Selbsthilfe mehr ans Haus zu binden. Am Ende ist es auch für uns als Krankenhaus von Vorteil, um ein besseres Image zu bekommen, weil wir als Patientenhochschule

schneller in dem komplexen Gesundheitssystem zurechtfinden. Die Patienten haben ganz konkrete Anforderungen an das System und diese sollen sie dann besser umsetzen können.

Wenn ich gerne an den Kursen teilnehmen möchte: Muss ich mich anmelden oder kann ich einfach kommen, wenn ich Lust habe? Wie sieht das Prozedere aus?

Man meldet sich normalerweise online an, muss dann allerdings real zu den Veranstaltungen kommen. Das Programm beziehungsweise das Vorlesungsverzeichnis selbst ist online abrufbar. Die Veranstaltungen finden abends, in der Regel zwei- bis dreimal im Monat um 18:00 Uhr bei uns im Klinikum statt. Diese dauern meistens zwei Stunden. Man sollte also schon in unserer Region wohnen, um daran teilzunehmen. Ansonsten wird der Aufwand mit Anfahrt etc. doch beachtlich.

Kostet das was?

Nein, das kostet nichts. Es gibt keine Teilnehmer- oder Studiengebühren. Das Einzige, was man natürlich aufbringen muss, sind die Fahrtkosten dahin – die erstatten wir nicht.

Was sind das für Themen, die Sie anbieten?

Es sind die klassischen Themen, die man auch aus Patientenvorträgen kennt, also medizinische Themen wie Knieprothese, Diabetes, Blutwerte interpretieren und so weiter. Aber wir ergänzen das um Themenfelder, die man nicht so klassisch von einem Krankenhaus kennt. Wir informieren zum Beispiel allgemein darüber, was das DRG-System ist, also wie Krankenhäuser finanziert werden, oder wie man die Qualität eines Krankenhauses erkennt und welche Messgrößen es da gibt. Und zudem haben wir ganz praktische Seminare und Workshops wie zum Beispiel »Erste Hilfe auffrischen« oder ein Besuch auf einer Intensivstation, sodass man durch Erfahrung auch ein bisschen die Angst verliert.

Also kann ich mich jetzt einfach anmelden und mir die Vorlesungen so aussuchen, wie ich es möchte und wozu ich Lust habe?

Genau. Sie melden sich an und dann bekommen Sie eine Art Stundenplan, den Sie sich auch selbst zusammenstellen. Da gibt es ein paar

viele Multiplikatoren ausbilden, was sich ja auch wieder rumspricht.

Kann da jeder hinkommen? Der Begriff »Hochschule« klingt ja doch eher hochtrabend.

(Raschke lacht) Man muss dem Kind ja irgendeinen Namen geben, deshalb haben wir Patientenhochschule genommen. Streng genommen sind es ja auch keine Patienten, die wir dort haben, sondern Menschen, die noch keine Patienten sind und es im Idealfall auch gar nicht werden wollen. Und Hochschule nennen wir das Ganze, weil wir es etwas verschult haben, denn wir haben einen Lehrplan. Aber natürlich kann jeder kommen. Man braucht auch kein Abitur als Ausgangsvoraussetzung. Es ist eher eine »Volkshochschule für Gesundheit«.

Das heißt, die Menschen sind noch nicht krank, sondern Sie setzen an, bevor sie krank werden.

Genau, im Idealfall weit davor, sodass die Menschen in dem Moment, wenn sie erkranken, einfach schneller wieder Tritt fassen und sich

Veranstaltungen, die muss man belegen, und ein paar, die kann man belegen. Aus dieser Mischung heraus muss man dann zwölf Veranstaltungen besucht haben, um auch zur Prüfung zugelassen zu werden. Danach bekommt man auch ein Zertifikat.

Schreckt eine Prüfung nicht ab?

Den einen schreckt das sicherlich ab, den anderen motiviert das, weil er ein Ziel vor Augen hat. Sie bleiben auch dran – und das ist entscheidend. Sie besuchen auch mal Seminare, die nicht ganz so der »Renner« sind, aber die trotzdem inhaltlich gemacht werden müssen. Am Ende ist es wie das Sportabzeichen: Man macht es, weil man die Leistung erbringen will und am Ende eine Belohnung dafür haben möchte. Deshalb ist es eine schöne Belohnung, so eine Prüfung zu bestehen und dafür auch ein Zertifikat zu erhalten.

Wer nimmt die Prüfungen ab?

Wir als Klinikum haben eine interne Fortbildungseinrichtung, die nennt sich »AkademieDo«, die die Prüfung dann abnimmt. Die Prüfungsfragen sind schriftlich und im ersten Schritt einfach – ich vergleiche das immer mit der 500 Euro-Frage von Günther Jauch; es ist also schaffbar. Es sind Multiple-Choice-Fragen, sodass man aus mehreren Antwortmöglichkeiten wählen kann.

Wenn ich das Zertifikat habe, bin ich dann ein mündiger Patient oder mündiger Gesunder?

Dann sind Sie – sag ich mal – mündiger. Ich würde aber nicht raten, mit dieser Urkunde gleich zu Ihrem behandelnden Arzt zu gehen und zu sagen: »So, jetzt können Sie mir nichts mehr vormachen, ich bin jetzt ein mündiger Patient.« Hängen Sie sich dieses Zertifikat lieber irgendwo hin und freuen sich, dass Sie die Mühen auf sich genommen haben und bestanden haben. Im nächsten Schritt der Patientenhochschule können Sie eine nächste Stufe, ein nächstes Level erreichen.

Also mit einem Zertifikat ist noch nicht Schluss?

Nein, Sie können wieder neue Kurse besuchen, und die Prüfungen sind dann ein Level schwieriger. Es gibt insgesamt vier Level.

Wie binden Sie die Selbsthilfe mit ein?

Die Selbsthilfe ist selbstverständlich Teil unseres Angebotes. Wenn medizinische Vorträge laufen, dann bieten wir der Selbsthilfe an, dass sie sich in Form eines Standes präsentieren kann, oder sie kann in Form eines Co-Referates aktiv sein. Wir hatten auch mal ein Seminar zum Thema »Wie gründe ich eine Selbsthilfegruppe?«

Werden Ihre Veranstaltungen gut von der Selbsthilfe angenommen, oder sehen sie Sie als Konkurrenz?

Anfangs sah man uns als Konkurrenz. Mittlerweile wird erkannt, was wir ergänzend bieten können. Sie können ja auch ihr Erfahrungswissen dort mit einbringen. Insgesamt profitieren alle davon.

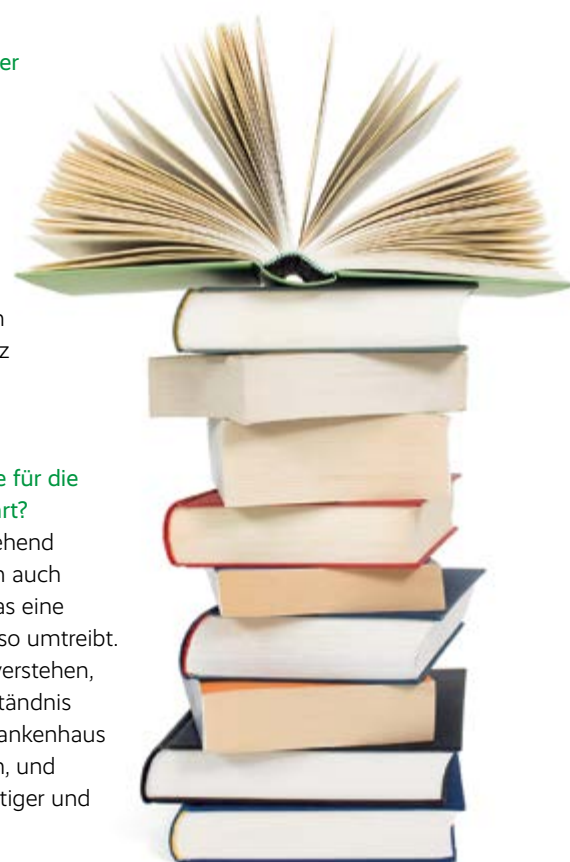
Profitieren die Ärzte auch von der Patientenhochschule?

Ja, weil sie plötzlich eine ganz andere Rolle wahrnehmen. Sie sind nicht mehr nur Ärzte für Patienten, sondern auch noch Lehrbeauftragte für Patienten. Und es ist ein interessanter Effekt, der bei uns stattgefunden hat. Es entstanden plötzlich ganz neue Bindungen zwischen Arzt und Patient.

Also mehr Verständnis der Ärzte für die Patienten – aber auch umgekehrt?

