

PRAXIS- LEITFADEN

HANDLUNGSFELD 5

Gesundheitskompetente Kommunikation



Danksagung an die nationalen und internationalen Kolleg*innen

Wir bedanken uns bei den nationalen und internationalen Kolleg*innen, die in Wissenschaft und Praxis zur Gesundheitskompetenz tätig sind.

Der Praxisleitfaden zur „**Gesundheitskompetenten Kommunikation**“ basiert vorwiegend auf den Vorarbeiten von Brega et al. (2015), Hurrelmann (2021) und Krüger-Brand (2019).

Inhalt

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens	5
2. Einführung in das Handlungsfeld 5: Gesundheitskompetente Kommunikation	8
2.1. Tool 1 „Kom-Two-Three“	9
2.2. Tool 2 „Gesundheitspass“	10
2.3. Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“	11
2.4. Tool 4 „Jenseits der Worte“	11
2.5. Tool 5 „Redende Matte“	11
2.6. Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“	12
2.7. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps	13
2.8. Kommunikationshilfe: Einsatz von Dolmetscher*innen oder Übersetzer*innen	13
2.9. Kommunikationshilfe: Verwendung von Leichter oder Einfacher Sprache	14
3. Anwendung der Tools	17
3.1. Tool 1 „Kom-Two-Three“	21
3.2. Tool 2 „Gesundheitspass“	24
3.3. Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“	27
3.4. Tool 4 „Jenseits der Worte“	29
3.5. Tool 5 „Redende Matte“	31
3.6. Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“	35
4. Materialien und Vorlagen	38
4.1. Materialien und Vorlagen: Tool 1 „Kom-Two-Three“	38
4.2. Materialien und Vorlagen: Tool 2 „Gesundheitspass“	52
4.3. Materialien und Vorlagen: Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“	58
4.4. Materialien und Vorlagen: Tool 4 „Jenseits der Worte“	59
4.5. Materialien und Vorlagen: Tool 5 „Redende Matte“	60
4.6. Materialien und Vorlagen: Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“	61
5. Anwendung der Kommunikationshilfen	70
5.1. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps	70
5.2. Kommunikationshilfe: Dolmetscher*innen	72
5.3. Kommunikationshilfe: Übersetzer*innen	75
5.4. Kommunikationshilfe: Kommunikation in Einfacher oder Leichter Sprache	77

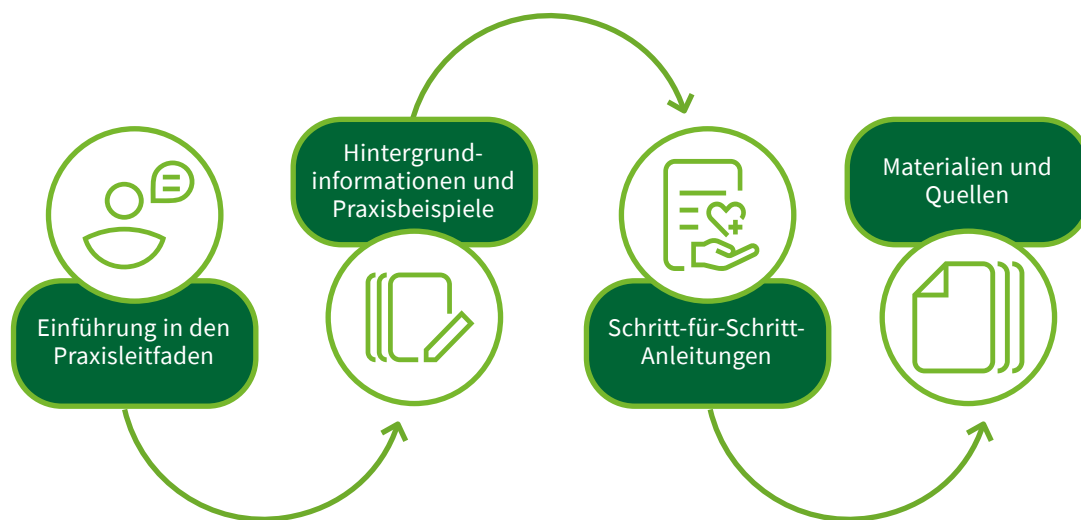
Inhalt

6. Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen	79
6.1. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps	79
6.2. Kommunikationshilfe: Dolmetscher*innen	81
6.3. Kommunikationshilfe: Übersetzer*innen	82
6.4. Kommunikationshilfe: Kommunikation in Einfacher oder Leichter Sprache	83
Glossar	87
Quellen	92
Impressum	98

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden zum Handlungsfeld 5 „Gesundheitskompetente Kommunikation“ richtet sich an Einrichtungsleitungen und Mitarbeitende in Krankenhäusern, Einrichtungen der Pflege und Eingliederungshilfe. Dazu gehören z. B. pflegerisches und medizinisches Personal, Qualitätsmanagementbeauftragte, Verwaltungsmitarbeitende, Therapeut*innen, Betreuer*innen oder Sozialarbeiter*innen. In *Abbildung 1* finden Sie einen Überblick, was Sie in diesem Praxisleitfaden erwartet.

Abbildung 1: Überblick über den Aufbau des Praxisleitfadens



Ziel des Praxisleitfadens 5 zur „Gesundheitskompetenten Kommunikation“ ist es, Sie bei der Kommunikation mit Klient*innen zu unterstützen. Der Praxisleitfaden kann Ihnen dabei helfen, die Kommunikation Ihrer Mitarbeitenden mit Klient*innen zu schulen und langfristig zu verbessern.

Eine gesundheitskompetente Kommunikation ...

- berücksichtigt beispielsweise die Kommunikationsbedürfnisse der Klient*innen und
- stellt auch sicher, dass die gesamte Kommunikation klar und leicht verständlich für die Klient*innen ist.

Sie können zu einer gesundheitskompetenten Kommunikation beitragen, indem Sie z. B. Einfache oder Leichte Sprache verwenden, bei Bedarf Dienstleistungen von Übersetzer*innen¹ oder Dolmetscher*innen² einbeziehen, die allgemeinen Regeln der Kommunikation beachten (z. B. ausreden lassen, Augenkontakt halten und anschauliches Material verwenden), sich versichern, dass alle Erklärungen bei den Klient*innen verstanden wurden und nicht zu viele Informationen auf einmal gegeben.

In diesem Praxisleitfaden finden Sie folgende Tools, Materialien und Informationen:

- Insgesamt **sechs Tools zur Umsetzung einer gesundheitskompetenten Kommunikation mit Klient*innen** (Tool 1 „Kom-Two-Three“, Tool 2 „Gesundheitspass“, Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“, Tool 4 „Jenseits der Worte“, Tool 5 „Redende Matte“, Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“), die in Schritt-für-Schritt-Anleitungen aufbereitet sind.
- Daneben finden Sie Informationen und Hinweise für eine gelingende Kommunikation mit Klient*innen: **Grundlegende Aspekte der Kommunikation** (z. B. Kommunikationstipps, Einsatz von Dolmetscher*innen, Übersetzer*innen, Sprachtherapeut*innen und Verwendung Einfacher oder Leichter Sprache).

Zusätzlich stehen Ihnen zu jedem Tool unterschiedliche Materialien (u. a. Handzettel, Checklisten, Vorlagen) zur Verfügung. In der Tabelle „Aufbau des Praxisleitfadens“ erhalten Sie einen Überblick zum Aufbau des Praxisleitfadens.

¹ Übersetzer*innen sind für die Übersetzung schriftlicher Materialien in andere Sprachen zuständig. Sie sind dabei häufig auf eine oder zwei Sprachen spezialisiert, in die sie übersetzen. D. h. ein*e Übersetzer*in, die von Deutsch nach Englisch übersetzt, übersetzt nicht automatisch auch englische Texte in deutsche Texte.

² Dolmetscher*innen geben das Gesagte während des Gesprächs in andere Sprachen wieder. Sie sind dabei häufig für die Wiedergabe des Gesagten in beiden gesprochenen Sprachen zuständig.

Aufbau des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden bietet Ihnen:

Inhalt	Abschnitt
Informationen zur gesundheitskompetenten Kommunikation	<u>Einführung in das Handlungsfeld 5:</u> Gesundheitskompetente Kommunikation
Fallbeispiel zum Einstieg in den Praxisleitfaden	<u>Einführung in das Handlungsfeld 5:</u> Gesundheitskompetente Kommunikation
Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Anwendung des Praxisleitfadens und der Tools	<u>Anwendung der Tools und Materialien</u>
Materialien und Vorlagen zur Anwendung der Tools	<u>Materialien und Vorlagen</u>
Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Anwendung der Kommunikationshilfen	<u>Anwendung der Kommunikationshilfen</u>
Materialien und Vorlagen zur Anwendung der Kommunikationshilfen	<u>Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen</u>
Wichtige Begriffe im Praxisleitfaden	<u>Glossar</u>
Literaturhinweise zur Gesundheitskompetenz	<u>Quellen</u>
Weiterführende Literaturhinweise zur Gesundheitskompetenz	<u>Weiterführende Quellen</u>

2. Einführung in das Handlungsfeld 5: Gesundheitskompetente Kommunikation

Die gesundheitskompetente Kommunikation stellt das fünfte Handlungsfeld zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung dar (Working Group HPH & HLO 2019). Informationen zum Konzept der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und den acht Handlungsfeldern zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung finden Sie in den beiden Handreichungen „Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung“ und „Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Eingliederungshilfe in den Bereichen Wohnen und Arbeiten“.

Klient*innen werden zunehmend als aktive Partner*innen von Gesundheit und nicht nur als „Behandlungsempfänger*innen“ verstanden. Damit ist ein verändertes Rollenverständnis zur stärkeren Beteiligung der Klient*innen und eine gemeinsame Entscheidungsfindung im Kontext der wachsenden Komplexität der Gesundheitsversorgung einhergegangen. Um diese partnerschaftliche Interaktion zwischen medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal und Klient*innen zu unterstützen, ist eine gesundheitskompetente Kommunikation hilfreich.

Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, die Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeitenden regelmäßig zu schulen und zu fördern, z. B. durch das Erlernen neuer Kommunikationstechniken und -methoden durch sog. Tools (siehe Glossar). Das gilt insbesondere für die Mitarbeitenden, die Kontakt zu Klient*innen haben.

Tools

Dieser Praxisleitfaden umfasst **sechs Kommunikationstools**, die einzeln oder nach Bedarf miteinander kombiniert werden können.

Folgende Tools sind in diesem Praxisleitfaden enthalten, um eine gesundheitskompetente Kommunikation zu fördern:

2.1. Tool 1 „Kom-Two-Three“

Das Tool 1 „Kom-Two-Three“ (in deutscher Sprache „Drei Schritte zu einer besseren Gesundheitskompetenz“) setzt sich aus drei Schritten zusammen:

- **„Drei Schritte zu einer besseren Gesundheitskompetenz“** (Health Quality & Safety Commission New Zealand o. J.): Der erste Schritt dient dazu, herauszufinden, was das Gegenüber bereits über seine/ihre Situation oder über bestimmte Themen (z. B. gesunde Ernährung) weiß. Im Abschnitt Materialien und Vorlagen finden Sie beispielhafte Fragen, wie Sie dies herausfinden können.
- **„Häppchenweise informieren“** (NHS Education for Scotland 2017): Im zweiten Schritt wird das vorhandene Gesundheitswissen des Gegenübers erweitert. Dabei kommt das Tool „Häppchenweise informieren“ zum Einsatz. Hier werden nur drei bis fünf zentrale Informationen pro Gespräch weitergegeben, die sich das Gegenüber merken kann. Eine Anleitung zu diesen Gesprächstools finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.
- **„Zurückerklären“** (Institute for Healthcare Advancement 2021): Der dritte Schritt umfasst die Überprüfung, ob die Informationen von Ihrem Gegenüber gut verstanden worden sind. Dazu dient z. B. das Tool „Zurückerklären“. Dies ist ein Tool, bei dem das Gegenüber gebeten wird, die Informationen in eigenen Worten zu wiederholen. Eine Anleitung zur Durchführung von Tool 1 „Kom-Two-Three“ finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.

Das Tool 1 „Kom-Two-Three“ unterstützt Sie dabei,

- an den Wissensstand der Klient*innen anzuknüpfen,
- so zu kommunizieren, dass sich die Klient*innen möglichst einfach die wichtigsten Informationen merken können und
- sicherzustellen, dass die Informationen richtig verstanden wurden.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 1 „Kom-Two-Three“ zur Verfügung:

- Einführung in das Tool 1 „Kom-Two-Three“
- Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“, um den aktuellen Wissensstand der Klient*innen zu ihrer Gesundheit, Behandlung etc. zu ermitteln
- Checkliste „Anwendung von Erzählaufforderungen“ durch das Fachpersonal
- Handzettel „Häppchenweise informieren“
- Checkliste „Häppchenweise informieren“
- Handzettel „Zurückerklären“
- Checkliste „Zurückerklären“
- Handzettel „Mögliche Stolpersteine bei der Umsetzung von Tool 1 Kom-Two-Three“



2.2. Tool 2 „Gesundheitspass“

Der Gesundheitspass (Boardman et al. 2014) ist ein (DIN A5-)Heft, in dem die wichtigsten (gesundheitsrelevanten) Informationen zu einer bzw. einem Klient*in stehen. Ähnlich wie ein Mutterpass, soll der Gesundheitspass immer mit sich getragen werden. Bei ärztlichen, pflegerischen oder therapeutischen Terminen oder Behandlungen wird der Gesundheitspass zu Hilfe gezogen und regelmäßig aktualisiert. So können medizinische Fachpersonen oder Unterstützungspersonen einen Überblick über die gesundheitliche Situation des bzw. der Klient*in bekommen. Hinweis: Der Gesundheitspass stellt kein allgemeingültiges Dokument, wie der Impfausweis, dar.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 2 „Gesundheitspass“ zur Verfügung:

- Tool 2: Gesundheitspass



2.3. Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“

Der Einsatz visueller Materialien unterstützt die Kommunikation und das Verständnis der gesundheitsbezogenen Informationen bei Klient*innen (Boardman et al. 2014). Visuelle Informationsmaterialien enthalten Textpassagen zu gesundheitsrelevanten Themen in Einfacher Sprache. Piktogramme, Symbole und Bilder unterstützen das Verständnis der Textpassagen. Eine Sammlung visueller Informationsmaterialien finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 3 „Visuelle Informationsmaterialien“ zur Verfügung:

- Linksammlung „Visuelle Informationsmaterialien“



2.4. Tool 4 „Jenseits der Worte“

Das Tool 4 „Jenseits der Worte“ (Boardman et al. 2014) ist insbesondere für Menschen konzipiert, die eingeschränkte Lesefähigkeiten besitzen. Das Tool 4 „Jenseits der Worte“ verwendet Bildergeschichten. Die Bilder werden zur Unterstützung der verbalen oder Gebärdensprache verwendet. Im Abschnitt Materialien und Vorlagen dieses Praxisleitfadens finden Sie eine Sammlung an Bildergeschichten, insbesondere zu gesundheitsrelevanten Themen, wie z. B. zu „Gesunder Ernährung“ oder „Bewegung“.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 4 „Jenseits der Worte“ zur Verfügung:

- Linksammlung „Bildergeschichten“



2.5. Tool 5 „Redende Matte“

Das Tool 5 „Redende Matte“ (Boardman et al. 2014) soll Menschen mit insbesondere geistiger Behinderung oder geringen Sprachkenntnissen dabei unterstützen, die eigene Meinung und Ansicht zu verschiedenen (Gesundheits-)Themen (z. B. gesunde Ernährung oder Bewegung) auszudrücken. Bilder, die einer visuellen Bewertungsskala entsprechen (z. B. in Form von Smileys oder Daumen), liegen im oberen Teil der Matte offen vor allen Gesprächsteilnehmenden ausgebreitet. Ein themenspezifisches Bild ist in der Mitte der Matte platziert (z. B. zur Ernährung). Die Nutzer*innen legen verschiedene Bilder entsprechend der Bewertungsskala auf die Matte (z. B. Nahrungsmittel, die sie mögen oder nicht mögen). Als Matte können verschiedene Materialien verwendet werden, z. B. eine große Gummimatte, ein Teppich, ein Blatt Papier (Größe: DIN A2) o. ä. Die Farbe der „Matte“ ist i. d. R. in einem beruhigenden Farbton, z. B. grün, zu wählen. Im Abschnitt Materialien und Vorlagen finden Sie Vordrucke für Bilder zu den Themen Ernährung und Bewegung.

Folgende *Materialien und Vorlagen* stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 5 „Redende Matte“ zur Verfügung:

- *Linksammlung „Piktogramme“*



2.6. Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“

Visuelle Zeitpläne (Boardman et al. 2014) können unterschiedlich aussehen, z. B. Karten, die an einer Schnur hängen und den Tagesablauf anzeigen (z. B. „Aufstehen“, „Zähneputzen“, „Bett machen“ usw.) oder eine Uhr, in der statt Zahlen zusätzlich Bilder verwendet werden. Sie werden insbesondere bei Menschen angewendet, die keine zeitliche Struktur oder Tagesstruktur verinnerlichen können. Visuelle Zeitpläne geben eine (Tages-/Alltags-)Struktur und verdeutlichen Tagesabläufe. Im Abschnitt *Materialien und Vorlagen* dieses Praxisleitfadens finden Sie unterschiedliche Materialien und Vorlagen für visuelle Zeitpläne, die Sie im Kontakt mit den Klient*innen heranziehen können.

Folgende *Materialien und Vorlagen* stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools 6 „Visuelle Zeitpläne“ zur Verfügung:

- *Vorlagen „Tool 6: Visuelle Zeit- und Strukturpläne“*



In den Praxisleitfaden fließen zudem grundlegende Aspekte der Kommunikation und Kommunikationshilfen ein:

Kommunikationshilfen

2.7. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps

In der Forschung zur gesundheitskompetenten Kommunikation wurde bereits eine Vielzahl an allgemeinen Kommunikationstipps zusammengestellt, z. B. mündliche Informationen mit visuellen Anschauungsmaterialien zu verdeutlichen. Mittels einer Plakatvorlage stellen wir Ihnen in diesem Praxisleitfaden die wichtigsten allgemeinen Kommunikationstipps zur Verfügung.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung der Kommunikationshilfe „Allgemeine Kommunikationstipps“ zur Verfügung:

- Plakatvorlage „Kommunikationstipps“



2.8. Kommunikationshilfe: Einsatz von Dolmetscher*innen oder Übersetzer*innen

Fachpersonal, das als Dolmetscher*in und Übersetzer*in in Ihrer Einrichtung eingesetzt werden kann, ist hilfreich bei der Förderung einer gesundheitskompetenten Kommunikation. Eine Liste mit Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen dieses Praxisleitfadens. Achten Sie darauf, mit Menschen in ihrer Muttersprache oder einer Sprache zu kommunizieren, die diese gut verstehen, das kann auch Gebärdensprache sein. Sorgen Sie dafür, dass alle Informationsmaterialien in der Muttersprache Ihrer Klient*innen vorliegen. Vergewissern Sie sich immer wieder, ob Sie verstanden wurden (siehe Tool 1 „Kom-Two-Three“). Manche Menschen versuchen mangelnde Sprachkenntnisse zu verbergen. Achten Sie insbesondere beim ersten Kontakt mit Klient*innen darauf, ob Sie Ihr Gegenüber versteht.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen für den Einsatz von Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen zur Verfügung:

- Linksammlung „Dolmetscher*innen und Gebärdendolmetscher*innen“
- Linksammlung „Übersetzer*innen“



2.9. Kommunikationshilfe: Verwendung von Leichter oder Einfacher Sprache

Die Sprache wird in verschiedene Sprachniveaus eingeteilt³. Zur Förderung der Verständlichkeit empfehlen Expert*innen in Wort und Schrift auf dem Sprachniveau B1 zu kommunizieren. Das entspricht Einfacher Sprache. Je nach Zielgruppe kann eine Kommunikation in Leichter Sprache (entspricht dem Sprachniveau A1 und A2) angemessen sein (Gross 2019). Die Anwendung Einfacher oder Leichter Sprache folgt gewissen Regeln. Diese finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen* dieses Praxisleitfadens. Entscheiden Sie sich gemeinsam für einen Ort, an dem alle Mitarbeitenden regelmäßig vorbeikommen, und hängen Sie die Regeln und Beispiele für die Verwendung Einfacher oder Leichter Sprache dort auf. Wenn Sie noch einen Schritt weiter gehen wollen, organisieren Sie eine Schulung für Ihre Mitarbeitenden. Eine Liste mit externen Schulungsanbieter*innen für die Verwendung Einfacher und Leichter Sprache finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen* dieses Praxisleitfadens.

Folgende *Materialien und Vorlagen* stehen Ihnen zur Verwendung von Leichter und Einfacher Sprache zur Verfügung:

- *Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Leichter Sprache“*
- *Plakatvorlage „Kommunikation in Einfacher Sprache“*
- *Plakatvorlage „Kommunikation in Leichter Sprache“*



Für jedes der sechs Tools finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung im Abschnitt *Anwendung der Tools und Materialien* dieses Praxisleitfadens. Alle Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen* dieses Praxisleitfadens.

Alle Materialien und Vorlagen können Sie selbstverständlich vor der Durchführung an die Bedarfe Ihrer Einrichtung anpassen (z. B. an die jeweiligen medizinischen bzw. fachlichen Vorkenntnisse und Kommunikationsfähigkeiten aller Beteiligten).

Einrichtungsbezogenes Fallbeispiel

Anhand von **Fallbeispielen** (für Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und der Eingliederungshilfe (im Bereich Wohnen und im Bereich Arbeiten/WfbM)) wird Ihnen im Folgenden aufgezeigt, wie Sie der Praxisleitfaden bei der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden unterstützen soll.

Fallbeispiel für Krankenhäuser und Einrichtungen der Pflege

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Frau M. hat sich das Bein gebrochen und soll physiotherapeutische Übungen absolvieren. Eine Physiotherapeutin erklärt ihr die Übungen und will sie mit ihr durchführen. Frau M. spricht kaum Deutsch, sondern v. a. Französisch. Sie versteht die Erklärungen der Physiotherapeutin nicht, will dies aber aus Angst vor Vorurteilen nicht zeigen. Um keine Fehler in der deutschen Sprache zu machen, redet sie wenig und fragt nicht nach. Frau M. ist überrascht, als die Physiotherapeutin mit den Übungen beginnt, da sie die Physiotherapeutin nicht richtig verstanden hat. Sie fühlt sich in der Situation nicht wohl und versteift sich während der gesamten Übung, weshalb diese vorzeitig beendet werden muss.

Link zum **Fallbeispiel-Video für Krankenhäuser und Einrichtungen der Pflege**: <https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/5-krankenhaus-pflege.mp4>



Sie und die Mitarbeitenden Ihrer Einrichtung fördern die gesundheitskompetente Kommunikation zwischen Frau M. und dem therapeutischen Personal, indem Sie z. B. das *Tool 1 „Kom-Two-Three“* anwenden, Plakate zu allgemeinen Kommunikationstipps aufhängen und unterstützendes Fachpersonal (z. B. Dolmetscher*innen) hinzuziehen. Somit können Sprachbarrieren überwunden und Frau M. die notwendigen physiotherapeutischen Übungen erklärt werden, um den Heilungsprozess zu beschleunigen. Alle Schritt-für-Schritt-Anleitungen sowie Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt *Anwendung der Tools und Materialien* und Abschnitt *Materialien und Vorlagen* dieses Praxisleitfadens.

Fallbeispiel für Einrichtungen der Eingliederungshilfe

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Frau M. ist gestern Abend als neue Bewohnerin in Ihre Einrichtung eingezogen, da sie eine geistige Behinderung hat und ihre Eltern zu alt sind, um für Frau M. zu sorgen. Sie hat sich erst vor wenigen Wochen das Bein gebrochen und sollte physiotherapeutische Übungen absolvieren. Ein Physiotherapeut erklärt ihr die Übungen und will sie mit ihr durchführen. Aufgrund ihrer Behinderung versteht Frau M. nur wenige Wörter und kann sich nicht verbal ausdrücken. Sie bewegt sich nicht gerne. Der Physiotherapeut nimmt sie am Arm, um ihr zu bedeuten, dass sie aufstehen soll. Frau M. versteht das nicht und fühlt sich in der neuen Umgebung unsicher. Weil sie sich nicht anders ausdrücken kann, schreit sie.

Link zum **Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Eingliederungshilfe:**
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/5-eingliederungshilfe.mp4>



Sie und die Mitarbeitenden Ihrer Einrichtung fördern die gesundheitskompetente Kommunikation zwischen Frau M. und dem therapeutischen Personal, indem Sie z. B. das Tool 5 „Redende Matte“ verwenden und gemeinsam das Tool 2 „Gesundheitspass“ anwenden, um einen Gesundheitspass für Frau M. auszufüllen. Diesen Gesundheitspass trägt Frau M. ab sofort immer bei sich und hinterlegt ihn bei dem medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Personal. Dieses Personal hat anschließend Kenntnis über die wichtigsten Informationen zum gesundheitlichen Zustand von Frau M.

3. Anwendung der Tools

Im folgenden Abschnitt erhalten Sie **Schritt-für-Schritt-Anleitungen** zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung für die Umsetzung der Tools:

- Tool 1 „Kom-Two-Three“
- Tool 2 „Gesundheitspass“
- Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“
- Tool 4 „Jenseits der Worte“
- Tool 5 „Redende Matte“
- Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“



Die Schritt-für-Schritt-Anleitungen dienen Ihnen und der AG Gesundheitskompetenz dazu, die Tools in Ihrer Einrichtung gemeinsam umsetzen zu können. Die übergeordneten Schritte sind in Abbildung 2 dargestellt und werden im Folgenden ausgeführt.

Abbildung 2: Übergeordnete Schritte zur Umsetzung der Tools zur Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation

1. Schritt	Ziele zur Umsetzung des/der Tools festlegen
2. Schritt	Verantwortliche Personen zur Durchführung des Tools festlegen
3. Schritt	Tool(s) auswählen
4. Schritt	Anleitung zur Umsetzung des/der Tools folgen

Der **erste Schritt** ist es, Ziele festzulegen, die Sie mit der Umsetzung des bzw. der Tools erreichen möchten.

Im **zweiten Schritt** werden die Verantwortlichen bzw. Organisator*innen definiert, die die Tools aus diesem Praxisleitfaden auswählen und deren Umsetzung organisieren.

Im **dritten Schritt** werden das bzw. die Tools aus diesem Praxisleitfaden ausgewählt, die Sie umsetzen möchten.

Im **vierten Schritt** folgt die Anleitung zur Umsetzung des bzw. der jeweiligen Tools aus diesem Praxisleitfaden.

Alle Schritt-für-Schritt-Anleitungen sowie Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt Anwendung der Tools und Materialien und Abschnitt Materialien und Vorlagen.

1. Schritt: Ziele für die Anwendung des Praxisleitfadens und Umsetzung der Tools festlegen

Zur Anwendung des Praxisleitfadens in Ihrer Einrichtung legen Sie zu Beginn Ihre Ziele fest (siehe [Abbildung 2](#)). Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welches Ziel möchten Sie erreichen?	z. B. Tools sowie Materialien und Vorlagen im Rahmen des Qualitätsmanagements in den Arbeitsalltag und in die Kommunikation mit den Klient*innen integrieren.	
Woran erkennen Sie, ob das Ziel erreicht wurde?	<p>z. B. 80 % der Mitarbeitenden mit Kontakt zu Klient*innen haben eine Schulung zur gesundheitskompetenten Kommunikation erhalten.</p> <p>Die benötigten Materialien und Vorlagen stehen allen Mitarbeitenden mit Kontakt zu Klient*innen zur Verfügung.</p> <p>In einer monatlichen Stations-/Gruppensitzung werden die Erfahrungen, Probleme und Erfolge mit den Tools sowie Materialien und Vorlagen besprochen.</p>	
Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	Datum: XX.XX.20XX	

2. Schritt: Verantwortliche Personen zur Durchführung der Tools festlegen

Im zweiten Schritt werden die verantwortlichen Personen für die Anwendung der Tools und Materialien festgelegt. Alle Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen*.

Die Verantwortlichen verwalten die Materialien und Vorlagen und stellen sie nach Bedarf den Mitarbeitenden und/oder Klient*innen in Ihrer Einrichtung zur Verfügung.

Beantworten Sie nun bitte folgende Frage:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Wer ist für die Anwendung der Tools und Materialien verantwortlich?	Herr M. (Personalabteilung) Frau S. (Personalrat) Frau H. (BGF/BGM Beauftragte)	

3. Schritt: Auswahl der Tools

Die verantwortlichen Personen wählen gemeinsam aus, welche der Tools und Materialien aus dem Praxisleitfaden in Ihrer Einrichtung angewendet werden sollen. Die Auswahl des bzw. der Tools erfolgt anhand der Bedarfe der Einrichtung, der Mitarbeitenden und der Fähigkeiten der Klient*innen.

Eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung folgt im Anschluss an die Auswahl des bzw. der Tools.

Als Hilfestellung für die Auswahl der Tools dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welche(s) Tool(s), Materialien und Vorlagen sollen angewendet werden?	Auswahl von z. B. Tool 1 „Kom-Two-Three“ Materialien und Vorlagen: <ul style="list-style-type: none"> • Die Linksammlung mit Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen • Plakate mit Kommunikationstipps • Plakate zur Kommunikation in Leichter und Einfacher Sprache 	

4. Schritt: Materialien und Vorlagen für die Schulung vorbereiten

Der vierte Schritt umfasst die Durchführung des bzw. der jeweiligen Tools.

Sie haben nun ein bzw. mehrere Tools und Kommunikationshilfen ausgewählt, die Sie in Ihrer Einrichtung anwenden möchten. Im Abschnitt *Anwendung der Tools und Materialien* und Abschnitt *Anwendung der Kommunikationshilfen* finden Sie die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der Tools und Kommunikationshilfen. Führen Sie nun die von Ihnen ausgewählten Tools anhand der jeweiligen Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch.

- Sie finden dort zuerst eine **Übersicht der benötigten Materialien und Vorlagen**. Die meisten Materialien und Vorlagen stellen wir Ihnen in diesem Praxisleitfaden zur Verfügung. Manche Materialien benötigen Sie aus Ihrer Einrichtung, z. B. Kleber oder Scheren. Legen Sie sich diese Materialien bereit.
- Die Angaben zur **Dauer der Durchführung** sind in die Bereiche **Vorbereitung**, **Durchführung mit den Mitarbeitenden** und **Durchführung mit Klient*innen** unterteilt.
- Bereiten Sie als erstes alles vor, was Sie zur Erlernung und Einführung Ihrer Mitarbeitenden in das entsprechende Tool oder die Kommunikationshilfe benötigen.
- Führen Sie Ihre **Mitarbeitenden** in das entsprechende Tool oder die Kommunikationshilfe ein.
- Anschließend finden Sie die Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Einsatz des bzw. der Tools oder der Kommunikationshilfe mit Ihren **Klient*innen**.

Bereiten Sie anschließend alles vor und folgen Sie der Anleitung zur Umsetzung des bzw. der Tools und der Kommunikationshilfe.