Ja genau. Ein Haus, das dahingehend transparenter wird, wird natürlich auch transparenter bei den Fragen, was eine Ärztin oder einen Arzt tagsüber so umtreibt. Und wenn Patienten das mehr verstehen, dann haben Sie auch mehr Verständnis dafür, dass gewisse Dinge im Krankenhaus nun mal so laufen, wie sie laufen, und sind dann vielleicht etwas demütiger und geduldiger.

Also eine Win-win-Situation für alle.



Weitere Informationen zur Patientenhochschule erhalten Sie hier:

<http://www.patientenhochschule-dortmund.de>

3

Fragen an ...

Wir stellten einigen Podiumsteilnehmerinnen und -teilnehmern der diesjährigen Veranstaltung »Selbsthilfe im Dialog« drei Fragen zu dem Thema »Patientenkompetenz und Selbsthilfe«.



Christine Kircher, Leiterin des Selbsthilfebüros Osthessen

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Für mich zeichnet sich Patientenkompetenz dadurch aus, dass die betroffenen Patientinnen und Patienten die Experten in eigener Sache sind.

Was tun Sie als Selbsthilfekontaktstelle, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Regelmäßige Gespräche und Fortbildungen für die Selbsthilfegruppen gehören zu den Kernaufgaben der Selbsthilfekontaktstelle. Auch die jährliche Präsentationsmöglichkeit beim Selbsthilfetag ist eine gute Möglichkeit, das Selbstwertgefühl und damit die Patientenkompetenz zu erhöhen.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Damit die Patientenkompetenz in Zukunft noch weiter erhöht werden kann, ist es nötig, dass das ärztliche Fachpersonal die »Experten in eigener Sache« in deren Kompetenz anerkennt und das alte Machtgefälle durch Gespräch und Austausch auf Augenhöhe ersetzt wird.



Marion Romann, Gruppenleiterin Bundesverband Neurofibromatose e.V. – Regionalgruppe Rhein-Main

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Für mich bedeutet es, sich mit dem deutschen Gesundheitssystem auseinanderzusetzen. Es bedeutet auch, selbst etwas zu tun, sich mit der Diagnose auseinanderzusetzen, sich über diagnostische und therapeutische Möglichkeiten zu informieren und die neuesten Erkenntnisse oder Veränderungen der Symptome zu der Krankheit mit spezialisierten Ärzten zu besprechen. Ich möchte auch dazu beitragen, dass das bestehende System nicht so bleibt, wie es ist, und dass die Gedanken jedes Einzelnen in unserer bunten Gesellschaft in Richtung Inklusion gehen.

Was tun Sie als Selbsthilfegruppe, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Aktiv zuhören, welche Probleme jeder Einzelne hat, um zielgruppenspezifische Angebote machen zu können. Diese können in Form von Gruppentreffen mit Erfahrungsaustausch oder Fachvorträgen geschehen oder durch Informationen über die aktuellen diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten. Wichtig ist es, Positivbeispiele aufzuzeigen, um klarzumachen, was trotz Krankheit möglich ist.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Es sollte immer auch um größtmögliche Lebensqualität gehen. Dazu kann jeder Einzelne für sich beitragen im Zusammenspiel mit Ärzten, Therapeuten, Familienmitgliedern und Freunden.

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Ein kompetenter Patient zu sein, heißt, fähig zu sein, mit und trotz der Erkrankung ein möglichst normales Leben zu führen. Patientenkompetenz äußert sich darin, wie sich ein Patient zu seiner Krankheit stellt und wie er seine körperlichen, geistigen und seelischen Kräfte optimal in den Heilungsprozess einbringt. Denn diese individuellen Kräfte sind ebenso wichtig wie medizinische Eingriffe von außen.

Was tun Sie als Landesverband, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Der Landesverband gibt den Selbsthilfegruppen die Möglichkeit, sich in einem gesicherten Bereich auf der Website über aktuelle Neuigkeiten zu informieren. Weiterhin bieten wir den Selbsthilfegruppen in Fortbildungsveranstaltungen weitergehende Informationen an.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Es ist wichtig, dass sich der Patient umfassend und fachlich richtig mit seiner Situation befasst und sie auch verarbeitet. Hierzu gehört auch die Einbindung der Familie, von Freunden und des sozialen Umfeldes.

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Mut zu haben, andere zu fragen. Das kann die Krankenkasse, eine Ärztin oder ein Arzt oder eine Kompetenz in der Selbsthilfe (Betroffene) sein.

Was tun Sie als Selbsthilfegruppe, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Menschen darauf aufmerksam machen, frühzeitig vorzubeugen. Prävention muss ein Bestandteil der Selbsthilfearbeit werden. Selbsthilfe muss in der Öffentlichkeit präsenter sein und darf nicht darauf warten, dass Betroffene den Weg zur Selbsthilfe von alleine finden.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Die Selbsthilfe muss sich mehr vernetzen – ohne dabei ihre Unabhängigkeit zu verlieren. Sie muss auch politischer werden, Lobbyarbeit ist unverzichtbar.

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Patientenkompetenz bedeutet für mich die Fähigkeit eines Patienten, sich aktiv in den eigenen Genesungsprozess einzubringen. Die Patientin, der Patient übergibt die Verantwortung für seine Erkrankung nicht allein den Ärzten, sondern stellt Fragen, informiert sich und trifft die für die Behandlung wichtigen Entscheidungen gemeinsam mit seinen Ärzten und Therapeuten.

Was tun Sie als Selbsthilfekontaktstelle, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Die Kontaktstelle schafft durch die Unterstützung der Selbsthilfegruppen einen Rahmen, in dem sich Patientenkompetenz weiterentwickeln kann. Hierbei ist das Anliegen der KISS, bei der Sammlung von Wissen über das Gesundheitssystem zu helfen und einen Raum für Meinungsbildung anzubieten. Wir freuen uns immer wieder über Rückmeldungen, dass viele Gruppenmitglieder sich mit der Zeit mehr in den Behandlungsprozess einbringen, da sie informierter sind.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Für mehr Patientenkompetenz ist es außerdem wichtig, dass sich Patienten ihrer Rechte bewusst sind und sich im Gesundheitssystem auskennen. Einige Selbsthilfegruppen aus der Region Kassel haben sich deshalb zu der Arbeitsgruppe Patientenrechte zusammengeschlossen.



Götz Krueger-Janson, stellvertretender Vorsitzender Landesverband Prostatakrebs Selbsthilfe Hessen e.V.



Hildegard Schuh, Gruppenleiterin Frauenselbsthilfe nach Krebs e.V. – Gruppe Wiesbaden



Sven Heise, Mitarbeiter der Selbsthilfekontaktstelle KISS Kassel



Maren Kochbeck, Geschäftsführerin
des Selbsthilfe e.V., Frankfurt

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Patientenkompetenz heißt für mich, dass Betroffene selbst die Verantwortung für die eigene Gesundheit und den individuellen Umgang mit Beschwerden und Erkrankungen übernehmen. Hierbei sind kompetente, verlässliche Informationen existenziell, aber auch die Fähigkeit, diese verstehen, aufnehmen und verarbeiten zu können – sprachlich, intellektuell und emotional.

Was tun Sie als Selbsthilfekontaktstelle, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Unser vorrangiges Ziel ist es, Menschen darin zu bestärken, sich in Gruppen mit anderen Gleichbetroffenen auf Augenhöhe auszutauschen. Dadurch werden Verantwortungsübernahme sowie Wissen um Krankheiten und Hilfsmöglichkeiten erweitert. Die Teilnehmenden bestärken sich gegenseitig, gegenüber dem Arzt als »mündige Patienten« aufzutreten.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Nicht jeder Mensch kann oder will gesundheitskompetent sein, und das gilt es zu respektieren! Es ist Aufgabe der »Profis« im Gesundheitswesen, Patientinnen und Patienten darin zu begleiten, möglichst autonome Gesundheitsentscheidungen treffen zu können.



Dr. phil. Roland Bauer, Leiter der
Selbsthilfekontaktstelle Gelnhausen

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Patientenkompetenzen zu stärken und zu fördern, ist ein Grundanliegen der Selbsthilfe. Selbsthilfeunterstützung enthält als wichtigen Bestandteil Empowerment, die Unterstützung und Aktivierung von Menschen bei ihrer eigenen Problemlösung.

Was tun Sie als Selbsthilfekontaktstelle, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Wir fördern die Entwicklung von Kompetenz aus Erfahrung. Eckpfeiler der Patientenkompetenz, wie die Fähigkeit des Patienten, sich den Herausforderungen der Erkrankung zu stellen, hierbei eigene und fremde Ressourcen zu nutzen und eigene Zielvorstellungen zu verfolgen, sind weitestgehend deckungsgleich mit den Standards, die Selbsthilfeunterstützung fördert.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Im sozialpsychologischen Sinne meint Patientenkompetenz Selbstkompetenz, Beziehungskompetenz, Sozialkompetenz und Demokratiekompetenz. Diese Kompetenzen werden durch die Teilnahme an und das Engagement für Selbsthilfegruppen gefördert und gestärkt.