3.1. Tool 1 „Kom-Two-Three“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt *Materialien und Vorlagen*)

- Einführung in das Tool 1 „Kom-Two-Three“
- Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“
- Checkliste „Anwendung von Erzählaufforderungen“
- Handzettel „Häppchenweise informieren“
- Checkliste „Häppchenweise informieren“
- Handzettel „Zurückerklären“
- Checkliste „Zurückerklären“
- Handzettel „Mögliche Stolpersteine bei der Umsetzung von Tool 1 Kom-Two-Three“

In Ihrer Einrichtung

- Textmarker (pro Person)
- Stifte
- Ruhiger Raum mit Tischen und Stühlen
- Gerade Anzahl an Kursteilnehmenden empfohlen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung und Organisation: ca. 1 Stunde.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 4,5 Stunden.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 1-2 Stunden.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Drucken Sie alle Materialien in der Anzahl der Teilnehmenden aus und legen Sie für jede Person einen Stift und einen Textmarker bereit.
2. Treffen Sie sich mit allen Mitarbeitenden, die das Tool 1 „Kom-Two-Three“ erlernen sollen/möchten, in einem ruhigen Raum. Falls Ihre Gruppe aus mehr als 14 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehr Kleingruppen auf. Mit einer geraden Anzahl an Teilnehmenden lassen sich die Übungen am besten durchführen.

Durchführung des Tools

1. Lesen Sie (z. B. gemeinsam mit Ihrer AG Gesundheitskompetenz) die Einführung in das Tool 1 „Kom-Two-Three“.
2. Gehen Sie die Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“ durch, um den aktuellen Wissensstand der Klient*innen zu ermitteln.
3. Üben Sie in Tandems diese Erzählaufforderungen einzusetzen. Fragen Sie z. B. nach dem Wissensstand des Gegenübers zu gesunder Ernährung oder Mobilisationsübungen nach einer bestimmten Operation. Achten Sie dabei darauf, dass keine Abfragesituation entsteht. Geben Sie sich anschließend anhand der Checkliste „Anwendung von Erzählaufforderungen“ gegenseitig Feedback.
4. Markieren Sie sich drei Erzählaufforderungen, die Sie sich merken und in Gesprächen mit Klient*innen anwenden möchten.
5. Gehen Sie nun den Handzettel „Häppchenweise informieren“ gemeinsam durch.
6. Nehmen Sie sich regelmäßig Zeit, um sich eine alltägliche Situation mit Ihren Klient*innen zu überlegen, in der Sie (gesundheitsbezogene) Informationen weitergeben. Das kann z. B. die Anleitung einer physiotherapeutischen oder logopädischen Übung sein, die Weitergabe einer Diagnose oder die Anleitung einer Arbeitstätigkeit. Markieren Sie sich 3-5 (gesundheitsbezogene) Informationen, die Ihr Gegenüber auf jeden Fall erhalten soll.
7. Üben Sie nun wieder in Tandems und vermitteln Sie sich die (gesundheitsbezogenen) Informationen, die Sie aufgeschrieben haben. Wenden Sie dabei die Tipps aus dem Handzettel „Häppchenweise informieren“ an.
8. Geben Sie sich anschließend anhand der Checkliste „Häppchenweise informieren“ gegenseitig Feedback.
9. Markieren Sie sich nun drei Tipps, die Sie sich merken und in Gesprächssituationen mit Klient*innen anwenden möchten.
10. Gehen Sie zusammen den Handzettel „Zurückklären“ durch.

11. Üben Sie nun wieder in Tandems. Die Tandems sollten bei dieser Übung anders zusammengesetzt sein als bei der vorherigen Übung. Vermitteln Sie sich nun die (gesundheitsbezogenen) Informationen zu den Situationen, die Sie sich aufgeschrieben haben.
12. Wenden Sie nun den Handzettel „Zurückklären“ an, der Ihnen dabei hilft, herauszufinden, ob die Informationen von Ihrem Gegenüber richtig verstanden wurden. Lassen Sie sich das Gesagte von Ihrem Gegenüber „zurückklären“. Falls Informationen nicht richtig verstanden wurden, wiederholen Sie die Informationen nochmal in anderen Worten und rückversichern Sie sich erneut, ob alles korrekt verstanden wurde.
13. Geben Sie sich anschließend anhand der Checkliste „Zurückklären“ gegenseitig Feedback.
14. Nun wäre ggf. eine Pause notwendig.
15. Fassen Sie in der Gruppe noch einmal die drei Bestandteile des Tools 1 „Kom-Two-Three“ (d. h. Wissensstand ermitteln, häppchenweise Informationen weitergeben, Zurückklären lassen) zusammen.
16. Überlegen Sie sich mögliche Hindernisse bzw. Stolpersteine, die Ihnen bei der Anwendung des Tools 1 „Kom-Two-Three“ im Alltag in Ihrer Einrichtung begegnen.

Anwendung des Tools „Kom-Two-Three“ im Gespräch mit Klient*innen

1. Finden Sie bei jedem Gespräch mit Klient*innen als erstes heraus, was das Gegenüber bereits über seine/ihre (gesundheitliche) Situation oder über bestimmte Themen (z. B. gesunde Ernährung) weiß.
2. Um den Wissensstand des Gegenübers zu ermitteln, wenden Sie Formulierungen aus den Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“ an.
3. Erweitern Sie das Wissen des Gegenübers zu gesundheitsrelevanten Themen. Beachten Sie dabei, dass Sie nur 3-5 Informationen in einem Gespräch weitergeben und diese chronologisch aufbauen. Verwenden Sie als Hilfestellung den Handzettel „Häppchenweise informieren“.
4. Überprüfen Sie, ob die Informationen von Ihrem Gegenüber korrekt verstanden worden sind. Machen Sie das, indem Sie Ihr Gegenüber bitten, die wichtigsten Informationen in eigenen Worten zu wiederholen.
5. Verwenden Sie als Hilfestellung den Handzettel „Zurückklären“. Falls Sie bemerken, dass Informationen nicht korrekt verstanden wurden, wiederholen Sie die Informationen in anderen Worten und verwenden Sie im besten Fall unterstützendes visuelles Material, wie Piktogramme oder Bilder (siehe Abschnitt Materialien und Vorlagen).

3.2. Tool 2 „Gesundheitspass“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt Materialien und Vorlagen)

- Vorlage „Tool 2: Gesundheitspass“
- Anleitung zum Ausfüllen des Gesundheitspasses

In Ihrer Einrichtung

- Kleber
- Tischunterlagen
- Ruhiger Raum mit Tischen und Stühlen
- Geld, um (DIN A5-)Hefte und dazugehörige Einbände zu kaufen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung: ca. 30 Minuten.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1 Stunde.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 2 Stunden.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Drucken Sie alle benötigten Materialien aus (entsprechend der Anzahl an Klient*innen, die einen Gesundheitspass erhalten sollen).
2. Kaufen Sie z. B. (DIN A5-)Hefte für die Klient*innen, die einen Gesundheitspass erhalten sollen.
3. Kaufen Sie – je nach Belieben – Hefteinbände für diese Hefte, um eine längere Haltbarkeit zu ermöglichen.
4. Kleben Sie die ausgedruckten Materialien an die entsprechenden Stellen im Gesundheitspass.

5. Lesen Sie sich das Dokument Vorlage „Tool 2: Gesundheitspass“ und das Dokument Anleitung zum Ausfüllen des Gesundheitspasses nun durch, sodass Sie in der Lage sind, andere dabei anzuleiten.
6. Kommen Sie nun mit allen Mitarbeitenden aus medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen in einem ruhigen Raum zusammen. Falls Ihre Gruppe aus mehr als 14 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehrere Kleingruppen auf.

Durchführung

1. Erklären Sie den Mitarbeitenden zunächst den Zweck des Gesundheitspasses:
 - Im Gesundheitspass sind die wichtigsten medizinischen und gesundheitsrelevanten Informationen kompakt zusammengefasst.
 - In Notfallsituationen kann das medizinische, pflegerische und therapeutische Personal adäquate Entscheidungen zur Behandlung der Klient*innen treffen, auch wenn die Klient*innen ohne Bewusstsein oder nicht in der Lage sind zu kommunizieren.
 - Die Ansprechpartner*innen der Klient*innen sind klar genannt und können kontaktiert werden.
 - Bei Kontakt mit neuem medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal sind die wichtigsten gesundheitsrelevanten Informationen und die Krankengeschichte bereits kompakt zusammengefasst und stehen zur Verfügung.
2. Teilen Sie jedem*r Mitarbeitenden einen Gesundheitspass aus.
3. Gehen Sie Schritt für Schritt die Seiten im Gesundheitspass durch.
4. Erläutern Sie dabei, wie der Gesundheitspass ausgefüllt werden soll:
 - **Wer?** – Klient*innen füllen gemeinsam mit Pflege- oder therapeutischem Personal und evtl. Angehörigen oder Vertrauenspersonen der/des Klient*in den „Gesundheitspass“ aus; weiterführend kann der „Gesundheitspass“ von medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal bei jeder Begegnung mit dem/der Klient*in ergänzt werden.
 - **Wann?** – Wenn genug Zeit zur Verfügung steht und der Gesundheitspass in Ruhe ausgefüllt werden kann; nach jedem Kontakt mit medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal, um den Gesundheitspass auf dem aktuellen Stand zu halten.
 - **Wo?** – In einem ruhigen Raum ohne Ablenkungen; weiterführend in den Praxis- oder Behandlungsräumen des medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Personals.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Erläutern Sie Ihrem*r Klient*in, welches Ziel ein Gesundheitspass hat:
 - Im Gesundheitspass werden alle wichtigen gesundheitsrelevanten Informationen gesammelt, z. B. welche Operationen bereits durchgeführt wurden, welche Medikamente eingenommen werden, welche Allergien vorhanden sind und ob besondere Bedarfe in der Kommunikation bestehen. Zudem werden z. B. die Adresse und die Ansprechpartner*innen bzw. Bezugspersonen eingetragen.
 - Diesen Gesundheitspass sollte der bzw. die Klient*in immer bei sich tragen bzw. zu Terminen mit medizinischem Personal mitgeführt werden.
 - Bei Kontakt mit medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal sollte der Gesundheitspass vorgelegt werden, damit er während des Termins durchgesehen und ergänzt werden kann.
 - In einer Notfallsituation (z. B. Bewusstlosigkeit) hat das herbeigerufene Fachpersonal somit alle Informationen zur Verfügung, die es zur Behandlung bzw. Versorgung braucht.
2. Fragen Sie Ihre*n Klient*in, wer sie bzw. ihn gut kennt und beim Ausfüllen des Gesundheitspasses unterstützen sollte.
3. Kontaktieren Sie die entsprechende Unterstützungsperson und erläutern Sie ihr, welchen Zweck der Gesundheitspass hat. Laden Sie die entsprechenden Personen mit der Bitte ein, den Gesundheitspass mit Ihnen und Ihrem*r Klient*in zusammen auszufüllen. Vereinbaren Sie dafür einen Termin.
4. Gehen Sie zusammen in einen ruhigen Raum. Nehmen Sie nun einen blanko-Gesundheitspass und Stifte mit. Je nach Sprachfähigkeiten Ihres*r Klient*in, kombinieren Sie dieses Tool mit anderen Tools aus diesem Praxisleitfaden, z. B. mit dem Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“ oder dem Tool 5 „Redende Matte“.
5. Füllen Sie den Gesundheitspass nach der Anleitung zum Ausfüllen des Gesundheitspasses aus. Beziehen Sie dabei jeden Ihrer Gesprächspartner*innen, nach Möglichkeit insbesondere Ihre*n Klient*in, ein.
6. Auf der ersten Seite werden allgemeine Informationen zu Ihrem*r Klient*in erfasst, z. B. Geburtsdatum, Adresse und Notfallkontakte.
7. Als nächstes notieren Sie die wichtigsten Informationen zum Gesundheitszustand Ihres*r Klient*in, z. B. welche Erkrankung er/sie hat, seine/ihre Blutgruppe, durchgeführte Operationen, Allergien oder Medikamente.
8. Falls Sie merken, dass sich Ihr*e Klient*in nicht mehr konzentrieren kann, machen Sie eine Pause oder teilen Sie die Sitzung in zwei Termine auf.
9. Den Gesundheitspass soll Ihr*e Klient*in ab sofort immer bei sich tragen und bei Kontakt zu (neuem) medizinischem, pflegerischem und therapeutischem Personal vorzeigen. Dadurch hat das Personal anschließend Kenntnis über die wichtigsten Informationen zu Ihrem*r Klient*in und seinem bzw. ihrem gesundheitlichen Zustand.

3.3. Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt Materialien und Vorlagen)

- Linksammlung „Visuelle Informationsmaterialien“

In Ihrer Einrichtung

- Ruhiger PC-Raum
- Beamer wird empfohlen
- Drucker
- Evtl. Geld für die Bestellung von visuellen Informationsmaterialien



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung: ca. 2 Stunden.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1 Stunde.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 1 Stunde.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 4-5 Personen (Mitarbeitende) zusammen, das die visuellen Informationsmaterialien aussucht.
2. Treffen Sie sich mit diesem Team in einem Raum mit PC und Beamer und gehen Sie gemeinsam die Links aus der Linksammlung „Visuelle Informationsmaterialien“ durch.
3. Entscheiden Sie sich für die visuellen Informationsmaterialien, die Sie drucken bzw. bestellen möchten.
4. Drucken Sie die ausgewählten visuellen Informationsmaterialien aus (oder bestellen Sie die gewählten visuellen Informationsmaterialien).
5. Finden Sie sich mit Ihrer Arbeitsgruppe bzw. den Mitarbeitenden aus medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen zusammen in einem ruhigen Raum ein. Sofern Ihre Gruppe aus mehr als 10 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehrere Kleingruppen auf.

Durchführung

1. Erläutern Sie Ihren Mitarbeitenden den Zweck der visuellen Informationsmaterialien. Visuelle Informationsmaterialien...
 - unterstützen die Kommunikation und das Verständnis der weitergegebenen Informationen bei den Klient*innen.
 - enthalten Textpassagen zu gesundheitsrelevanten Themen in Einfacher Sprache, die von Piktogrammen und Bildern unterstützt werden kann.
 - funktionieren nur, sofern die Klient*innen grundlegende Lesefähigkeiten aufweisen, da dem visuellen Material nur eine unterstützende Funktion zukommt.
2. Gehen Sie zusammen mit Ihren Mitarbeitenden die ausgesuchten visuellen Informationsmaterialien durch.
3. Katalogisieren Sie die ausgesuchten visuellen Informationsmaterialien nach Thema, damit sie schnell zu finden sind.
4. Hängen Sie den thematischen Katalog der visuellen Informationsmaterialien gut sichtbar in der Nähe des Aufbewahrungsorts der visuellen Informationsmaterialien auf, damit ihn alle Mitarbeitenden gut auffinden können.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Wählen Sie vor Ihrem Gespräch mit Klient*innen die thematisch passenden visuellen Informationsmaterialien aus.
2. Achten Sie während des Gesprächs auf sog. „Red Flags“ (d. h. „Warnsignale“) bei Klient*innen mit einer geringen Gesundheitskompetenz (siehe „Praxisleitfaden für Handlungsfeld 3: Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz“), die Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihr Gegenüber nicht genau versteht, was Sie ihm/ihr vermitteln wollen.
3. Wenn Sie solche „Red Flags“ (d. h. „Warnsignale“) bei Ihren Klient*innen feststellen, nehmen Sie die visuellen Informationsmaterialien zur Hilfe.
4. Erläutern Sie die wichtigsten Informationen erneut mit Hilfe des visuellen Informationsmaterials.
5. Bei Bedarf überlassen Sie das Informationsmaterial, wenn möglich, bei Ihren Klient*innen, sodass diese die Möglichkeit haben, es in Ruhe anzuschauen.

3.4. Tool 4 „Jenseits der Worte“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt *Materialien und Vorlagen*)

- [Linksammlung „Bildergeschichten“](#)

In Ihrer Einrichtung

- Ruhiger PC-Raum
- Beamer wird empfohlen
- Drucker
- Evtl. Geld, um Bildergeschichten zu bestellen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung: ca. 2 Stunden.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1 Stunde.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 1 Stunde.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 4-5 Mitarbeitenden zusammen, das gemeinsam aussucht, welche Bildergeschichten benötigt werden.
2. Treffen Sie sich mit diesem Team in einem Raum mit PC und Beamer und gehen Sie gemeinsam die Links aus der [Linksammlung „Bildergeschichten“](#) durch.
3. Entscheiden Sie sich für die Bildergeschichten, die Sie ausdrucken oder bestellen möchten.
4. Drucken Sie diese Bildergeschichten aus bzw. bestellen Sie die Bildergeschichten.
5. Finden Sie sich mit allen Mitarbeitenden aus medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen zusammen in einem ruhigen Raum ein. Sofern Ihre Gruppe aus mehr als 10 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehrere Kleingruppen auf.