Christine Hornberger, Vorsitzende
des Landesverbands Diabetiker
Hessen e.V.

Was bedeutet für Sie persönlich Patientenkompetenz?

Zeitmanagement, Selbstdisziplin, Konsequenz, Selbstmanagement und Compliance sind unabdingbar. Und: Das soziale Umfeld miteinbeziehen.

Was tun Sie als Landesverband, um die Patientenkompetenz zu erhöhen?

Vorträge und – ganz wichtig – persönlicher Austausch helfen vielen Betroffenen. Denn: Wissen ist Macht.

Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig zu sagen?

Offensiv mit der Krankheit umgehen, sich nicht verstecken. Sich im Internet informieren, Fragen aufschreiben und vom Diabetologen und Hausarzt erklären lassen. Nicht abwimmeln lassen. Es ist die eigene Gesundheit – und nicht die des Arztes!

Stärkung der Rechte von Patienten

Patientenrechtegesetz | Mit dem 2013 in Kraft getretenen Gesetz wurden wichtige Patientenrechte im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) festgeschrieben. In den Paragraphen 630a bis 630h sind die wesentlichen Rechte und Pflichten der Ärzteschaft und der Patientinnen und Patienten festgehalten. Auf dieses Gesetz können Sie sich berufen, wenn Sie Ihre Rechte gegenüber den Behandelnden, also den Ärzten oder Zahnärzten, aber auch gegenüber Physiotherapeuten, Hebammen oder Heilpraktikern, einfordern möchten.

Ein wichtiger Punkt für eine erfolgreiche Therapie ist das Wissen über die Erkrankung und die Therapiemöglichkeiten sowie über die Qualität der Leistungen und auch über die Rechte und Pflichten aller Beteiligten im Gesundheitswesen. Doch viele Patientinnen und Patienten kennen ihre Rechte gar nicht oder nur zum Teil. Im Patientenrechtegesetz sind die Rechte und Pflichten bei einer medizinischen Behandlung festgehalten.

Der Behandlungsvertrag

Verträge gibt es im Leben auf vielen Ebenen, in denen sich zwei Parteien darauf einigen, eine bestimmte Leistung und auch eine Gegenleistung zu erbringen. Auch wenn Sie zu Ihrer Ärztin oder zu Ihrem Arzt gehen, schließen Sie einen Vertrag, den sogenannten Behandlungsvertrag, ab. Dieser kommt meist automatisch zustande, wenn Sie sich in einer Praxis behandeln lassen, auch ohne ein Schriftstück zu unterzeichnen. Explizit sind im Folgenden hier einige Inhalte des Gesetzes beschrieben.

Eine gute Beratung – das Aufklärungsgespräch

Vor der Durchführung einer medizinischen Maßnahme ist der Arzt verpflichtet, die Einwilligung der Patienten einzuholen. Dies beinhaltet, dass die Patienten vor einer Behandlung über alle Umstände aufzuklären sind, die für die Einwilligung erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere Art und Umfang der Behandlung, ihre Durchführung, die zu erwartenden Folgen und Risiken der Maßnahme sowie die Notwendigkeit, Dringlichkeit, Eignung und die Erfolgsaussicht der beabsichtigten Maßnahme. Auch muss über alternative Behandlungsmethoden aufgeklärt werden, wenn sie gleichermaßen medizinisch sinnvoll sind und zu sehr unterschiedlichen Belastungen, Risiken und Heilungschancen führen können. Die Ärzte haben die Pflicht, ein mündliches Aufklärungsgespräch durchzuführen. Es darf nicht durch formularähnliche Auf-

klärungsbögen ersetzt werden. Aufklären dürfen die Behandler (in der Regel Ärzte) und Personen, die über die zur Durchführung der Maßnahme notwendige Ausbildung verfügen.

Aufklärung in Notfällen

Der Inhalt der Aufklärung muss verständlich sein und Fachbegriffe müssen so erläutert werden, dass die Patienten sie verstehen können. In Notfällen kann die Aufklärung entfallen. In allen anderen Fällen besteht die Pflicht, zu beraten und den Patienten ausreichend Zeit zur Entscheidung für oder gegen eine Therapie einzuräumen. Die Patienten erhalten von allen Unterlagen, die sie im Zusammenhang mit der Aufklärung oder Einwilligung unterzeichnet haben, eine Kopie oder eine Durchschrift.

Ein Recht auf Zweitmeinung

Es gilt das Recht auf »Nichtwissen«. Patienten können darauf verzichten, informiert und aufgeklärt zu werden. Des Weiteren haben sie das Recht auf eine Zweitmeinung. Dem behandelnden Arzt gegenüber muss dies nicht mitgeteilt werden. Über mögliche Kosten einer Behandlung, die von der Krankenkasse nicht übernommen werden, muss vor Beginn der Behandlung informiert und die Zustimmung der Patienten eingeholt werden. Das gilt beispielsweise für Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL).

Einsicht in die Dokumentation

Die Patientenakte enthält Aufzeichnungen zu Krankheitsgeschichte und Diagnose. Ebenso sind Untersuchungen und deren Ergebnisse, Behandlungsmethoden und ihre Wirkungen sowie Informationen zu Einwilligungen und Aufklärungen zu dokumentieren. Es besteht das Recht auf die Einsicht der vollständigen Behandlungsunterlagen und es können Abschriften aus der Patientenakte verlangt werden. Die Kosten hierfür sind von den Patienten selbst zu tragen.

Ratgeber

Die Bundesregierung hat einen Ratgeber für Patientenrechte herausgegeben, der eine verständliche Darstellung und Erläuterung der Rechte von Patientinnen und Patienten bietet. Dieser Ratgeber kann kostenlos bestellt oder auch heruntergeladen werden. Sie finden den Ratgeber auf den Seiten des Bundesgesundheitsministeriums:

 <https://www.bundesgesundheitsministerium.de>

Unter folgenden Links finden Sie weitergehende Informationen:

 www.patientenbeauftragte.de

 www.bundesgesundheitsministerium.de

 www.bmjv.de

»Fragen ist Gold« – oder wie sag ich's meinem Arzt?

Checkliste Arztbesuch | Der Behandlungserfolg hängt oftmals nicht nur von den vorgeschlagenen Therapien der Ärzte und Therapeuten ab, sondern auch Sie selbst können viel dazu beitragen, wie Ihre Genesung verläuft. Hier heißt es nicht »Schweigen ist Gold« – sondern »Fragen ist Gold«. Eine gründliche Vorbereitung auf das Arztgespräch und gute Informationen helfen Ihnen, richtige Entscheidungen für die weiteren Therapien treffen zu können.

Doch wie sieht eine gute Vorbereitung aus? Grundsätzlich gilt, dass Sie ein Recht haben, Ihr Anliegen zu schildern und Fragen zu stellen. Von einer guten Ärztin, einem guten Arzt können Sie erwarten, dass Ihnen zugehört wird. Aber auch Sie sollten sich bemühen, gut zuzuhören, denn der Behandlungsverlauf hängt nicht nur von Ihren Ärzten und den vorgeschlagenen und durchgeführten Therapien ab, sondern auch Sie selbst können wesentlich zum Erfolg Ihrer Genesung beitragen. Wenn Sie ein paar der hier vorgestellten Dinge beherzigen und Ihre Ärzte strukturiert über Ihre Krankheitsgeschichte informieren, kann dies die Chance auf eine optimale Behandlung erhöhen.

Informationen sind wichtig

Besonders dann, wenn Sie zu neuen Ärzten gehen, ist es notwendig, dass Sie diese über Ihre Vorgeschichte informieren. Halten Sie daher die wichtigsten Daten Ihrer »Krankheitsgeschichte« parat. Dazu gehören Informationen zu früheren Erkrankungen, Eingriffen oder Operationen sowie Unfälle, Behandlungen, Impfungen und eventuelle Medikamentenunverträglichkeiten. Ob es in Ihrer Familie auffällige Krankheiten gab oder gibt, kann für die Diagnosefindung von Bedeutung sein. Bringen Sie daher alle Befunde und Unterlagen mit. Das

können Arztbefunde, Krankenhausberichte, Röntgenbilder, Rezepte, Impfausweis, Allergiebefunde, Patientinnen-, Patientenpass oder Ähnliches sein. Diese Informationen können zum Beispiel unnötige Doppeluntersuchungen vermeiden.