Durchführung

1. Erläutern Sie Ihren Mitarbeitenden den Zweck und das Anliegen von Tool 4 „Jenseits der Worte“. Das Tool 4 „Jenseits der Worte“...
 - ist für Menschen konzipiert, die keine bzw. kaum Lesefähigkeiten besitzen,
 - verwendet Bildergeschichten,
 - unterstützt die verbale oder Gebärdenkommunikation und das Verständnis der weitergegebenen Informationen bei Ihren Klient*innen,
 - dient u. a. als Unterstützung für Beratungs- und Behandlungsgespräche bei Klient*innen ohne Lesefähigkeiten.
2. Gehen Sie mit Ihren Mitarbeitenden zusammen die ausgesuchten Bildergeschichten durch.
3. Katalogisieren Sie die ausgesuchten Bildergeschichten nach Thema, damit sie schnell zu finden sind. Orientieren Sie sich dafür an der [Linksammlung „Bildergeschichten“](#) dieses Praxisleitfadens.
4. Hängen Sie den thematischen Katalog der Bildergeschichten gut sichtbar in der Nähe des Aufbewahrungsorts der Bildergeschichten auf.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Wählen Sie vor Ihrem Gespräch mit Klient*innen die thematisch passenden Bildergeschichten aus.
2. Achten Sie während des Gesprächs mit Klient*innen auf sog. „Red Flags“ (d. h. „Warnsignale“) bei Klient*innen, die Schwierigkeiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen haben (siehe [Praxisleitfaden für Handlungsfeld 3: Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz](#)). Solche „Warnsignale“ machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihr Gegenüber nicht genau versteht, was Sie ihm/ihr vermitteln wollen oder dass er/sie das Informationsmaterial nicht lesen kann (z. B. „Ich habe heute leider meine Brille vergessen. Können Sie es mir vorlesen?“).
3. Wenn Sie solche „Red Flags“ (d. h. „Warnsignale“) feststellen, nehmen Sie die Bildergeschichten zur Hilfe.
4. Erläutern Sie die wichtigsten Informationen erneut mit Hilfe der Bildergeschichten. Lassen Sie die Bildergeschichten, sofern möglich, bei Ihren Klient*innen, sodass diese die Möglichkeit haben, sie in Ruhe anzuschauen.

3.5. Tool 5 „Redende Matte“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt *Materialien und Vorlagen*)

- Linksammlung „Piktogramme“

In Ihrer Einrichtung

- PC-Raum
- Beamer wird empfohlen
- Ca. 1,5 m x 2,0 m große Unterlage (z. B. Sportmatte, Teppich)
- Ruhiger Raum mit großem Tisch
- Drucker
- Laminiergerät und Laminierfolien werden empfohlen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung: ca. 2 Stunden.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1 Stunde.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 2 Stunden.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 4-5 Mitarbeitenden zusammen, um Piktogramme auszuwählen (themen- oder situationsabhängig), die Sie im Kontakt mit den Klient*innen benötigen.
2. Treffen Sie sich mit diesem Team in einem Raum mit PC und Beamer.
3. Überlegen Sie zusammen, zu welchen Themen Piktogramme benötigt werden. Orientieren Sie sich dabei z. B. an folgenden Fragen:
 - Über welche gesundheitsbezogenen Themen sprechen die Klient*innen am häufigsten?
 - Was sind die häufigsten Themen in (Beratungs-)Gesprächen mit Klient*innen?

- Welche gesundheitsbezogenen Verhaltensweisen werden am häufigsten thematisiert (z. B. Ernährung, Bewegung, Suchtverhalten)?
 - Welche gesundheitsbezogenen Verhaltensweisen sind am wichtigsten (z. B. Ernährung, Bewegung, Suchtverhalten)?
 - Welche Erkrankungen werden am häufigsten thematisiert?
 - Welche Erkrankungen sind am wichtigsten bzw. gefährlichsten?
 - Welche Themen werden in Gesprächen am häufigsten thematisiert?
 - Welche Themen sind aus Ihrer Expert*innen-Sicht am wichtigsten?
 - Zu welchen Themen werden die häufigsten Fragen gestellt?
4. Entscheiden Sie sich für 2-5 Themen, bei denen Sie die „Redende Matte“ einsetzen möchten. Nach erfolgreicher Umsetzung mit den Klient*innen können Sie die Themenauswahl erweitern.
 5. Gehen Sie gemeinsam die Piktogramme aus der Linksammlung „Piktogramme“ zu den ausgewählten Themen durch.
 6. Entscheiden Sie sich für 10-30 Piktogramme, die Sie themen- oder situationsabhängig mit den Klient*innen verwenden möchten.
 7. Wählen Sie eine visuelle Bewertungsskala, die Ihnen für Ihre Klient*innen passend erscheint (z. B. Smileys, Bewertungs-Daumen nach oben oder unten) und wählen Sie die entsprechenden Piktogramme aus.
 8. Drucken Sie alle benötigten Piktogramme aus (laminieren Sie die Piktogramme außerdem für eine längere Haltbarkeit). Zur einfachen Handhabung drucken Sie die Piktogramme für die visuelle Bewertungsskala für jedes Thema einmal aus.
 9. Sortieren Sie die Piktogramme nach Themen und überlegen Sie sich ein adäquates Aufbewahrungssystem (z. B. in einer beschrifteten Schachtel).
 10. Überlegen Sie sich, was als passende Unterlage während des Kontakts mit den Klient*innen dienen kann (z. B. eine 1,5 m mal 2,0 m große Filz-/Sportmatte oder ein Teppich). Wir empfehlen beruhigende Farben zu wählen, z. B. ein gedeckter Grünton.
 11. Finden Sie sich mit allen Mitarbeitenden aus medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen in einem ruhigen Raum zusammen. Sie können hier auch weitere Mitarbeitenden einbeziehen, z. B. diejenigen, die mit den Klient*innen die Essensauswahl besprechen.
 12. Sofern Ihre Gruppe aus mehr als 10 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehrere Kleingruppen auf.

Durchführung

1. Erläutern Sie Ihren Mitarbeitenden den Zweck und das Anliegen von Tool 5 „Redenden Matte“. Das Tool 5 „Redende Matte“...
 - unterstützt Menschen mit geistiger Behinderung oder geringen Sprachkenntnissen dabei, die eigene Meinung und Ansicht zu verschiedenen Themen (z. B. gesunder Ernährung oder Bewegung) auszudrücken.
 - verwendet Piktogramme, die einer visuellen Bewertungsskala entsprechen (z. B. in Form von Smileys oder Daumen).
 - verwendet eine Unterlage (z. B. Filz-/Sportmatte, Teppich).
 - verwendet themenspezifische Piktogramme, die von den Klient*innen entsprechend der Bewertungsskala auf die Matte gelegt werden (z. B. Nahrungsmittel, die sie mögen oder nicht mögen).
2. Führen Sie Ihre Mitarbeitenden in die Materialien ein.
3. Legen Sie einen festen Aufbewahrungsort fest.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Wählen Sie vor Ihrem Gespräch mit Klient*innen die thematisch passenden Piktogramme aus.
2. Gehen Sie mit den Materialien (Unterlage/Matte, Piktogramme der visuellen Bewertungsskala und themenspezifische Piktogramme) in einen ruhigen Raum und breiten Sie die Matte auf einem großen Tisch oder dem Boden aus. Legen Sie die Piktogramme bereit.
3. Holen Sie Ihre Klient*innen ab und gehen Sie zusammen in den vorbereiteten Raum.
4. Sie können die „Redende Matte“ allein mit Ihrem*r Klient*in durchführen oder auch in Gruppen.
5. Erklären Sie Ihrem Gegenüber, was Sie nun tun werden und warum.
6. Legen Sie die Piktogramme der visuellen Bewertungsskala aus und erklären Sie jeweils, welche Bedeutung jedes Piktogramm hat. Achten Sie darauf, dass Ihr Gegenüber alles gut erkennen kann (z. B. ohne den Kopf drehen zu müssen).
7. Geben Sie nun Ihrem Gegenüber das erste Piktogramm. Erklären Sie, was das Piktogramm bedeutet. Nennen Sie eine Situation aus dem Alltag des/der Klient*in, in der ihm/ihr das Abgebildete begegnet, z. B. „Das ist eine Gurke. Gurken stehen jeden Tag beim Mittagessen auf dem Salatbuffet.“
8. Bedeuten Sie Ihrem Gegenüber das Piktogramm dort hinzulegen, wo es am besten passt, z. B. zum lachenden Smiley, wenn er/sie gerne Gurken isst.
9. Fahren Sie so mit allen Piktogrammen fort. Wenn Ihr Gegenüber ein Piktogramm nicht einordnen kann, legen Sie es beiseite und nehmen das nächste.

- 10.** Verdeutlichen Sie Ihrem Gegenüber am Ende, dass er/sie die Übung gut absolviert hat und fassen Sie das Wichtigste nochmal in Worten zusammen, z. B.: „Ich sehe Sie haben Gurken, Tomaten, Bananen und Äpfel zum lachenden Smiley gelegt. Das heißt, Sie essen gerne Gurken, Tomaten, Bananen und Äpfel. Wassermelonen und Essiggurken haben Sie zum „böse schauenden“ Smiley gelegt. D. h. Sie mögen keine Wassermelonen und Essiggurken. Paprika, Orangen und Kiwis haben Sie in die Mitte gelegt. D. h. Sie mögen Paprika, Orangen und Kiwis nicht besonders, essen Sie aber, wenn sie zur Verfügung stehen. Stimmt das?“ Zeigen Sie dabei jeweils auf die Piktogramme und warten Sie auf eine Bestätigung oder Verneinung des Gesagten.
- 11.** Machen Sie Ihrem Gegenüber nun deutlich, dass Sie dies in Zukunft beachten werden und den anderen Mitarbeitenden weitergeben werden.
- 12.** Dokumentieren Sie die Ergebnisse für alle anderen Mitarbeitenden und räumen Sie alle Materialien wieder an ihren Aufbewahrungsort zurück.

3.6. Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu diesem Tool

(Abschnitt Materialien und Vorlagen)

- Vorlagen „Tool 6: Visuelle Zeit- und Strukturpläne“

In Ihrer Einrichtung

- Raum mit Tischen und Stühlen
- Drucker
- Laminiergerät und Laminierfolien werden empfohlen
- Klebeband oder andere Befestigungshilfen
- Evtl. Faden (Nähgarn oder etwas fester)
- Bastelpapier
- Schere und Kleber
- Evtl. Buntstifte



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung des Tools:



Vorbereitung: ca. 2-3 Stunden.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1 Stunde.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 2 Stunden.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 4-5 Mitarbeitenden zusammen, das das Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“ gemeinsam bearbeitet.
2. Optional: Bei Klient*innen mit einer hohen kognitiven Fähigkeit können Sie Ihre Klient*innen auch ab dem nächsten Schritt in die Vorbereitung einbeziehen.
3. Schauen Sie sich dazu die Vorlagen „Tool 6: Visuelle Zeit- und Strukturpläne“ in diesem Praxisleitfaden an.
4. Entscheiden Sie sich für einen Vordruck.
5. Drucken Sie alle Materialien zu diesem Vordruck aus.

6. Schneiden Sie die Formen aus und kleben Sie die Formen auf festes (Bastel-) Papier (oder zeichnen Sie die Formen auf Bastelpapier vor und schneiden diese dann aus).
7. Optional: Malen Sie die Vordrucke (gemeinsam mit den Klient*innen) bunt aus.
8. Arrangieren Sie die Formen für den „Visuellen Zeitplan“ so, wie es beim entsprechenden Vordruck unter *Vorlagen „Tool 6: Visuelle Zeit- und Strukturpläne“* beschrieben und gezeigt ist (z. B. in Form einer Uhr). Damit haben Sie die Grundform Ihres visuellen Zeitplans vorliegen.
9. Wählen Sie aus der *Linksammlung „Piktogramme“* passende Piktogramme zu den Aktivitäten aus, die auf dem visuellen Zeitplan dargestellt werden sollen (z. B. eine Zahnbürste für die Aktivität „Zähneputzen“).
10. Achten Sie dabei darauf, dass Sie die gleichen Piktogramme verwenden, die bereits in Ihrer Einrichtung für die entsprechenden Tätigkeiten verwendet werden (z. B. immer das gleiche Piktogramm bzw. Symbol für „Toilette“ oder „Behandlungszimmer“).
11. Drucken Sie diese Piktogramme ebenfalls aus und kleben Sie diese Piktogramme an die entsprechenden Stellen auf Ihrem visuellen Zeitplan.
12. Optional: Malen Sie die Piktogramme (gemeinsam mit den Klient*innen) bunt aus.
13. Finden Sie sich mit allen Mitarbeitenden aus medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen zusammen in einem ruhigen Raum ein. Sofern Ihre Gruppe aus mehr als 10 Personen besteht, teilen Sie die Gruppe in zwei oder mehrere Kleingruppen auf.

Durchführung

1. Erläutern Sie Ihren Mitarbeitenden den Zweck von Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“. Visuelle Zeit- und Strukturpläne...
 - werden bei Menschen angewendet, die keine zeitliche Struktur oder Tagesstruktur verinnerlichen können.
 - geben Struktur und verdeutlichen Tagesabläufe.
 - können sehr unterschiedlich aussehen: z. B. Karten, die an einer Schnur hängen und den Tagesablauf anzeigen (z. B. „Aufstehen“, „Zähneputzen“, „Bett machen“ usw.) oder als Uhr symbolisiert werden, auf der zusätzliche Bilder anstatt reiner Uhrzeiten abgebildet werden.
2. Führen Sie Ihre Mitarbeitenden in die Materialien ein.
3. Legen Sie einen festen Aufbewahrungsort fest.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Besprechen Sie das Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“ in einer Besprechung mit der gesamten Wohn- oder Arbeitsgruppe.
2. Zeigen Sie Ihren Klient*innen den visuellen Zeitplan und besprechen Sie den Zeitplan gemeinsam.
3. Entscheiden Sie sich zusammen für einen Platz, an dem Sie den Zeitplan sichtbar platzieren möchten.
4. Hängen Sie den Zeitplan gut sichtbar für die Klient*innen in Ihrer Einrichtung auf.
5. Verweisen Sie im Alltag immer wieder auf den Zeitplan, z. B.: „Sie fragen mich, was wir heute noch machen? Lassen Sie uns zusammen auf den Zeitplan schauen. Ah, hier ist eine Zahnbürste abgebildet. D. h. nach dem Mittagessen ist als nächstes wieder Zähneputzen dran“.

4. Materialien und Vorlagen

In diesem Abschnitt finden Sie Materialien und Vorlagen, die Sie bei der Anwendung des Praxisleitfadens und Umsetzung der Tools unterstützen. Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Verfügung:

4.1. Materialien und Vorlagen: Tool 1 „Kom-Two-Three“

Die Materialien und Vorlagen, die Sie in diesem Abschnitt finden, unterstützen Sie bei der Umsetzung des Tools 1 „Kom-Two-Three“. Folgende Materialien stehen Ihnen zur Verfügung:

1.	<u>Einführung in das Tool 1 „Kom-Two-Three“</u>
2.	<u>Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“</u>
3.	<u>Checkliste „Anwendung von Erzählaufforderungen“</u>
4.	<u>Handzettel „Häppchenweise informieren“</u>
5.	<u>Checkliste „Häppchenweise informieren“</u>
6.	<u>Handzettel „Zurückerklären“</u>
7.	<u>Checkliste „Zurückerklären“</u>
8.	<u>Handzettel „Mögliche Stolpersteine bei der Umsetzung von Tool 1 Kom-Two-Three“</u>

1. Einführung in das Tool 1 „Kom-Two-Three“

Ziel und Anliegen

Das Tool 1 „Kom-Two-Three“ (in deutscher Sprache „Drei Schritte zu einer besseren Gesundheitskompetenz“) dient dazu, die Kommunikation gesundheitskompetent zwischen Fachpersonen und Klient*innen so zu gestalten, dass gesundheitsbezogene Informationen durch die Klient*innen möglichst einfach verstanden und angewendet werden können. Es stellt sicher, dass (1) an den Wissensstand des Gegenübers angeknüpft wird, (2) nur so viele gesundheitsrelevante Informationen weitergegeben werden, dass sie das Gegenüber gut aufnehmen kann, ohne dabei relevante Informationen auszulassen und, dass (3) das Gegenüber alle Informationen korrekt verstanden hat.