Gefährliche Medikamentenwirkungen

Selbst bei Bagatellerkrankungen kann die Verordnung eines Medikamentes zu einem Notfall werden, wenn die verschreibenden Ärzte nicht wissen, ob Sie eventuell an einer Allergie gegen bestimmte Medikamentenbestandteile leiden. Auch können Wechselwirkungen zu anderen Medikamenten auftreten, die Sie einnehmen, von denen die verschreibenden Ärzte nichts wissen. Denken Sie daher bitte daran, Ihren Medikationsplan zum nächsten Untersuchungstermin mitzunehmen. Seit Oktober 2016 haben Patientinnen und Patienten ein Anrecht auf Ausstellung eines Medikationsplans, sobald Sie mindestens drei Medikamente gleichzeitig einnehmen müssen. Dies verbessert die Patientensicherheit.

Akute Beschwerden beschreiben

Um die Diagnosefindung zu erleichtern, ist es sinnvoll, akute Beschwerden, die Sie zurzeit haben, möglichst klar und umfassend zu schildern. Auch die Symptome, die Sie vielleicht selbst als unwichtig erachten und nicht direkt mit der akuten Situation in Verbindung bringen, sollten Sie notieren. Besprechen Sie mit Ihren behandelnden Ärzten die Vor- und Nachteile der vorgeschlagenen Behandlung und seien Sie erst zufrieden, wenn Ihre Fragen beantwortet wurden und Sie alles verstanden haben.

Die folgenden Checklisten sollen Sie bei der Vorbereitung auf Ihren nächsten Arztbesuch unterstützen, um alle notwendigen Informationen zu Ihrer Behandlung zu bekommen. Die Seiten 15 und 16 sind zum Heraustrennen und können so zum nächsten Arztbesuch mitgenommen werden.



Was meine Ärztin/mein Arzt über mich wissen muss



Diese Liste hilft Ihnen, alle Ereignisse und Probleme aufzuschreiben, die mit Ihrer Erkrankung zu tun haben und die Ihre Ärztin/Ihr Arzt kennen sollte.

Was möchte ich mit dem Arztbesuch erreichen? Abklärung und Behandlung akuter Beschwerden, Änderung einer laufenden Behandlung, Nebenwirkung von Medikamenten, Rückfragen zu Punkten, die ich nicht richtig verstanden habe ...?

Was ist seit meinem letzten Termin in der Praxis passiert? Was hat sich verändert? Sind Beschwerden hinzugekommen oder nicht mehr vorhanden?

Wie wirken meine Medikamente? Was hat sich verändert? (Achtung: Teilen Sie Ihrer Ärztin/Ihrem Arzt unbedingt mit, wenn Sie zusätzliche Medikamente nehmen, die eine andere Ärztin oder ein anderer Arzt verordnet hat. Dasselbe gilt auch für frei verkäufliche Mittel, die Sie einnehmen.)

Welche Informationen und Dokumente sind noch wichtig? Grundsätzlich ist es sinnvoll, Ihren Medikationsplan dabeizuhaben. Außerdem sollten Sie alle zusätzlichen Befunde anderer Ärzte, von denen Ihre Ärztin/Ihr Arzt noch nichts weiß, mitnehmen.



Was ich meine Ärztin/ meinen Arzt fragen will

Diese Checkliste hilft Ihnen, alles Wichtige von Ihrer Ärztin/Ihrem Arzt zu erfahren. Mit ihr können Sie gezielt nachfragen, wenn Sie Dinge nicht verstanden haben. Wenn Sie und Ihre Ärzte gut informiert sind, ist das die beste Grundlage für Ihre gemeinsame Entscheidung über die Behandlung. Am besten machen Sie sich Stichpunkte für Ihr Gespräch – oder Sie kreuzen direkt an, was Sie auf jeden Fall ansprechen wollen.

Fragen zur Erkrankung und Behandlung

Ärzte sprechen immer noch häufig »Medizinerlatein«. Bitten Sie Ihre Ärztin/Ihren Arzt, Ihnen Ihre Erkrankung, Veränderungen und die Folgen möglichst ohne medizinische Fachbegriffe zu erklären. Fragen Sie ansonsten nach:

- Was ist die Ursache meiner Erkrankung?
- Wie dringend ist die Behandlung?
- Was sind die Ziele und Chancen der Behandlung, etwa Heilung oder Linderung?
- Welche unterschiedlichen Möglichkeiten der Behandlung gibt es? Mit welchen Risiken, Nebenwirkungen und Auswirkungen für meinen Alltag sind sie verbunden?
- Welche Behandlung empfiehlt die medizinische Leitlinie?
- Was kann ich selbst tun: Sport, Ernährung, Selbsthilfegruppe, Information?
- **Was möchte ich noch von meiner Ärztin/meinem Arzt wissen?**

Wie geht es weiter? Welche Medikamente muss ich nehmen? Welche Kontrollen stehen an?

Gerade wenn Sie mehrere Medikamente nehmen müssen oder ein neues dazugekommen ist, sollten Sie mit Ihrem Arzt darüber sprechen. Nehmen Sie am besten Ihren Medikationsplan (Liste Ihrer aktuellen Medikamente mit Dosierungen) zum Termin mit. Die wichtigsten Fragen können sein:

- Was bewirken die Medikamente?
- Wann, wie oft, wie lange muss ich sie nehmen?
- Welche Nebenwirkungen haben sie, wie vertragen sie sich mit meinen bisherigen Medikamenten?
- Welche Kontrolluntersuchung ist wann notwendig?
- **Was möchte ich noch von meiner Ärztin/meinem Arzt wissen?**

»Dr. Google und Co« wissen Rat?

Diagnose im Netz I Anstatt im Wartezimmer neben hustenden und schniefenden Menschen zu warten, begeben sich viele lieber selbstständig auf die Suche nach der Diagnose für ihre an sich festgestellten Symptome im Internet. Andere suchen nach ihrem Arztbesuch zusätzlich im Internet nach Rat. Doch hat »Dr. Google und Co« immer Recht, oder sind die dort gefundenen Ratschläge auch wirklich gut und sinnvoll?

»Sich lediglich auf den Rat aus dem Internet zu verlassen, kann gefährlich sein. Die gegebenen Ratschläge in manchen Diskussionsforen sind mit Vorsicht zu behandeln. Bei Beschwerden sollte jeder zum Arzt gehen«, so Dr. Angela Smith, Leiterin des Medizinischen Kompetenzzentrums der AOK Hessen. »Natürlich kann man im Anschluss der Diagnosestellung durch eine Ärztin oder einen Arzt weitere Informationen zur Erkrankung und zu Therapiemöglichkeiten im Internet recherchieren. Hierbei ist aber auf die Seriosität der entsprechenden Seiten zu achten.«

Fallstricke bei der Internetrecherche

Auch Marc Raschke vom Klinikum Dortmund, der an der dortigen Patientenhochschule ein Seminar zum Thema »Dr. Google weiß Rat? Tipps & Fallstricke bei der Gesundheits-Recherche im Internet« gehalten hat, rät zur Vorsicht: »Google und Co sind keine öffentlichen Einrichtungen, die informieren, sondern es sind privatwirtschaftlich organisierte Unternehmen, die gewisse eigene Interessen haben. Wenn Patientinnen und Patienten Informationen suchen, bekommen sie auf der ersten Seite nicht unbedingt das angezeigt, was für sie das Beste ist, sondern was für die Unternehmen das Beste ist. Sprich, die Suche ist gesteuert und manipuliert«, so Raschke. In seinem Kurs zeigt er den Teilnehmenden, mit welchen Tricks die Suche manipuliert werden kann, um auf die erste Seite zu kommen.

Checkliste für die Bewertung von Portalen

Doch woran kann man sich bei der Internetrecherche orientieren? Der erste Blick sollte auf das Impressum der Internetseite gerichtet werden. Hier kann man ersehen, wer für die Seite verantwortlich ist. Die Verbraucherzentrale hat eine Checkliste mit zehn Kriterien für die Bewertung der Transparenz und Verlässlichkeit von Gesundheitsinformationen aus dem Internet herausgegeben, die kostenlos unter www.verbraucherzentrale.de heruntergeladen werden kann.

Eine Liste mit vertrauenswürdigen Internetseiten zu Gesundheitsthemen finden Sie in diesem Magazin auf Seite 26.



📌 Qualitätssiegel für Internetseiten zu Gesundheitsthemen

Einige Internetseiten tragen ein »Qualitätssiegel«, allerdings ist dies kein Garant für die Korrektheit der dargebotenen Informationen. Für den deutschsprachigen Raum sind zwei Siegel interessant: Die »Health on the Net« Foundation (HNO) aus der Schweiz und das Aktionsforum Gesundheitsinformationssystem (afgis) zertifizieren Internetseiten zu Gesundheitsthemen. Allerdings überprüfen diese lediglich formale Voraussetzungen. Eine inhaltliche Bewertung der medizinischen Informationen findet nicht statt. Weitere Informationen zu den Siegeln finden Sie unter:

www.afgis.de

www.hno.ch



Mit der AOK Gesundheitskompetenz-App kann die eigene Gesundheitskompetenz gemessen werden.