Bestandteile des Tools 1 „Kom-Two-Three“

Als erstes wird der Wissensstand des Gegenübers ermittelt. Dafür können Sie die Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“ aus diesem Praxisleitfaden verwenden.

Im zweiten Schritt werden die entsprechenden Informationen weitergegeben. Die Kommunikation erfolgt dabei häppchenweise, d. h. in kleinen Mengen und auf das Wichtigste reduziert. Wie man auswählt, welche Informationen zu den wichtigsten Informationen gehören und was bei der häppchenweisen Weitergabe von Informationen zu beachten ist, finden Sie im Handzettel „Häppchenweise informieren“ dieses Praxisleitfadens.

Als Drittes ist es wichtig sich zu versichern, ob Ihr Gegenüber alle Informationen korrekt verstanden hat. Dabei ist es wichtig, eine Prüfungssituation zu vermeiden. Wie Sie dabei vorgehen können, sehen Sie im Handzettel „Zurückerklären“ dieses Praxisleitfadens.

Weiterführende Quellen:

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Health Quality & Safety Commission New Zealand (o. J.): Three Steps to a Better Health Literacy – A Guide for Health Professionals. Online verfügbar unter: <https://www.healthnavigator.org.nz/media/1006/three-steps-to-better-health-literacy-guide-for-health-professionals-dec-2014.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

2. Tipps und Beispiele „Erzählaufforderungen“

Ein paar Tipps zu Beginn:

- Verwenden Sie einen freundlichen Tonfall.
- Achten Sie darauf, dass die Situation keinen Prüfungscharakter bekommt.
- Setzen Sie Formulierungen ein, wie „Erzählen Sie mir doch einmal...“ vor eine Frage. Dadurch wird Ihr Gegenüber ermutigt, längere Antworten zu geben.
- Fragen Sie nicht direkt, was die Person über ein Thema weiß, sondern eher, was andere Personen ihr erzählt haben, z. B. „Was wurde Ihnen denn vom Pflegepersonal bereits zu Ihrer Erkrankung erzählt?“. Dadurch erfahren Sie ebenfalls, was Ihr Gegenüber über ein Thema weiß, ohne dass er/sie mangelndes Wissen eingestehen muss.
- Sofern Sie merken, dass Ihr Gegenüber eher kürzere Antworten gibt, können Sie mit sog. Aufrechterhaltungsfragen noch mehr über den Wissensstand Ihres Gegenübers erfahren, z. B. „Woran merken Sie das im Alltag?“ oder „Was bedeutet das konkret für Sie?“.
- Bei der Ermittlung des Wissensstands geht es nicht nur um Fachwissen, sondern auch darum, wie Ihr Gegenüber das Wissen im Alltag anwenden kann. Z. B. orientiert sich die Beratung eines bzw. einer Klient*in durch eine*n Ernährungsexpert*in an dem Kenntnisstand zu z. B. gesunder Ernährung eines*r Klient*in.

Beispiele „Erzählaufforderungen“:

- Haben Sie schon jemals etwas zu diesem Medikament gehört oder gelesen?
- Was wurde Ihnen vom Pflegepersonal bereits zu Ihrer Erkrankung gesagt?
- Erzählen Sie mir doch einmal, was Sie in Ihrem Alltag bereits zu gesunder Ernährung erfahren haben, z. B. in Fernsehsendungen, Fachbüchern, Aushängen usw.?
- Beschreiben Sie mir doch einmal Ihren Umgang mit Ihrer Erkrankung.
- Sie leben ja nun bereits länger mit Ihrer Erkrankung. Gibt es Aspekte, die Ihnen unklar sind und zu denen Sie mehr wissen wollen?
- Erzählen Sie mir doch einmal, was gesunde Ernährung (Beispiel) für Sie bedeutet.
- Beschreiben Sie mir doch bitte einmal einen typischen Tag und was Sie wann tun (z. B. essen).
- Erzählen Sie mir bitte einmal, wie es Ihnen mit den physiotherapeutischen Übungen geht, die Sie zuhause durchführen.
- Was haben Sie z. B. durch Ihr Elternhaus, Schule oder Studium zum Thema „Gesunde Ernährung“ (Beispiel) mit auf den Weg bekommen?
- Erzählen Sie mir doch einmal, welche Vorstellungen Sie von den nächsten Behandlungsschritten haben.

3. Checkliste „Anwendung von Erzählaufforderungen“

Von den Mitarbeitenden auszufüllen:

Haben Sie das Gefühl, den Wissensstand Ihres Gegenübers (d. h. Klient*in) zum besprochenen Thema zu kennen?	
Haben Sie alles erfahren und fragen können, was für Sie wichtig war?	
Welche Formulierungen fielen Ihnen besonders leicht?	
Über welche Formulierungen sind Sie gestolpert?	
Wie würden Sie das Gespräch beschreiben (z. B. natürlich, gezwungen, einladend, verständnisvoll...)?	
Hatten Sie das Gefühl Ihr Gegenüber auszufragen?	
Haben Sie sich wohl und entspannt gefühlt?	

Welche drei „Erzählaufforderungen“ oder allgemeinen Tipps zu den „Erzählaufforderungen“ möchten Sie sich merken?

1.

2.

3.

Von den Klient*innen auszufüllen:

Konnten Sie alles sagen, was Ihnen zu einem Thema wichtig war?	
Wussten Sie noch mehr zu einem Thema, was aber nicht gefragt wurde?	
Haben Sie sich wohl und entspannt gefühlt während des Gesprächs?	
Hatten Sie das Gefühl abgefragt zu werden?	
Hatten Sie das Gefühl bloßgestellt zu werden?	
Welche Formulierung fanden Sie besonders gut und einladend zum Erzählen?	
Welche Formulierungen würden Sie lieber nicht hören?	
Wie würden Sie das Gespräch beschreiben (z. B. natürlich, gezwungen, einladend, verständnisvoll)?	

4. Handzettel „Häppchenweise informieren“

- Erstellen Sie sich eine **Liste mit Informationen**, die Sie zu einem Thema normalerweise an Ihre Klient*innen weitergeben. Ein Beispiel wäre die Diabetesberatung: Informationen zur Blutzuckermessung, zur Insulingabe, zur Wirkung von Bewegung und Sport, zur Ernährung, zu rechtlichen Hinweisen, zu regelmäßigen Kontrollen, zu Gefahren und Risiken usw.
- Unterteilen Sie die Liste mit typischen Informationen in **kleinere Sinneinheiten bzw. Kernaussagen**.
- Überlegen Sie sich vor dem Gespräch mit Ihren Klient*innen, welche der Informationen wirklich essenziell für Ihr Gegenüber sind. Machen Sie sich am besten eine **Liste mit drei bis fünf Informationen bzw. Kernaussagen**.
- Geben Sie **maximal drei bis fünf** Informationen bzw. Kernaussagen pro Gespräch weiter.
- Wenn Sie noch weitere Informationen zum Weitergeben haben, **priorisieren** Sie die Informationen zunächst.
- Entscheiden Sie sich dann, welche Informationen Ihr Gegenüber direkt zu Beginn wissen muss. Entwickeln Sie ein System, wie Sie Ihrem Gegenüber zu einem späteren Zeitpunkt die weiteren Informationen zukommen lassen (z. B. telefonisch oder durch einen weiteren Termin).
- **Verknüpfen** Sie alle neuen Informationen mit bereits vorhandenem Wissen.
- Geben Sie die ausgewählten Informationen in **logischen Schritten** an Ihre Klient*in weiter, d. h. die Informationen bauen aufeinander auf. Sie können (1) den Zustand des Gegenübers erläutern, (2) erklären, was der/die Klient*in aufgrund dieses Zustands unternehmen sollte, und (3) erklären, warum diese Maßnahme voraussichtlich hilfreich für die Gesundheit bzw. den Zustand ist und welcher Zusammenhang zwischen (1) dem Zustand und (2) der Handlung besteht. Hier nun ein Beispiel:
 - **Zustand:** „Sie haben häufig Magenschmerzen. Diese Magenschmerzen treten immer etwas zeitversetzt zu Ihren Kopfschmerzen ein. Die Kopfschmerzen werden dann meist besser, die Magenschmerzen nicht. Sie nehmen häufig Aspirin gegen Kopfschmerzen am Morgen ein.“
 - **Handlung:** „Bevor Sie Aspirin oder andere Tabletten gegen Kopfschmerzen einnehmen, essen Sie eine Kleinigkeit.“
 - **Zusammenhang:** „Aspirin kann Magenschmerzen verursachen. Die Magenschmerzen sind häufig schlimmer, wenn Sie nichts im Magen haben. Im nüchternen Zustand sollte Aspirin und andere Kopfschmerztabletten daher nicht eingenommen werden. Wenn Sie vorher eine Kleinigkeit essen, z. B. eine Scheibe Brot und dann erst Aspirin einnehmen, kann das dabei helfen, dass Sie weniger Magenschmerzen haben.“
- Orientieren Sie sich bei der Weitergabe von Informationen nach den **allgemeinen Kommunikationstipps** (z. B. die Verwendung visueller Materialien als Unterstützung, langsam sprechen, zu Fragen ermutigen usw.).

Weiterführende Quellen:

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Centers for Disease Control and Prevention (2019): Health Literacy: Evaluate Skills & Programs. Online verfügbar unter: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/researchevaluate/index.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

NHS Education for Scotland (2017): The Health Literacy Place. Chunk and Check. Online verfügbar unter: <https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/chunk-and-check/> (abgerufen am: 30.06.2023).

5. Checkliste „Häppchenweise informieren“

Von den Mitarbeitenden auszufüllen:

Konnten Sie drei bis fünf gesundheitsbezogene Informationen für Ihre*n Klient*in auswählen?	
Haben Sie diese Informationen an Ihre*n Klient*in weitergeben können?	
Welche Formulierungen fielen Ihnen besonders leicht?	
Über welche Formulierungen sind Sie gestolpert?	
Wie würden Sie das Gespräch beschreiben (z. B. natürlich, gezwungen, einladend, verständnisvoll...)?	
Hatten Sie das Gefühl, Ihr Gegenüber zu belehren?	
Haben Sie sich wohl und entspannt gefühlt?	

Welche drei Tipps möchten Sie sich merken, um Ihre Klient*innen „häppchenweise“ zu informieren?

1.

2.

3.

Von den Klient*innen auszufüllen:

Können Sie die drei bis fünf Kern- aussagen bzw. Informationen nennen?	
Fühlen Sie sich nun gut informiert?	
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	
Haben Sie sich wohl und entspannt gefühlt während des Gesprächs?	
Hatten Sie das Gefühl, dass Ihnen Informationen vorenthalten wurden?	
Hatten Sie das Gefühl belehrt zu werden?	
Welche Formulierung fanden Sie besonders gut und verständlich?	
Welche Formulierungen möchten Sie in Zukunft lieber nicht hören?	
Wie würden Sie das Gespräch beschreiben (z. B. natürlich, gezwungen, einladend, verständnisvoll...)?	

6. Handzettel „Zurückerklären“

- Vergewissern Sie sich **nach jeder (Gesundheits-)Information**, die Sie an Ihre Klient*innen überbringen, ob diese verstanden wurde.
- Vergewissern Sie sich am **Ende des Gesprächs**, ob alle Kernaussagen noch korrekt im Gedächtnis der Klient*innen sind oder ob Sie Ihrem Gegenüber weitere Materialien und Gedächtnisstützen anbieten sollten, z. B. zusätzliche Flyer oder Ablaufpläne.
- Sollte Ihr Gegenüber die Informationen nicht so wiedergeben können, dass alle Kernaussagen enthalten sind, erklären Sie die **Informationen erneut**. Verwenden Sie andere Beispiele oder Unterstützungsmaterialien bei der **erneuten Erklärung**.
- Bringen Sie Ihr Gegenüber in eine möglichst **aktive Position**, indem Sie ihn oder sie z. B. bitten, die Kernaussagen in eigenen Worten zu wiederholen. Fragen Sie nicht nur, ob noch Fragen vorhanden sind oder ob Ihr Gegenüber alles verstanden hat. Hierbei werden die meisten antworten, dass sie keine Fragen mehr haben und alles verstanden haben. Das ist allerdings häufig nicht der Fall.
- Halten Sie sich vor Augen, dass es **nicht darum geht, Ihr Gegenüber zu prüfen**, sondern dass Sie selbst dazulernen, wie Sie **Informationen verständlicher an Ihre Klient*innen weitergeben** oder erklären können.
- Es hat sich gezeigt, dass z. B. Behandlungssitzungen mit Patient*innen nicht länger dauern, wenn man sich die Informationen von den Klient*innen zurückerklären lässt.
- **Üben** Sie die Technik „Zurückerklären“ mit Kolleg*innen oder anderen Personen aus Ihrem Team.
- Verwenden Sie die Technik „Zurückerklären“ nicht nur in Bezug auf gesundheitliche Themen, sondern immer dann, **wenn Sie Informationen weitergeben**.
- Um in die Technik „Zurückerklären“ hineinzufinden, verwenden Sie die letzte Sitzung vor der Mittagspause und vor dem Feierabend als sog. „**Übungssitzung**“. Dort haben Sie keinen (zeitlichen) Druck durch andere Termine und können sich ausprobieren. Mit der Zeit werden Sie merken, dass Sie die Technik „Zurückerklären“ in **jeder Sitzung** ohne zusätzlichen Zeitaufwand anwenden können.
- Bitten Sie Ihr Gegenüber, die Informationen und nächsten Schritte in **eigenen Worten** zu wiederholen. Z. B. „Ich will sichergehen, dass ich mich klar ausgedrückt habe. Können Sie mir daher nochmal kurz in ihren eigenen Worten zusammenfassen, was Sie als nächstes tun sollen/wie Sie das Medikament einnehmen sollen?“
- Fügen Sie Halbsätze hinzu, die klar machen, dass es sich **nicht um eine Prüfungssituation** handelt, z. B. „Ich höre Ihnen zu, um sicherzugehen, dass ich das korrekt und klar erklärt habe“. Machen Sie dadurch deutlich, dass es in Ihrer Verantwortung liegt, dass die Informationen deutlich bei Ihrem Gegenüber ankommen.

- Bei praktischen Handlungen bitten Sie Ihr Gegenüber, die Übungen oder Handlungen zu wiederholen bzw. **vorzumachen**.
- **Konzentrieren** Sie sich beim „Zurückerklären“ **auf die Kernaussagen der Informationen**. Bei einer Medikamentengabe könnten Sie z. B. ganz gezielt fragen, ob Ihrem Gegenüber deutlich wurde, auf welche Nebenwirkungen er bzw. sie achten soll, statt sich die Wirkung nochmal wiederholen zu lassen.
- Nehmen Sie sich Zeit zu überlegen, was gut bei der Anwendung der Technik gelaufen ist und welche Schwierigkeiten bei der Anwendung der Technik „Zurückerklären“ aufgetreten sind. Verwenden Sie dazu auch die Checkliste „Zurückerklären“.
- Bilden Sie sich dazu auch weiter fort, z. B. über folgende kostenlose Fortbildung der Bundeszahnärztekammer unter dem Link: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023)

7. Checkliste „Zurückerklären“

Von den Mitarbeitenden auszufüllen:

Hat Ihnen Ihr Gegenüber (d. h. Klient*in) die gesundheitsbezogenen Informationen korrekt zurückerklären können?	
Haben Sie Schwierigkeiten gehabt, die Informationen und ggf. Aufforderungen adäquat für Ihre*n Klient*in zu formulieren?	
Welche Formulierungen fielen Ihnen besonders leicht?	
Über welche Formulierungen sind Sie gestolpert, die Ihnen nicht leicht gefallen sind während der Übermittlung an Ihre*n Klient*in?	
Hatten Sie das Gefühl Ihr Gegenüber (d. h. Ihre*n Klient*in) auszufragen?	
Haben Sie alle (gesundheitsbezogenen) Informationen klar und verständlich erklären können?	
Haben Sie Muster bei Formulierungen, bestimmten Erklärungen o. ä. bei sich entdeckt, die Ihr Gegenüber nur schwer versteht? Wenn ja, welche und was können Sie dagegen tun?	