Eine Frage des Vertrauens

Gesundheits-Apps | In der heutigen digitalen Welt ist das Smartphone nicht mehr wegzudenken. Mal schnell nach dem Weg schauen, das nächste Zugticket buchen oder auch im Diabetes-Tagebuch die Blutzuckerwerte kontrollieren. Der Markt der Gesundheits-Apps hat sich in den letzten Jahren rasant ausgeweitet und eine Orientierung für Patientinnen und Patienten ist schwierig. Denn: Die Auswahl an gesundheitsbezogenen Apps reicht von Wellness-Anwendungen bis zu Programmen für Diagnostik und Therapie.

So lange gibt es sie noch nicht – die Apps. Für Smartphones kamen die ersten Apps im Sommer 2008 auf den Markt. Mittlerweile ist der Markt fast unüberschaubar, denn für jede Situation des Lebens gibt es eine oder oftmals mehrere Apps, die angeblich die ultimative Lösung anbieten.

Orientierung erleichtern. Der Gesetzgeber ist hierzu gefordert, vor allem auch im Bereich des Datenschutzes.

Zu verschiedenen Themengebieten bietet Ihnen auch die AOK Apps unter:

<https://www.aok.de/leistungen-services/services/aok-apps>

Patientenkompetenz erforderlich

Wenige Apps halten ihre Versprechen, doch welche App ist sinnvoll und vor allem auch vertrauenswürdig? Auch über den möglichen Missbrauch von persönlichen Daten muss in diesem Zusammenhang nachgedacht werden. Bei der Nutzung von Gesundheits-Apps ist Vorsicht geboten. »Blindes Vertrauen« kann gefährlich werden, wenn es um Diagnosen und Behandlungsvorschläge geht, denn sie ersetzen keinen Arztbesuch. Im Zweifel ist es besser, einen Arzt aufzusuchen, als sich allein auf eine App zu verlassen. Eine sorgfältige Auswahl und die Nutzung von Gesundheits-Apps ist somit auch eine Frage der Patientenkompetenz.

Eine Auswahl finden Sie hier:

AOK-Arztapp –
Hilfe bei der Suche nach dem passenden Arzt

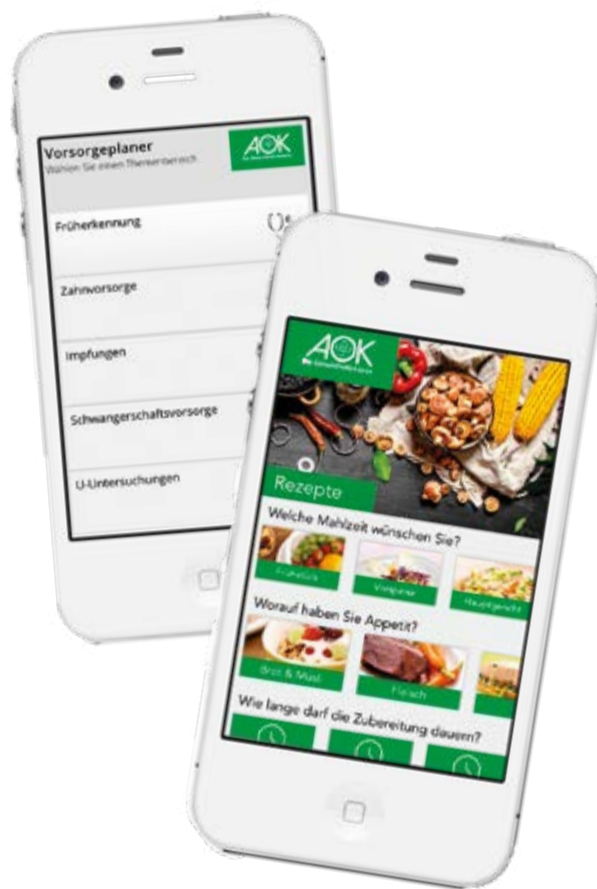
Worauf muss geachtet werden?

Die folgenden Leitfragen können hierzu hilfreich sein:

- Wer ist der Anbieter?
- Ist es eine App, die »nur« informiert? Wie fundiert sind die Inhalte?
- Müssen persönliche Daten eingegeben werden?
- Was passiert mit meinen eingegebenen Daten? Welche Interessen könnte der Anbieter an meinen Daten haben? Wie sehen die Datenschutzhinweise aus?
- Wer ist Ansprechpartner bei Haftungsfragen?

Anforderungen an die Zukunft

Der technische Wandel im Gesundheitswesen ist nicht aufzuhalten und braucht daher klare Spielregeln auch für Gesundheits-Apps. Denn: Medizinische Apps sind eine besondere Kategorie und bedürfen daher besonderer Qualitäts- und Sicherheitsstandards. Ein Gütesiegel hierfür gibt es bisher noch nicht – würde allerdings für alle die



AOK-App »Gesund-Genießen« –
Rezepte und Ernährungsinfos

Weiterführende Informationen:

- www.bfarm.de
- www.healthon.de
- www.charismha.de

Gesundheitsleistungen unter die Lupe genommen

AOK-Faktenboxen | Der AOK-Bundesverband hat mit der Entwicklung der Faktenboxen auf die repräsentative Untersuchung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WiIdO) zum Thema »Gesundheitskompetenz« reagiert. Diese zeigte, dass bei sechs von zehn Deutschen das Gesundheitswissen problematisch bis unzureichend ist.

Die AOK-Faktenboxen stellen mit Grafiken und verständlichen Texten Nutzen und Risiken, Schaden und Nebenwirkungen, Krankheiten und Therapien übersichtlich gegenüber. Damit wird komplexe Wissenschaft so aufbereitet, dass auch Nichtfachleute die Informationen gut verstehen können. Leicht lesbar und in knapper Darstellung nehmen die Faktenboxen die Angst davor, sich mit komplexen gesundheitlichen Zusammenhängen, internationalen Studienergebnissen und wissenschaftlichen Erkenntnissen zu beschäftigen. Wenn Patienten gut informiert sind, können sie bessere Entscheidungen für ihre Gesundheit treffen.

Von Nahrungsergänzungsmittel bis Krankengeld

Die Faktenboxen widmen sich einer breiten Themenpalette. Zum Beispiel kann Frauen in wenigen Augenblicken verdeutlicht werden, dass ein jährlicher Ultraschall zur Früherkennung von Eierstockkrebs keinen nachweisbaren Nutzen für sie bringt. Senioren können erkennen, dass die Impfung gegen Grippe – entgegen oft öffentlich vorgebrachter Skepsis – sehr wohl einem schweren Verlauf einer Grippe vorbeugen kann. Und über die stark beworbenen Nahrungsergänzungsmittel kann man nachlesen, dass zusätzlich eingenommenes Vitamin D

weder Krebs noch Herz-Kreislauf-Erkrankungen verhindert – aber in Kombination mit Kalzium zu mehr Magen-Darm-Erkrankungen führen kann. Aber genauso erfahren Nutzer, was insbesondere für Kinder in die Reiseapotheke gehört, was pflegende Angehörige unbedingt beachten sollten, wann die AOK die Zahnklammer fürs Kind bezahlt und dass gesetzlich versicherte Eltern Krankengeld von ihrer Kasse bekommen, wenn der Arbeitgeber sie wegen Krankheit des Kindes unbezahlt von der Arbeit freistellt. Das Angebot wird fortlaufend erweitert.

Für folgende Themen wurden bereits Faktenboxen erstellt:

- Behandlungs- oder Pflegefehler,
- Impfungen,
- Kieferorthopädie,
- Kinderkrankengeld,
- Nahrungsmittelallergie,
- Nahrungsergänzungsmittel (mehrere Themen),
- Organspendeausweis,
- Pille zur Verhütung,
- Pflegeberatung,
- Reiseapotheke,
- Röntgen,
- Stoßwellentherapie,
- Ultraschall der Eierstöcke.



Die Faktenboxen der AOK können im Internet aufgerufen werden unter:

 www.aok.de/inhalt/faktenboxen-gesundheit



Mit dem Lebensbaum zu mehr Qualität im Krankenhaus

Alles auf einen Klick

AOK-Gesundheitsnavigatoren | Wer bei seiner medizinischen Behandlung mitreden und aktiv entscheiden möchte, der findet kompetente Unterstützung bei den Gesundheitsnavigatoren der AOK. Egal ob ein Arzt, ein Krankenhaus, eine Pflegeeinrichtung, eine Palliativstation, das richtige Medikament oder Erklärungen zu einem medizinischen Fachbegriff gesucht werden: Hier gibt es immer die richtigen Hinweise – unkompliziert, kompetent und verbraucherfreundlich.

Statt lange suchen, einfach schnell finden – so lassen sich die AOK-Gesundheitsnavigatoren kurz und auf den Punkt gebracht beschreiben. Hier finden Patienten und Angehörige Unterstützung, wenn es beispielsweise um die Frage geht, welches das passende Krankenhaus, der richtige Arzt oder der in Frage kommende Pflegedienst ist. Da für diese Entscheidungen viele Punkte zu berücksichtigen sind, bündeln die AOK-Gesundheitsnavigatoren alle wichtigen medizinischen Informationen, die benötigt werden. Zudem wird medizinisches Fachwissen zuverlässig und leicht verständlich vermittelt. Die Arzt- und Krankenhausnavigatoren sind Kooperationsprojekte der AOK mit der Weißen Liste, einem Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen.

AOK-Arztnavigator

Der AOK-Arztnavigator hilft bei der Suche nach dem für Sie passenden Arzt. Die Suchfunktion über Fachgebiet, Name oder Postleitzahl bietet Informationen und Links zu Arztpraxen. Weitere mögliche Suchkriterien sind Abrechnungsart (gesetzlich und/oder privat), Patientenservice, zum Beispiel Barrierefreiheit der Praxis oder Abendprechstunden. Des Weiteren können Versicherte hier ihren Arzt bewerten und dadurch anderen Nutzern bei der Suche nach einem passenden Arzt helfen. Ärzte und Praxisteams bekommen über das Portal eine faire und aussagekräftige Rückmeldung. Veröffentlicht werden die Ergebnisse erst ab fünf Bewertungen pro Arzt. Die Arztbewertungen beruhen auf einem wissenschaftlich entwickelten Fragebogen. Versicherte der AOK und der anderen am Projekt beteiligten Krankenkassen können sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte anmelden und ihre Ärzte anschließend anonym bewerten. Diese einzigartige Registrierung mit der Versichertennummer bietet Schutz vor Manipulationen und verhindert beispielsweise Mehrfachbewertungen durch ein- und denselben Patienten. Auch bezahlte Platzierungen in den Ergebnislisten wie in anderen Portalen sind im AOK-Arztnavigator nicht möglich. Mittlerweile beteiligen sich auch die BARMER GEK, die Tech-

niker Krankenkasse und die Bertelsmann BKK an der Arztbewertung.

<https://weisse-liste.arzt-versichertenbefragung.aok-arztnavi.de>



AOK-Krankenhausnavigator

Wer vor einer Krankenhaus-Behandlung steht und nach einer geeigneten Klinik sucht, wird im AOK-Krankenhausnavigator fündig. Der AOK-Krankenhausnavigator auf Basis der Weissen Liste bietet einen bundesweiten Überblick über das Leistungsangebot von Kliniken und gibt so Orientierungshilfe. Nach Eingabe von Behandlungswunsch und Postleitzahl werden die Krankenhäuser in der Nähe übersichtlich angezeigt. Behandlungsschwerpunkte, Ausstattung und Behandlungsqualität der Kliniken werden ebenfalls vorgestellt. Der Diagnosen-Dolmetscher macht medizinische Fachbegriffe verständlich. Die Informationen über die Behandlungsergebnisse der Kliniken basieren zum einen auf strukturierten Qualitätsberichten der Krankenhäuser. Zum anderen bietet die AOK im Krankenhausnavigator weitergehende Informationen zur Behandlungsqualität der Krankenhäuser bei bestimmten Eingriffen. Es ist auch möglich, im Krankenhausnavigator Kliniken miteinander zu vergleichen und zu recherchieren, bei welchen Eingriffen ein Krankenhaus überdurchschnittliche, durchschnittliche oder unterdurchschnittliche Behandlungsqualität nach dem QSR-Verfahren (Qualitätssiche-

rung mit Routinedaten) aufweist. Orientierung bieten dabei die »AOK-Lebensbäumchen«. Es gilt: Je mehr Bäumchen, desto besser ist die Behandlungsqualität nach QSR. Hinzu kommen die Ergebnisse einer deutschlandweiten Versichertenbefragung zur Zufriedenheit mit der Behandlung im Krankenhaus. Seit November 2011 befragen die AOKs und die BARMER GEK gemeinsam mit der Weissen Liste bundesweit Versicherte zu ihren Erfahrungen im Krankenhaus.

 <https://weisse-liste.krankenhaus.aok.de>

AOK-Pflegenavigatoren

Nicht nur die Leistungen und der Preis spielen bei der Suche nach einem Pflegedienst oder einem Pflegeheim eine Rolle, sondern auch die Qualität. Der AOK-Pflegeheimnavigator hilft dabei, ein passendes Pflegeheim in der Nähe zu finden und verrät, worauf Betroffene bei der Suche achten müssen. Mithilfe der Navigatoren können sich Pflegebedürftige und Pflegende über das Leistungsspektrum, die pflegefachlichen Schwerpunkte, Preise und Qualität der Einrichtungen informieren.

 <https://www.pflege-navigator.de>

 <https://www.aok.de/pflege>

Arzneimittel-Navigator

Der Arzneimittelnavigator ist ein gemeinsames Angebot von Stiftung Warentest und der AOK. Im Arzneimittelnavigator erhält man Informationen über Arzneimittel und Zuzahlungen. AOK-Versicherte erhalten außerdem kostenfrei eine Vielzahl von Arzneimittelbewertungen der Stiftung Warentest.

 <https://arzneimittel.aok.de>



AOK-Palliativwegweiser

Seit Oktober 2016 gibt es den bundesweiten Palliativwegweiser, mit dem sich schwerstkranke und sterbende Menschen und deren Angehörige über Versorgungs- und Beratungsangebote in ihrer Nähe informieren können. Die Nutzer haben die Möglichkeit, nach Eingabe von Postleitzahl oder Ort gezielt nach besonders qualifizierten Einrichtungen oder Hilfsangeboten zur Hospiz- und Palliativversorgung in ihrer Region zu suchen. Der AOK-Palliativwegweiser umfasst mehr als 8.000 Einträge. Neben 238 stationären Hospizen und mehr als 600 Palliativstationen in Kliniken sind etwa 1.000 Hospizdienste, knapp 400 Pflegedienste mit Schwerpunkt Palliativversorgung und 300 Teams der Spezialisierten ambulanten Palliativversorgung (SAPV) verzeichnet. Darüber hinaus sind in der Datenbank auch mehr als 4.500 Ärzte mit der Zusatzbezeichnung Palliativmedizin enthalten. Ergänzt wird das Angebot durch Angaben zu Selbsthilfegruppen, Telefonseelsorge und zu fast 700 Pflegeberatern der AOK, die eine besondere Qualifikation zum Thema Palliativversorgung haben.

Die Nutzer können ihre Suchergebnisse nach bestimmten Kriterien filtern. So ist zum Beispiel eine gezielte Suche nach ambulanten Angeboten zur Betreuung von schwerstkranken und sterbenden Menschen möglich. Darüber hinaus bietet der Palliativwegweiser auch weiterführende Informationen zu den verschiedenen Angeboten der Hospiz- und Palliativversorgung sowie zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung.

 www.aok.de/palliativwegweiser



Schnelle Antworten auf Ihre Fragen

AOK-Ratgeberforen | In den Ratgeberforen geben Experten professionelle Auskunft zu Gesundheitsfragen. Dieses Angebot ist exklusiv für Versicherte der AOK.

Suchen Sie einen Rat beim Thema gesunde Ernährung oder allgemeine Tipps zum Abnehmen? Möchten Sie mit dem Rauchen aufhören oder brauchen Sie Informationen zum Thema Pflege? In den AOK-Ratgeberforen können Sie sich mit anderen Teilnehmern austauschen oder einen Expertenrat einholen. Die Informationen unserer Experten ersetzen nicht die Betreuung, Beratung und Versorgung durch Ärzte, Krankenhäuser, Apotheker und andere Leistungserbringer. Alle Informationen sind unverbindlich und für Patienten gedacht, die allgemeine medizinische und gesundheitliche Fragen haben. Bei akuten Symptomen ist der Hausarzt, dessen Vertreter (ärztlicher Bereitschaftsdienst, Telefon: 116117) oder in lebensbedrohlichen Situationen der Rettungsdienst (Telefon 112) zu informieren.

Zu diesen Themengebieten gibt es die AOK-Ratgeberforen:

- Eltern und Kind,
- Ernährung,
- Fitness und Bewegung,
- Partnerschaft und Sexualität,
- Pflege,
- Nichtraucher.

 <https://portale.aok.de/foren>

AOK-Ratgeberforen

Eltern & Kind

Typische Kinderkrankheiten oder Tipps zur Erziehung – diese und andere Themen werden in diesem Forum behandelt.

Ernährung

Was zählt zu einer gesunden Ernährung oder wie nimmt man ab? Dies sind typische Dinge, die hier zum Thema werden.

Fitness & Bewegung

In diesem Forum werden alle Themen rund um die sportliche Betätigung behandelt.

Partnerschaft & Sexualität

Egal, ob heftig verliebt oder Flaute im Bett – hier sind Sie im richtigen Forum.