Welche drei Tipps zum „Zurückerklären“ möchten Sie sich merken?

1.

2.

3.

Von den Klient*innen auszufüllen:

Haben Sie sich während des Gesprächs wohl und entspannt gefühlt?	
Hatten Sie das Gefühl abgefragt zu werden?	
Hatten Sie das Gefühl bloßgestellt zu werden?	
Welche Formulierung fanden Sie besonders gut und auf Augenhöhe?	
Welche Formulierungen oder Äußerungen möchten Sie lieber nicht hören?	
Wie würden Sie das Gespräch beschreiben (z. B. natürlich, gezwungen, einladend, verständnisvoll...)?	

Weiterführende Quellen:

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Centers for Disease Control and Prevention (2019): Health Literacy: Evaluate Skills & Programs. Online verfügbar unter: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/researchevaluate/index.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Institute for Healthcare Advancement (IHA) (o. J.): Always Use Teach-Back! Training Toolkit. Online verfügbar unter: <http://www.teachbacktraining.org/home> (abgerufen am: 30.06.2023).

8. Handzettel „Mögliche Stolpersteine bei der Umsetzung von Tool 1 Kom-Two-Three“

Als Stolpersteine werden Schwierigkeiten oder Herausforderungen bezeichnet, die die Umsetzung von Tool 1 „Kom-Two-Three“ erschweren oder gar verhindern können. Daher ist es hilfreich, sich bereits vor der Anwendung des Tools zu überlegen, welche Stolpersteine in Ihrer Einrichtung möglicherweise auftreten könnten. Dafür finden Sie im Folgenden Fragen, die Ihnen bei der Identifikation solcher Stolpersteine helfen können:

- Wo sehen Sie mögliche Stolpersteine für die Umsetzung des Tools 1 „Kom-Two-Three“ in Ihrer Einrichtung (z. B. keine Möglichkeit neue Kolleg*innen in das Tool einzuführen)?
- Wo sehen Sie mögliche Stolpersteine in den Räumlichkeiten Ihrer Einrichtung (z. B. es sind keine ruhigen Orte für Gespräche vorhanden)?
- Wo sehen sie mögliche Stolpersteine in Ihrem Team (z. B. Sprachbarrieren, geringe Offenheit für Neues oder Überlastung und Stress, hohe Fluktuation)?
- Wo sehen Sie mögliche Stolpersteine in Ihrer Einrichtungskultur (z. B. keine Priorität für eine gesundheitskompetente Kommunikation, Gesundheitskompetenz wird nicht im Leitbild aufgeführt oder durch die Einrichtungsleitung unterstützt)?
- Welche weiteren Stolpersteine fallen Ihnen in Ihrer Einrichtung ein?
- Überlegen Sie nun, wie Sie Tool 1 „Kom-Two-Three“ umsetzen können.

Nun überlegen Sie sich Lösungen und Strategien, um diesen Stolpersteinen vorzubeugen:

Stolpersteine	Lösungsstrategien

4.2. Materialien und Vorlagen: Tool 2 „Gesundheitspass“

Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung von Tool 2 „Gesundheitspass“.

Vorlage „Tool 2: Gesundheitspass“

Eine **Anleitung zum Ausfüllen des Gesundheitspasses** finden Sie unter:

<https://gesupa.at/>

Weiterführende Quellen:

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36.
DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

GesuPa (o. J.): GesuPa: Der Gesundheitspass für eine einfache Kommunikation.
Online verfügbar unter: <https://gesupa.at/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Vorlage: Gesundheitspass

1. Mein Gesundheitspass



Name:

Erstellt am:

Erstellt von:

Geschlecht:

weiblich

männlich

divers

Geboren am:

Sozialversicherungsnummer:

Mitversicherung:

ja

nein

Zusatzversicherung:

ja

nein

Versicherungsanbieter:

Gesetzl. Vertreter*in:

ja

nein

Patientenverfügung:

ja

nein

Wichtige Unterstützer*Innen

Telefon

Adresse

Staatsbürgerschaft

Muttersprache

Pflegestufe

Name

Telefon

Adresse

E-mail

Hinweis

Name

Telefon

Adresse

E-mail

Hinweis

Fortsetzung: Vorlage „Gesundheitspass“

Was sie über mich wissen sollen

Ansprechpartner in der Einrichtung:

Name

Telefon

Adresse

E-mail

Hinweis

Hausarzt/-ärztin:

Name

Telefon

Adresse

E-mail

Kommunikation:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Sinnesbeeinträchtigungen:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Mobilität:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Körperpflege

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Kleidung:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Fortsetzung: Vorlage „Gesundheitspass“

Ernährung/Essen:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Ernährung/Trinken:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Ausscheidungen:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Medikamente/Einnahme:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Atmung:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Schmerz:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Schlaf:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Orientierung/Bewusstsein:

Beschreibung:

Risiken:

Hilfsmittel/Ressourcen:

Fortsetzung: Vorlage „Gesundheitspass“

Wie zeige ich meine Emotionen?

Emotion:

Beschreibung:

Mein Verhalten:

Das hilft mir:

Emotion:

Beschreibung:

Mein Verhalten:

Das hilft mir:

Emotion:

Beschreibung:

Mein Verhalten:

Das hilft mir:



Was ich mag:

Was ich nicht mag:

Fortsetzung: Vorlage „Gesundheitspass“

Medizinische Informationen

Medizinische Vorgeschichte:

Pflegerelevante Informationen zur medizinischen Behandlung:

Die Vorlage „Gesundheitspass“ basiert auf dem Gesundheitspass der Idee Geko Wien.

GesuPa (o. J.): GesuPa: Der Gesundheitspass für eine einfache Kommunikation. Online verfügbar unter: <https://gesupa.at/> (abgerufen am: 30.06.2023).

4.3. Materialien und Vorlagen: Tool 3 „Visuelle Informationsmaterialien“

Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung des Tools 3 „Visuelle Informationsmaterialien“.

Linksammlung „Visuelle Informationsmaterialien“

GESUND! - Projekt	https://www.vdek.com/vertragspartner/Praevencion/projektgesund.html
Special Olympics Deutschland	https://leichtesprache.specialolympics.de/wp-content/uploads/2017/09/Scorecard_FUNfitness-2016.pdf

4.4. Materialien und Vorlagen: Tool 4 „Jenseits der Worte“

Sie finden hier unterstützende Weblinks zu Bildergeschichten von Drittanbietern, die Sie bei der Umsetzung des Tools 4 „Jenseits der Worte“ heranziehen können. Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung des Tools 4 „Visuelle Informationsmaterialien“.

Linksammlung „Bildergeschichten“

Kostenlos verfügbare Bildergeschichten

Special Olympics Deutschland	https://leichtesprache.specialolympics.de/wp-content/uploads/2017/09/Scorecard_FUNfitness-2016.pdf
Beyond Words	https://booksbeyondwords.co.uk/coping-with-coronavirus
Beyond Words	https://booksbeyondwords.co.uk/resources-dl

Kostenpflichtige Bildergeschichten

Beyond Words	https://booksbeyondwords.co.uk/book-sets?category=Mini+Sets
Beyond Words	https://booksbeyondwords.co.uk/book-sets?category=Health+%26+social+care

App zum downloaden

Beyond Words	https://booksbeyondwords.co.uk/bw-story-app
---------------------	---

4.5. Materialien und Vorlagen: Tool 5 „Redende Matte“

Die Linksammlung zu Piktogrammen unterstützt Sie bei der Umsetzung des Tools 5 „Redende Matte“. Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung des Tools 4 „Visuelle Informationsmaterialien“.

Linksammlung „Piktogramme“

Flaticon	https://www.flaticon.com/de/
Pixabay	https://pixabay.com/de/
Projekt Raketen-Wissenschaft	https://bilder-sammlung.raketen-wissenschaft.de
Inga Kramer	https://ingakramer.de/products/corona-spar-paket?_pos=1&_psq=corona+pake&_ss=e&_v=1.0

4.6. Materialien und Vorlagen: Tool 6 „Visuelle Zeitpläne“

Die Materialien und Vorlagen, die Sie in diesem Abschnitt finden, unterstützen Sie bei der Umsetzung des Tools 6 „Visuelle Zeitpläne“.

Vorlagen „Tool 6: Visuelle Zeit- und Strukturpläne“

Visuelle Zeit- und Strukturpläne geben Menschen, die keine zeitliche Struktur verinnerlichen können oder nicht gut lesen können, die Möglichkeit, sich im Zeit- bzw. Tagesablauf zu orientieren (z. B. für den Ablauf einer Therapie- oder Sportstunde).

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung zur Verfügung. Sie finden u. a. drei unterschiedliche Möglichkeiten für visuelle Zeit- und Strukturpläne:

1.	Version 1: Einen Tagesablauf in Form einer Uhr (ohne Text).
2.	Version 2: Einen strukturierten Tagesablauf für einen Beispieltag (hier: Samstag) für eine Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderung oder eine Pflegeeinrichtung (im Hochformat, mit wenig Text).
3.	Version 3: Einen strukturierten visuellen Plan für das Beispiel „Sporteinheit“ (im Querformat, mit wenig Text).

Weiterführende Quellen:

AAP Lehrerbüro GmbH (o. J.): Gesunde Ernährung. Wie und was man essen soll. Online verfügbar unter: <https://www.lehrerbuero.de/sonderpaedagogische-foerderung/unterrichtsmaterialien/lebenspraxis/gesunde-ernaehrung-wie-und-was-man-essen-soll-2766.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

Müller, L. (2020): TEACCH-Tagesplan: Nutzen, Gestaltung und Interaktion. Online verfügbar unter: <https://autismus-kultur.de/teacch-tagesplan/> (abgerufen am: 30.06.2023).

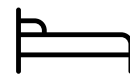
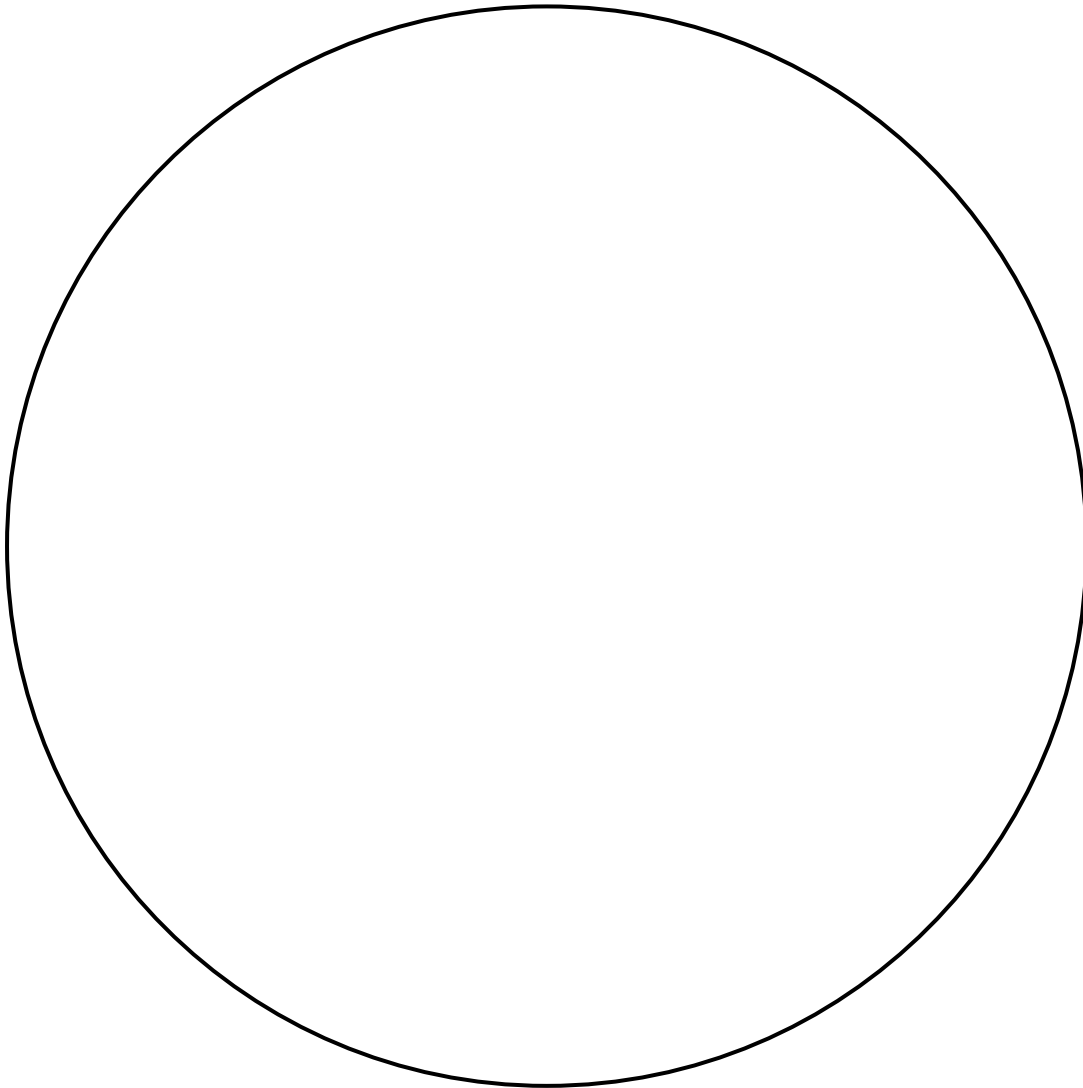
Vorlage „Visuelle Zeitpläne“

1. Version 1 (Vorlage): Tagesablauf in Form einer Uhr (ohne Text)

Hier sehen Sie einen Tagesablaufplan in Form einer Uhr. Auf sieben Uhr finden Sie einen Wecker, das Symbol, um aufzustehen. Auf acht Uhr sehen Sie einen Teller mit Besteck, hier ist Frühstückszeit. Anschließend sehen Sie Symbole für eine berufliche Tätigkeit mit Pausen und Medikamenteneinnahme dazwischen. Um 12 Uhr folgt das Mittagessen. Auf 13 Uhr finden Sie eine Zahnbürste, die andeutet, dass man sich die Zähne putzt. Dann folgen Gemeinschaftsspiele, eine Sporteinheit und das Abendessen. Es gibt allerdings nur einen Zeiger, der anzeigt, bei welcher Tätigkeit man im Tagesablauf gerade ist. Je nachdem, wie ausführlich man diese Uhr gestaltet, benötigt man evtl. zwei oder mehrere solcher Schaubilder (d. h. Uhren) für einen Tag.



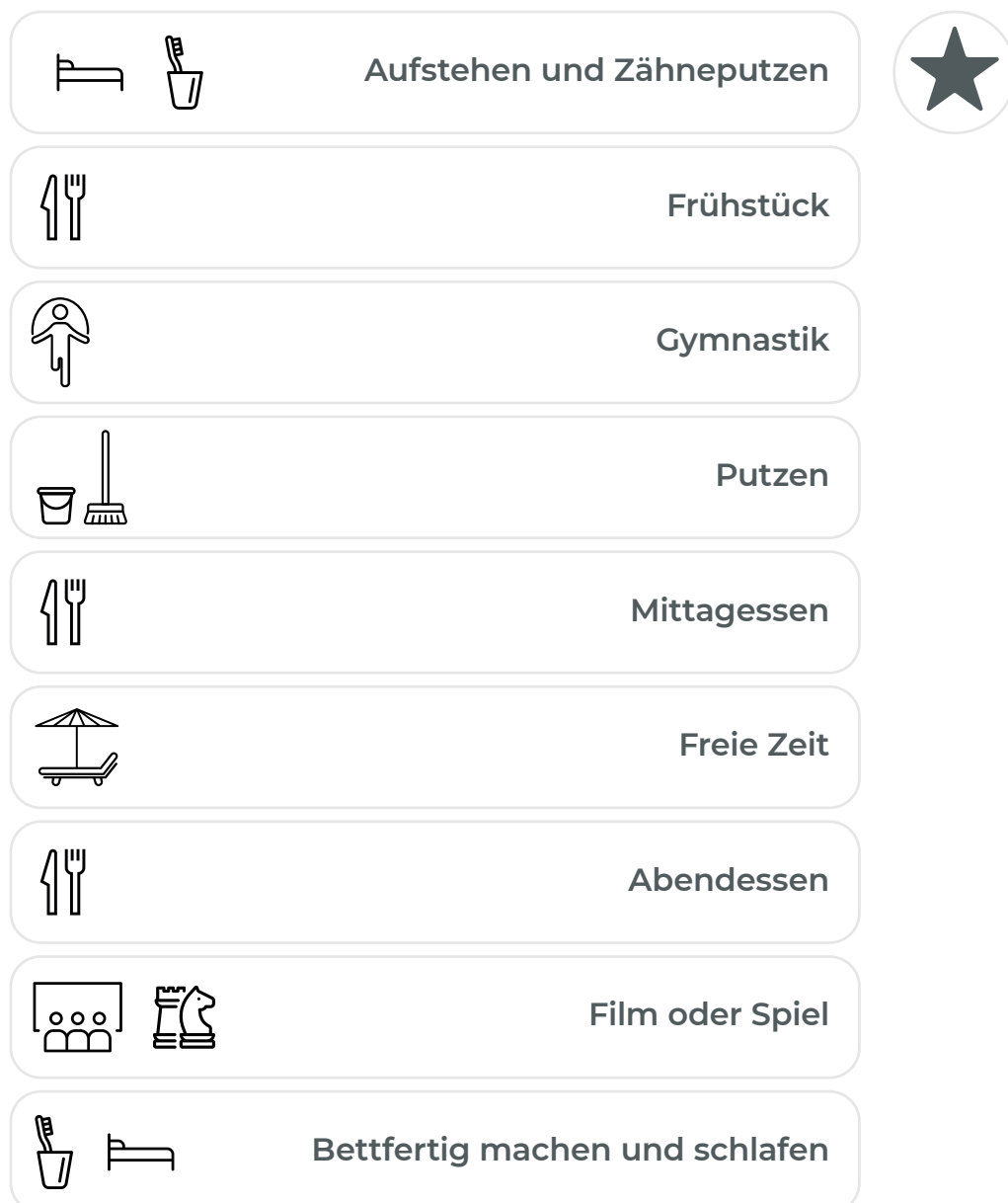
Vorlage „Visuelle Zeitpläne“



Vorlage „Visuelle Zeitpläne“

2. Version 2 (vertikal): Tagesablauf (Beispiel für eine Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderung – mit Text)

Hier finden Sie einen Tagesablauf, der nacheinander, von oben nach unten, die Tätigkeiten des Tages anzeigt. Z. B. für einen Samstag in einer Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderung. Der „Stern“ wird an die jeweilige Position geklebt, an der sich eine Person gerade im Tagesablauf befindet. So können Menschen ohne innerliche Tagesstruktur sofort sehen, an welcher Stelle bzw. Aktivität Sie sich am Tag befinden und welche Aktivität als nächstes kommt.



Vorlage „Visuelle Zeitpläne“



Aufstehen und Zähneputzen



Frühstück



Gymnastik



Putzen



Mittagessen



Freie Zeit



Abendessen



Film oder Spiel



Bettfertig machen und schlafen

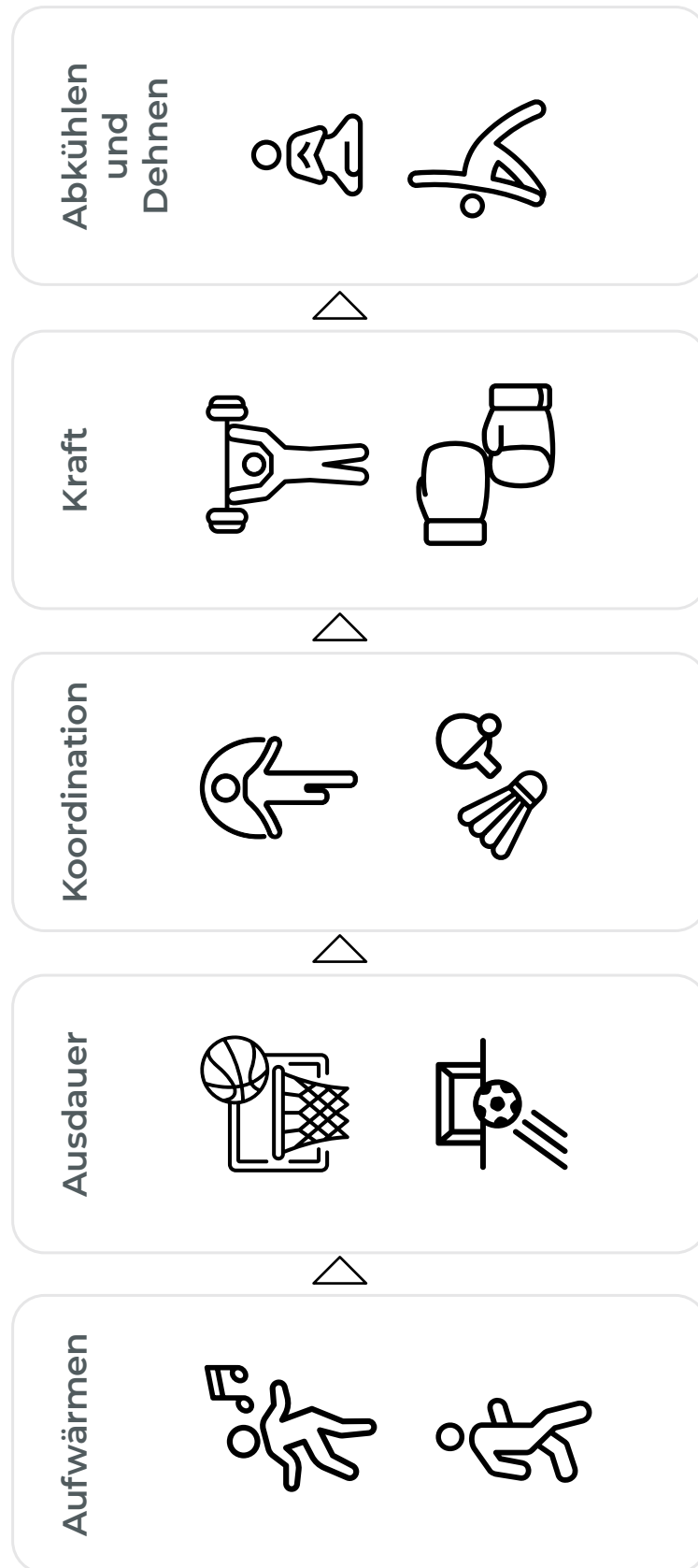


Vorlage „Visuelle Zeitpläne“

3. Version 3: Visueller Zeit-/Tages-Plan (Beispiel: Sporteinheit – mit Text)

Visuelle Pläne können auch für **kleinere Zeiteinheiten** verwendet werden, um Klient*innen z. B. den Ablauf und die Struktur von **Therapie- oder Sporteinheiten** näher zu bringen. Dabei kann man die Beteiligten auch stärker in die Gestaltung der (Therapie- oder Sport-)Einheit **einbinden**. Z. B. stellt der hier gezeigte Zeit-Plan einer Sportstunde bei jeder Aktivität verschiedene Möglichkeiten auf. Die Teilnehmenden können unter dem Punkt „Aufwärmen“ selbst entscheiden, was in dieser Stunde als Koordinationsübung gemacht wird: z. B. Seilspringen, Turnen, Tischtennispielen oder Federballspielen. Auch hier kann durch einen Stern, die Position angezeigt werden, wo man sich gerade in der Sporteinheit befindet (z. B. hier bei den Koordinationsübungen).

Vorlage „Visuelle Zeitpläne“




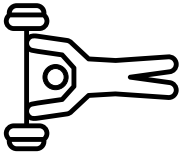


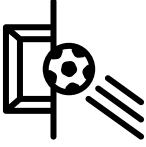

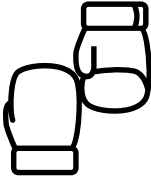



Vorlage „Visuelle Zeitpläne“ (zum Ausfüllen)

The image shows a vertical stack of five identical, empty rounded rectangular boxes. Each box is intended for a visual schedule. Below the bottom edge of each box is a small, hollow upward-pointing triangle, which serves as a visual cue for the start of a new time slot or activity.

Vorlage „Visuelle Zeitpläne“



Aufwärmen	Ausdauer	Koordination	Kraft	Abkühlen und Dehnen
				
				

5. Anwendung der Kommunikationshilfen

In diesem Abschnitt finden Sie Anleitungen zu den Kommunikationshilfen sowie Kommunikationstipps, die Unterstützung bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden bieten.

5.1. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu den **Kommunikationshilfen** (Abschnitt Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen)

- Plakatvorlage „Kommunikationstipps“

In Ihrer Einrichtung

- Drucker
- Klebestreifen
- Raum mit Tischen und Stühlen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung der Kommunikationshilfe:



Vorbereitung: ca. 30 Minuten.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 1-2 Stunden.

Durchführung mit den Klient*innen: stetige Anwendung, sofern notwendig.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

Drucken Sie die Plakatvorlage „Kommunikationstipps“ aus.

Durchführung mit Mitarbeitenden

1. Erklären Sie in der nächsten Teambesprechung den Nutzen der Kommunikationstipps.
2. Zeigen Sie das Plakat Ihren Mitarbeitenden und gehen Sie es zusammen mit den Mitarbeitenden durch.
3. Nehmen Sie sich etwas Zeit (z. B. 15-30 Minuten), um sich eine alltägliche Situation mit Ihren Klient*innen zu überlegen, in der Sie Informationen an Ihre Klient*innen weitergeben. Das kann z.B. die Anleitung einer physiotherapeutischen oder logopädischen Übung sein, die Weitergabe einer Diagnose oder die Anleitung einer Tätigkeit.
4. Üben Sie nun in 2er bzw. 3er-Teams und vermitteln Sie sich gegenseitig (nacheinander) die Informationen zu den Situationen mit Klient*innen, die Sie aufgeschrieben haben. Wenden Sie dabei zwei bis drei Kommunikationstipps von der Plakatvorlage „Kommunikationstipps“ an.
5. Geben Sie sich anschließend gegenseitig Feedback.
6. Entscheiden Sie sich zusammen für einen Platz, an dem Sie das Plakat gut sichtbar in Ihrer Einrichtung aufhängen möchten. Achten Sie hierbei darauf, dass es ein von den Mitarbeitenden hoch frequentierter Platz ist, sodass sie sich die Kommunikationstipps einprägen können.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Achten Sie im Gespräch mit Klient*innen darauf, die Kommunikationstipps anzuwenden.
2. Wenden Sie diese Kommunikationstipps auch in Gesprächen mit anderen Gesprächspartner*innen an (z. B. mit Angehörigen, Kolleg*innen).

5.2. Kommunikationshilfe: Dolmetscher*innen

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu den Kommunikationshilfen (Abschnitt Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen)

- Linksammlung „Dolmetscher*innen und Gebärdendolmetscher*innen“

In Ihrer Einrichtung

- PC-Raum mit Tischen und Stühlen
- Drucker
- Laminiergerät und Laminierfolien werden empfohlen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung der Kommunikationshilfe:



Vorbereitung: ca. 2 Stunden.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 2 Stunden.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 1-2 Stunden.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 2-3 Mitarbeitenden zusammen, das gemeinsam eine einrichtungsinterne Liste mit Dolmetscher*innen erstellt.
2. Fragen Sie bei der Personalverwaltung nach einer Liste, auf der der Name, die Station/der Einsatzort, die Stellenprozente, die Profession, die Telefonnummer/Stationsnummer, das Geschlecht und die fließend gesprochenen Sprachen aller Mitarbeitenden vermerkt sind.
3. Schreiben Sie eine E-Mail an alle Mitarbeitenden Ihrer Einrichtung mit der Information, dass Sie eine solche Liste zusammenstellen werden. Auch sollten Sie an die Mitarbeitenden die Bitte äußern, dass sich freiwillige Mitarbeitende melden sollen, die gerne die Aufgabe als Dolmetscher*innen in Ihrer Einrichtung übernehmen möchten.

4. Gehen Sie die Liste am PC durch und sortieren Sie die Liste nach den gesprochenen Sprachen in Ihrer Einrichtung (alphabetisch). Sofern Mitarbeitende mehrere Sprachen sprechen, nehmen Sie diese einmal pro Sprache auf. Achten Sie auch darauf, Gebärdensprache in die Liste aufzunehmen.
5. Suchen Sie nun nach Mitarbeitenden, die gerne als Dolmetscher*innen unterstützen möchten.
6. Kategorisieren Sie die verbleibenden Mitarbeitenden in zwei Gruppen:
 - **1. Gruppe:** Diejenigen, die in medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Berufen arbeiten: Es ist anzunehmen, dass diese Mitarbeitenden medizinische Sachverhalte adäquat „dolmetschen“ können.
 - **2. Gruppe:** Diejenigen Mitarbeitenden, die in anderen Berufsfeldern arbeiten. Diese Mitarbeitenden dienen als „Reserve“, falls aus der ersten Gruppe keine Mitarbeitenden zur Verfügung stehen.
7. Schreiben Sie sich nun die Sprachen heraus, bei denen kein bzw. nur wenige Mitarbeitende vertreten sind.
8. Auch sollten Sie die Einrichtungsleitung kontaktieren und nach bisherigen Erfahrungen mit professionellen Dolmetscher*innen fragen.
9. Nehmen Sie diese Kontaktdaten professioneller, lokaler Dolmetscher*innen in Ihrer Nähe bei den entsprechenden Sprachen auf. Verwenden Sie dazu die [Linksammlung „Dolmetscher*innen und Gebärdendolmetscher*innen“](#).
10. Kontaktieren Sie die Einrichtungsleitung und besprechen Sie sich mit ihr, ob bereits Verträge mit professionellen Dolmetscher*innen geschlossen werden sollen, sodass diese bei Bedarf zeitnah zur Verfügung stehen.
11. Optional: Laminieren Sie die Liste.
12. Hängen Sie die Liste gut sichtbar auf (z. B. in Ihrem Stationszimmer).
13. Schreiben Sie eine Anleitung, wie die Mitarbeitenden vorgehen sollen, wenn professionelle Dolmetscher*innen kontaktiert werden müssen. Achten Sie auf eine möglichst geschlechterausgewogene Verteilung.
14. Aktualisieren Sie die Liste regelmäßig (z. B. alle drei Monate).

Durchführung mit Mitarbeitenden

1. Erklären Sie in der nächsten Teambesprechung das Ziel und die Anwendung der Übersicht an möglichen Sprachen und Dolmetscher*innen in Ihrer Einrichtung. Nehmen Sie diese Erläuterung zu der Übersicht an Dolmetscher*innen in das Einarbeitungsprotokoll für neue Mitarbeitende auf.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Achten Sie im Gespräch mit Klient*innen darauf, ob diese Sie und die übermittelten (Gesundheits-)Informationen korrekt verstehen. Das können Sie z. B. über die Technik „Zurückklären“ aus dem Tool 1 „Kom-Two-Three“ erkennen.
2. Versuchen Sie nun die Muttersprache des Gegenübers herauszufinden, z. B., indem Sie verschiedene Sprachen benennen.
3. Kontaktieren Sie die entsprechenden Dolmetscher*innen von Ihrer (einrichtungsinternen) Liste.
4. Ziehen Sie den bzw. die Dolmetscher*in im nächsten Gespräch mit der bzw. dem Klient*in ein.