Pflege

Fragen Sie die Experten zu Themen wie Pflegebedürftigkeit, -versicherung und pflegerischen Leistungen.

Nichtrauchen

Hilfe und Antworten für praktizierende oder werdende Nichtraucher.

Medizinische und gesundheitsökonomische Expertise

Medizinisches Kompetenzzentrum der AOK Hessen | Mit Blick auf den schnellen medizinischen Fortschritt und die sich ständig ändernden gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen wird deutlich, dass die AOK Hessen ein hohes Maß an medizinischem und gesundheitsökonomischem Wissen benötigt. Diese Expertise haben die sechs Ärztinnen und Ärzte aus dem Medizinischen Kompetenzzentrum (MKC) der AOK Hessen.

Der Aufgabenbereich des MKC ist vielfältig: Mit seiner Hilfe werden unter anderem Versorgungskonzepte für Selektivverträge entwickelt. Auch werden medizinische Einzelanfragen von Kundinnen und Kunden, die bei Beantragungen von Leistungen im Beratungszentrum der AOK Hessen auftreten, kompetent beantwortet – immer mit Blick auf die individuellen Bedürfnisse. Im aktuellen Projekt der AOK Hessen, bei dem es um den Ausbau digitaler Versorgungsangebote geht, ist das MKC dabei. Es bewertet Onlineangebote und Apps im Hinblick auf den medizinischen Nutzen. Kurzum: Das Medizinische Kompetenzzentrum ist innerhalb der AOK Hessen für alle medizinischen Fragestellungen ansprechbar.

Ein Nutzen für die Versicherten?

Bei der medizinischen und gesundheitsökonomischen Bewertung innovativer Versorgungskonzepte geht es zunächst darum einzuschätzen, ob die Versorgung verbessert werden kann und inwiefern Versicherte von der Umsetzung eines Konzeptes profitieren können. Konzeptideen werden meist von Ärzten, Managementfirmen oder Pharmaunternehmen eingereicht. Oft geht es dabei um neue therapeutische und diagnostische Verfahren oder um Schulungs- und Coaching-Programme. Ein solches Konzept hat beispielsweise zu einem Versorgungsvertrag zwischen der AOK Hessen und dem Klinikum Fulda geführt. AOK-Versicherte mit Adipositas können daran teilnehmen und profitieren von einer leitliniengerechten Therapie – mit oder ohne Operation.

Ziel der AOK Hessen ist es, eine qualitätsgesicherte und moderne medizinische Versorgung sicherzustellen.

Fragen rund um die Medizin

Das MKC berät die Kolleginnen und Kollegen der Fachabteilungen auch zu neuen Untersuchungs- oder Behandlungsmethoden, die noch nicht Regel-

leistung der Gesetzlichen Krankenversicherung sind, und recherchieren, ob es medizinisch sinnvolle Alternativen gibt. Im Zweifelsfall gilt jedoch nach wie vor, dass für die Entscheidung, ob eine Leistung bezahlt werden kann oder nicht, ein unabhängiges Gutachten des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) in Auftrag gegeben wird. Und auch in der Zusammenarbeit mit dem MDK nimmt das MKC eine Schlüsselposition ein und »übersetzt« für Kundinnen und Kunden hin und wieder zwischen den jeweiligen Perspektiven und Erfordernissen.

Zuletzt genannt sei noch, dass das MKC die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit der AOK Hessen bei medizinischen Themen in Zeitung, Fernsehen, Radio und dem Onlineauftritt unterstützt. Auch bei Veranstaltungen wie »Selbsthilfe im Dialog« beteiligt sich das MKC mit seiner Expertise und steht allen Teilnehmenden für Fragen zur Verfügung.



Dr. Angela Smith, Leiterin des MKC bei der AOK Hessen, im Gespräch mit Dr. Winfried Kösters bei »Selbsthilfe im Dialog« in Darmstadt

Autor:
Dr. Winfried Kösters

Kompetent ist man nie, kompetenter wird man ständig

Resümee der Veranstaltungsreihe | Die meisten der rund 1.000 Multiplikatoren der hessischen Selbsthilfe kamen mit einem klaren Bild in die Veranstaltungsreihe der AOK Hessen, die zum 15. Mal in zehn hessischen Städten durchgeführt wurde: Man hielt sich für kompetent in der Rolle als Patientin oder Patient. Doch die Diskussionen ernüchterten.



Moderator Dr. Winfried Kösters bei der Podiumsdiskussion in Kassel

Sicher: Jemand, der in der Selbsthilfe aktiv ist, ist in jedem Fall kompetenter. Denn einerseits setzt man sich mit der eigenen Krankheit gezielt auseinander, andererseits ergänzt man die »erlernte Kompetenz« der Medizin in der Selbsthilfe mit der »erlebten Kompetenz« im Alltag. Beides muss jedoch zusammenkommen, gerade vor dem Hintergrund einer älter werdenden Gesellschaft. Doch die notwendigen Kompetenzen in einem immer komplexer werdenden Alltag sind selbst so facettenreich, dass auch hier das Bild des lebenslangen Lernens bemüht werden muss.

Drei Kernbotschaften

Im Vortrag von Mark Raschke, Leiter der Unternehmenskommunikation am Städtischen Klinikum Dortmund, waren drei Kernbotschaften zu hören. Erstens: Es ist möglich, gezielt mündiger, klüger und kompetenter zu werden. Man muss es selber wollen und letztlich auch tun. Die Patientenhochschule ist eine Möglichkeit von mehreren, um sich gesundheitsbezogenes Wissen anzueignen. Zweitens: Je informierter Patientinnen und Patienten sind, umso besser und umso mehr machen sie mit. Man wird gesünder, weil man kompetenter wird. Broschüren, die in leichter Sprache wichtige Informationen zusammenfassen, können hier schon Wunder wirken. Drittens: Patienten werden letzt-

lich »Manager der eigenen Gesundheitsakte« und begegnen so dem jeweiligen Partner auf Augenhöhe. Dabei darf Augenhöhe nicht mit gleichem Wissen verwechselt werden, sondern bedeutet eher eine menschlich wertschätzende Ebene des Miteinanders.

Viele Aspekte wurden diskutiert

Die anschließende Podiumsdiskussion vertiefte diese zentralen Aspekte noch einmal – je nach Blickwinkel der beteiligten Personen. Es waren immer neben dem Referenten Mitarbeitende in der AOK dabei sowie Akteure der Selbsthilfe anwesend, meist auch eine Vertreterin, ein Vertreter der regionalen Selbsthilfekontaktstelle sowie wechselnd Mitarbeitende eines Gesundheitsamtes, einer Klinik oder eines anderen professionellen Anbieters. Allen Teilnehmenden wurde dabei der Facettenreichtum des Begriffs »Patientenkompetenz« klar. Nicht wenige fragten sich, ob man überhaupt »mündig« oder allenfalls »mündiger« werden könne. Und jeder Diskutant brachte einen anderen Aspekt ein. Die Teilnehmenden selbst hatten stets die Möglichkeit, in diese Diskussion einzugreifen. Zum einen, indem sie im Vorfeld der Diskussion ihre Anregungen, Ideen, Vorbehalte, Fragen, Blickwinkel notieren konnten. Zum anderen, indem sie abschließend die Gelegenheit erhielten, sich mit einem Wortbeitrag einzubringen. Das wurde auch in jeder hessischen Stadt gern genutzt.

Profit für alle

In den meisten Städten blieb abschließend die Frage offen, warum nicht auch in der jeweiligen Region eine Patientenhochschule wie am Dortmunder Krankenhaus etabliert werden könne. Mark Raschke bot das Wissen dazu an und beschrieb den jeweiligen Aufwand für Krankenhäuser als überschaubar. Denn – und das war immer ein klares Ergebnis der Diskussionen – von kompetenten Patientinnen und Patienten profitieren alle: Krankenhäuser, Ärzte, Krankenkassen, die betroffenen Patientinnen und Patienten selbst sowie deren Familien.

Buchtipps

Ratgeber für Patientenrechte

Der Ratgeber bietet eine verständliche Darstellung und Erläuterung der Rechte der Patientinnen und Patienten. Mit dem 2013 in Kraft getretenen Patientenrechtegesetz wurden wichtige Patientenrechte ausdrücklich im Gesetz festgeschrieben. Auf dieses Gesetz können Sie sich berufen, wenn Sie

Ihre Rechte gegenüber den Behandelnden, also der Ärztin, dem Arzt, aber auch gegenüber Physiotherapeutinnen und -therapeuten, der Hebamme oder Heilpraktikerinnen und Heilpraktikern einfordern möchten.



Bezugsquelle: kostenlos unter:

-  www.patientenbeauftragte.de
-  www.gesundheitsministerium.de
-  www.bmjv.de

Broschüren in einfacher Sprache

Als Patient ist es nicht immer einfach, das zu verstehen, was der Arzt sagt oder erklärt. Jeder liest Beipackzettel von Medikamenten, versteht diese oftmals nicht, und medizinische Sätze sind allzu oft voller Fremdwörter oder Fachwörter. Daher gibt es die Broschüre »Arzt-Patient-Wörterbuch«, in der viele Fachwörter in leichter Sprache erklärt sind. In der Broschüre »Gesundheit verstehen« finden Sie Ideen und Tipps für Ihre Gesundheit. Es geht um Körper, Geist und Seele, denn diese drei Bausteine sind wichtig für Ihr Wohlbefinden. Für die Gruppenarbeit in der Selbsthilfe gibt es den Begleiter »Ich verstehe dich«, der wertvolle Anregungen für ein verständnisvolles Miteinander gibt. Alle drei Broschüren sind in leichter Sprache verfasst. Warum? Leichte Sprache ist eine sehr leicht verständliche Sprache und ist ein Angebot für Menschen, für die wissenschaftlich verfasste Texte zu schwierig sind. Somit leistet eine Broschüre in leichter Sprache einen wichtigen Beitrag zur inklusi-

siven Gesellschaft. Aus versandtechnischen Gründen kann je Broschüre nur ein Exemplar kostenlos unter selbsthilfe@he.aok.de bestellt werden.



Fragen Sie Ihren Arzt – aber richtig!

Eine partnerschaftliche Arzt-Patienten-Beziehung, in der beide gemeinsam die Entscheidung für die beste Therapie treffen, ist Voraussetzung für eine gute medizinische Behandlung. Aber nur ein informierter Patient kann seinen Teil zu dieser Entscheidung beitragen. Der Allgemeinmediziner und Bestsellerautor Dr. med. Gunter Frank zeigt in diesem Ratgeber, wie man sich als Patient richtig auf einen Arzttermin vorbereitet und vom Arzt bessere Informationen zu Diagnose- und Therapiemög-

lichkeiten erhält. Dieses Buch macht Patienten stark, denn starke Patienten bekommen die richtige Behandlung und tragen darüber hinaus zu einem besseren Gesundheitssystem bei, indem Über- und Fehltherapien vermieden werden. Mit Checklisten, einem Patiententypen-Test, konkreten Handlungsanleitungen für unterschiedliche Patiententypen und Beispielen für typische Übertherapien und wie man sie verhindern kann.

(Quelle: www.amazon.de)



Broschiert, 14,99 €
ISBN: 978-3-517-09413-7
Südwest Verlag



http://

Search

Webtipps

Wir haben für Sie eine Auswahl an Internetportalen zusammengestellt, auf denen Sie fundierte Informationen rund um die Gesundheit finden.

www.patienten-information.de ist eine Seite der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.

www.gesundheitsinformation.de – Die Website des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) richtet sich mit einem breiten Themenspektrum an erkrankte wie gesunde Bürgerinnen und Bürger. Diese Internetseite soll helfen, Vor- und Nachteile wichtiger Behandlungsmöglichkeiten und Angebote der Gesundheitsversorgung zu verstehen.

www.maennergesundheitsportal.de ist eine Seite der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Hier finden Sie Informationen im Bereich Männergesundheit und Unterstützung bei der Suche nach qualitätsgesicherten und verlässlichen Gesundheitsinformationen.

www.frauengesundheitsportal.de ist ebenfalls eine Seite der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).

www.igel-monitor.de bietet eine wissenschaftlich fundierte Entscheidungshilfe für oder gegen Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL). Initiator und Auftraggeber des IGeL-Monitors ist der Medizinische Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V. (MDS). Für den IGeL-Monitor ist ein interdisziplinäres Team aus den Bereichen Evidenzbasierte Medizin und Öffentlichkeitsarbeit des MDS zuständig.

www.aeqz.de ist eine gemeinsame Einrichtung (GbR) von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung für Qualität und Wissenstransfer im Gesundheitswesen.

www.krebsinformationsdienst.de – Der Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums bietet aktuelles Wissen und Hilfe bei der Krankheitsbewältigung.

www.leitlinien.de – Die Internetseite richtet sich an alle im Gesundheitswesen Tätige sowie am Thema interessierte Patienten. Nationale Versorgungsleitlinien (NVL) sind systematisch entwickelte Entscheidungshilfen über die angemessene ärztliche Vorgehensweise bei speziellen gesundheitlichen Problemen.

www.washabich.de – Hier werden ärztliche Befunde kostenlos von Medizinstudenten in eine leicht verständliche Sprache übersetzt.

www.aok-gesundheits-navi.de – Die Gesundheitsnavigatoren der AOK unterstützen Versicherte bei der Suche nach einem geeigneten Arzt, Krankenhaus oder einer Pflegeeinrichtung.

Termine »Selbsthilfe im Dialog« 2018

Freitag, 8. Juni in Heppenheim
Halber Mond
Ludwigstr. 5
64646 Heppenheim

Freitag, 22. Juni in Wiesbaden
Kurhaus Kolonnade
Kurhausplatz 1
65189 Wiesbaden

Freitag, 3. August in Frankfurt
DGB Haus / Gewerkschaftshaus
Wilhelm-Leuschner-Str. 69–77
60329 Frankfurt

Freitag, 17. August in Kassel
H4 Kassel (ehemals Ramada)
Baumbachstr. 2 / Stadthalle
34119 Kassel

Freitag, 31. August in Limburg
Stadthalle Limburg
Hospitalstr. 4
65549 Limburg

Samstag, 9. Juni in Darmstadt
Welcome Hotel
Karolinenplatz 4
64289 Darmstadt

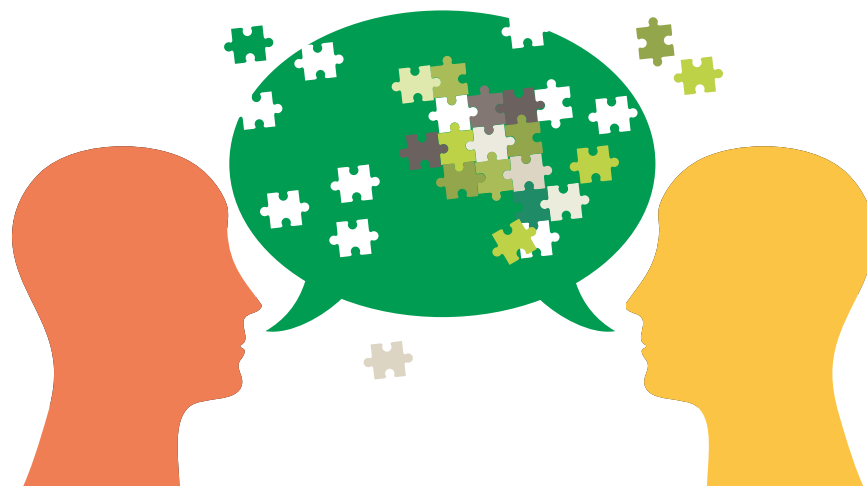
Samstag, 23. Juni in Fulda
Handelsschule Herrmann / Synapsis
Dr. Jordan e. K., Rabanusstr. 40–42
36037 Fulda

Samstag, 4. August in Gelnhausen
Stadthalle Gelnhausen
Philip-Reis-Str. 11
63571 Gelnhausen

Samstag, 18. August in Marburg
Technologie- u. Tagungszentrum Marburg
Softwarecenter 3
35037 Marburg

Samstag, 1. September in Bad Hersfeld
Stadthalle Bad Hersfeld
Wittastr. 5
36251 Bad Hersfeld

**Selbsthilfe
im Dialog**



Impressum

Forum spezial – Informationsdienst für
Patienten und Selbsthilfe der
AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen

Herausgeber
AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen
Ralf Metzger (V.i.S.d.P.)
Hauptabteilungsleiter
Unternehmenspolitik/-kommunikation
Basler Straße 2, 61352 Bad Homburg v.d.H.
Telefon 06172 272-178
Fax 06172 272-139
E-Mail forum.aktuell@he.aok.de
Internet www.aok.de/hessen

Redaktionsleiterin
Susanne Strombach

Redaktion
Norbert Staudt

Redaktionsschluss
6. Dezember 2017

Realisation
Meinhardt Verlag und Agentur
Magdeburgstraße 11, 65510 Idstein
www.meinhardt.info

Titelbild © Coloures-Pic – stock.adobe.com

ISSN: 1611-7395

„Und dieses Gesundheitskonto gibt es bei der AOK?“

„Ja, z.B. mit Reiseimpfung und Check-up für unsere ganze Familie.“

Wer's weiß, wechselt jetzt zu uns und profitiert sofort von seinem Gesundheitskonto mit 400 Euro für individuelle Extra-Leistungen.

Gesundheit in besten Händen

aok.de