5.3. Kommunikationshilfe: Übersetzer*innen

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu den Kommunikationshilfen (Abschnitt Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen)

- Linksammlung „Übersetzer*innen“

In Ihrer Einrichtung

- PC-Raum mit Tischen und Stühlen
- Drucker
- Vorhandene Informationsmaterialien



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung der Kommunikationshilfe:



Vorbereitung: ca. 4 Wochen.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 2 Stunden.

Durchführung mit den Klient*innen: ca. 1 Stunde.

Pausengestaltung: nach Bedarf.

Vorbereitung

1. Stellen Sie ein Team aus 2-3 Mitarbeitenden zusammen, das (Informations-) Materialien in Ihrer Einrichtung bearbeitet.
2. Erstellen Sie nun eine Liste mit gesundheitsbezogenen Informationsmaterialien und in welchen Sprachen diese Informationsmaterialien jeweils verfügbar sind.
3. Sammeln Sie die häufigsten Sprachen, die Ihre Klient*innen sprechen. Gleichen Sie diese Sprachen mit den Sprachen ab, in denen die Informationsmaterialien in Ihrer Einrichtung bereits vorliegen.
4. Sammeln Sie die übrigen Sprachen, in denen es noch keine Informationsmaterialien gibt.

5. Kontaktieren Sie die Einrichtungsleitung und fragen Sie nach bisherigen Erfahrungen mit Übersetzungsbüros.
6. Als Hilfestellung für die Auswahl möglicher Übersetzungsbüros dient Ihnen die Linksammlung „Übersetzer*innen“.
7. Lassen Sie die vorhandenen Informationsmaterialien in die noch ausstehenden Sprachen übersetzen.
8. Drucken Sie die übersetzten Materialien aus, sodass Sie ausreichend Exemplare pro Sprache vorrätig haben.
9. Aktualisieren Sie die Übersicht der am häufigsten gesprochenen Sprachen regelmäßig.

Durchführung mit Mitarbeitenden

1. Erklären Sie in der nächsten Teambesprechung, in welchen Sprachen die Informationsmaterialien vorliegen und wo sie für Ihre Mitarbeitenden zu finden sind.
2. Nehmen Sie diese Erläuterungen in das Einarbeitungsprotokoll für neue Mitarbeitende auf.

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Nachdem Sie im Gespräch den Bedarf nach Übersetzer*innen bzw. Dolmetscher*innen festgestellt haben, nehmen Sie sich alle benötigten Informationsmaterialien in der entsprechenden Sprache zur Hand.
2. Gehen Sie diese Informationsmaterialien in Anwesenheit eines/r Dolmetscher*in gemeinsam mit Ihren Klient*innen durch. Sollten die Informationsmaterialien nicht in der Sprache Ihres Gegenübers vorliegen, gehen Sie die Informationsmaterialien trotzdem mit Hilfe eines/r Dolmetscher*in durch. Überlegen Sie in der nächsten Teambesprechung, ob es notwendig ist, die Materialien in diese Sprache übersetzen zu lassen.

5.4. Kommunikationshilfe: Kommunikation in Einfacher oder Leichter Sprache

Materialien und Vorlagen

Folgende Materialien und Vorlagen finden Sie zu den Kommunikationshilfen (Abschnitt Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen)

- Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Einfacher Sprache“
- Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Leichter Sprache“
- Plakatvorlage „Kommunikation in Einfacher Sprache“
- Plakatvorlage „Kommunikation in Leichter Sprache“

In Ihrer Einrichtung

- Drucker
- Klebestreifen



Dauer

Folgende zeitliche und personelle Ressourcen benötigen Sie für die Umsetzung der Kommunikationshilfe:



Vorbereitung: ca. 30 Minuten.



Durchführung mit den Mitarbeitenden: ca. 30 Minuten.

Durchführung mit den Klient*innen: stetige Anwendung, sofern notwendig.

Vorbereitung

1. Entscheiden Sie sich, ob eine Kommunikation in Einfacher Sprache (etwa Sprachniveau B2) oder Leichter Sprache (etwa Sprachniveau A2) in Ihrer Einrichtung für Ihre Klient*innen angemessen ist.
2. Drucken Sie eine oder beide Plakatvorlagen für Ihre Einrichtung aus:
 - Plakatvorlage „Kommunikation in Einfacher Sprache“
 - Plakatvorlage „Kommunikation in Leichter Sprache“

Durchführung mit Mitarbeitenden

1. Erklären Sie in der nächsten Teambesprechung den Nutzen von Einfacher oder Leichter Sprache.
2. Zeigen Sie das Plakat und gehen Sie es zusammen mit den Mitarbeitenden durch.
3. Entscheiden Sie sich zusammen für einen Platz, an dem Sie das Plakat bzw. die Plakate aufhängen möchten. Achten Sie hierbei darauf, dass es ein von den Mitarbeitenden hoch frequentierter Platz ist, sodass sie sich die Grundregeln Einfacher Sprache oder Leichter Sprache einprägen können.

Sofern in Ihrer Einrichtung häufig Einfache Sprache oder Leichte Sprache im Kontakt mit Klient*innen verwendet wird, ist eine Schulung der Mitarbeitenden sicherlich empfehlenswert. Verwenden Sie hierzu die [Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Einfacher und Leichter Sprache“](#).

Anwendung im Gespräch mit Klient*innen

1. Achten Sie im Gespräch mit Klient*innen darauf, ob diese Sie korrekt verstehen. Das können Sie beispielsweise über die Technik „Zurückerklären“ als Bestandteil von [Tool 1 „Kom-Two-Three“](#) erkennen.
2. Sobald Sie feststellen, dass Ihre Aussagen nicht richtig verstanden werden, wenden Sie im Gespräch mit Klient*innen die grundlegenden Regeln Einfacher oder Leichter Sprache an.
3. Denken Sie daran, dass sich über die Hälfte der Menschen in Deutschland auf dem Sprachniveau B1 oder B2 bewegt (entspricht Niveau der Einfachen Sprache) und passen Sie Ihre Formulierungen entsprechend an.

6. Materialien und Vorlagen zu den Kommunikationshilfen

Die Materialien und Vorlagen zu den grundlegenden Kommunikationshilfen, die Sie in diesem Abschnitt finden, unterstützen Sie bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation mit Klient*innen.

6.1. Kommunikationshilfe: Allgemeine Kommunikationstipps

In diesem Abschnitt finden Sie folgende Vorlage als Kommunikationshilfe bei der Umsetzung der Tools bzw. bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden:

Plakatvorlage „Kommunikationstipps“

Plakatvorlage „Kommunikationstipps“

10 Tipps für eine gelingende Kommunikation



1. Freundlich begrüßen (z. B. lächelnd)



2. Aussprechen lassen



3. Offene Gestik (d. h. Arme nicht verschränken)



4. Keine Verallgemeinerungen



5. Nachfragen stellen



6. Ehrlich sein



7. Keine Vorwürfe



8. Nur eine Person reden lassen



9. Gut Zuhören



10. Das Positive betonen

Quelle:

Lukman, A. (2010): Die Anwendung von Kommunikationsregeln in partnerschaftlichen Alltagssituationen: Eine empirische Untersuchung. Online verfügbar unter: <https://core.ac.uk/download/pdf/11592284.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

6.2. Kommunikationshilfe: Dolmetscher*innen

In diesem Abschnitt finden Sie eine Linksammlung zu Dolmetscher*innen als Kommunikationshilfe bei der Umsetzung der Tools bzw. bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden. Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung der Kommunikationshilfe: Dolmetscher*innen.

Linksammlung „Dolmetscher*innen und Gebärdendolmetscher*innen“

Dolmetscher*innen u. a. für medizinische Fachgebiete:

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.	https://bdue.de/der-bdue
Dolmetscher.de	https://www.dolmetscher.de/
Lingua-World	https://www.lingua-world.de/lp/2020/

6.3. Kommunikationshilfe: Übersetzer*innen

In diesem Abschnitt finden Sie eine Linksammlung zu Übersetzer*innen als Kommunikationshilfe bei der Umsetzung der Tools bzw. bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden. Folgende Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Umsetzung der Kommunikationshilfe: Übersetzer*innen.

Linksammlung „Übersetzer*innen“

Übersetzer*innen u. a. für medizinische Fachgebiete:

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.	https://bdue.de/der-bdue
Lingua-World	https://www.lingua-world.de/lp/2020/
Dolmetscher.de	https://www.dolmetscher.de/

6.4. Kommunikationshilfe: Kommunikation in Einfacher oder Leichter Sprache

In diesem Abschnitt finden Sie folgende Vorlagen als Kommunikationshilfen bei der Umsetzung der Tools bzw. bei der Stärkung der gesundheitskompetenten Kommunikation zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden in Einfacher oder Leichter Sprache:

1.	<u><i>Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Einfacher Sprache“</i></u>
2.	<u><i>Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Leichter Sprache“</i></u>
3.	<u><i>Plakatvorlage „Kommunikation in Einfacher Sprache“</i></u>
4.	<u><i>Plakatvorlage „Kommunikation in Leichter Sprache“</i></u>

1. Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Einfacher Sprache“

Schulung für „Einfache Sprache“:

LSJ Sachsen Akademie	<u>https://lsj-akademie.de/themen-angebote/leichte-sprache-einfache-sprache/</u>
Einfache Sprache Bonn	<u>https://einfachesprachebonn.de/schulungen.html</u>

2. Linksammlung „Schulungsanbieter für die Kommunikation in Leichter Sprache“

Schulung für „Leichte Sprache“:

Institut für Managementberatung	<u>https://ifm-business.de/firmen/seminare/marketing-und-pr/einfuehrung-in-die-leichte-sprache/</u>
Leicht ist klar	<u>http://www.leicht-ist-klar.de/unsere-schulungen</u>

3. Plakatvorlage „Kommunikation in Einfacher Sprache“



Quellen:

https://einfachesprachebonn.de/grundregeln_einfache_sprache.html

<https://portaleinfach.org/einfach-mitmachen/netzwerke-fuer-einfache-sprache/>

4. Plakatvorlage „Kommunikation in Leichter Sprache“

Leichte Sprache¹ – leicht gemacht!

- ✔ Kurze Wörter + Sätze
- ✔ Einfache Wörter
- ✔ Genau beschreibende Wörter
- ✔ Gleiche Wörter
- ✔ Aktive Wörter
- ✔ Lächeln
- ✔ Rückfragen zulassen
- ✔ Verben^{2,3}



- ✘ Fremdwörter / Fremdsprache
- ✘ Abkürzungen
- ✘ Genitiv-Formulierungen
- ✘ Konjunktiv-Formulierungen
- ✘ Hohe Zahlen
- ✘ Rede-Wendungen³

Quellen:

¹ <https://leichte-sprache.de/>

² www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

³ www.gemeinsam-einfach-machen.de



Glossar

Glossar

Begriff	Erklärung
A	
AG Gesundheitskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> Die AG Gesundheitskompetenz ist eine interdisziplinär zusammengesetzte Arbeitsgruppe zur Planung und Umsetzung bedarfsspezifischer Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz. Für die Anwendung der Praxisleitfäden und Tools zur Stärkung der Gesundheitskompetenz können die Einrichtungen auf bestehende Arbeitsgruppen (z. B. Steuerkreis, Gesundheitszirkel) aufbauen oder eine neue Arbeitsgruppe gründen.
AG Koordination	<ul style="list-style-type: none"> Die AG Koordination ist die Ansprechperson in der Einrichtung, die für die Organisation und Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen der AG Gesundheitskompetenz zuständig ist.
B	
Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)	<ul style="list-style-type: none"> Unter BGM wird die systematische, zielorientierte und kontinuierliche Steuerung aller betrieblichen Prozesse mit dem Ziel verstanden, die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit aller Personengruppen einer Einrichtung zu erhalten und zu fördern. Zum BGM gehören das betriebliche Eingliederungsmanagement, der Arbeits- und Gesundheitsschutz und die betriebliche Gesundheitsförderung.
Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)	<ul style="list-style-type: none"> BGF ist Teil des BGM. Zur BGF gehören z. B. Maßnahmen für ein gutes Betriebsklima, Suchtprävention sowie individuelle Gesundheitsangebote.
Bewohner*innen	<ul style="list-style-type: none"> Personen, die in einer Einrichtung der Pflege oder einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung wohnen.
C	
Checkliste	<ul style="list-style-type: none"> Checklisten (oder auch Prüflisten) dienen der Überprüfung der Vollständigkeit z. B. von Arbeitsabläufen.

Begriff	Erklärung
E	
Einrichtungen der Gesundheitsversorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassen Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung (im Bereich Wohnen und Arbeiten).
G	
Gesundheitsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen, wie z. B. Ernährung, Bewegung, Stressmanagement, Medikation, Krankheiten, Therapiemöglichkeiten. • Gesundheitsinformationen dienen dazu, Entscheidungen im alltäglichen Leben in Bezug auf die Gesundheitsversorgung, Krankheitsprävention und Gesundheitsförderung zu treffen und so die Lebensqualität zu erhalten oder zu verbessern.
Gesundheitskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenter Umgang mit Gesundheitsinformationen. • Wissen, Motivation und Fähigkeit von Personen, Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden (Sørensen et al. 2012)

Begriff	Erklärung
Gesundheitskompetente Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Eine gesundheitskompetente Organisation unterstützt ihre Mitarbeitenden, Klient*innen und deren Angehörige im Umgang mit Gesundheitsinformationen, in der Kommunikation zu gesundheitsrelevanten Fragestellungen und bietet verständliche Materialien zur Gesundheit an. • Es existieren acht Handlungsfelder (HF), in denen Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz umgesetzt werden können: <ul style="list-style-type: none"> • HF1 Leitbild und Einrichtungskultur • HF2 Gemeinsame Entwicklung und Testung von (Gesundheits-)Materialien und Dienstleistungen • HF3 Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz • HF4 Orientierung • HF5 Gesundheitskompetente Kommunikation • HF6 Gesundheitskompetenz der Klient*innen • HF7 Gesundheitskompetenz der Mitarbeitenden • HF8 Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung
H	
Handzettel	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt eine Vorlage für die Nutzenden bereit. Ziel des Handzettels ist es, Informationen an einen Adressat*innenkreis (z. B. Mitarbeitende, Patient*innen/Klient*innen) zu verteilen und zu vermitteln (z. B. als Aushang).
K	
Klient*innen	<ul style="list-style-type: none"> • Patient*innen im Krankenhaus, Bewohner*innen in einer (Alten)Pflegeeinrichtung oder Menschen mit Behinderung, die in einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung leben oder arbeiten.
L	
Leichte Sprache	<ul style="list-style-type: none"> • Leichte Sprache ist eine spezielle Form des Deutschen und zielt auf die leichte Verständlichkeit des Geschriebenen oder Gesagten ab.

Begriff	Erklärung
M	
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • (Fach-)Personal in einer Einrichtung der Gesundheitsversorgung (z. B. pflegerisches oder medizinisches Personal, Mitarbeitende am Informationsschalter, Therapeut*innen, Sozialarbeiter*innen).
P	
Praxisleitfaden (zur Stärkung der Gesundheitskompetenz)	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel der Praxisleitfäden ist es, die Vorbereitung und Umsetzung von Tools zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Form einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für Einrichtungen der Gesundheitsversorgung zur Verfügung zu stellen. Die Praxisleitfäden beinhalten Materialien wie Checklisten, Handzettel, Linksammlungen und Vorlagen.
S	
Selbstcheck	<ul style="list-style-type: none"> • Der Selbstcheck dient der Erfassung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung. Mit Hilfe des Selbstchecks können Bedarfe zur Stärkung der Gesundheitskompetenz aufgedeckt werden. Es sind Selbstchecks für die Einrichtungsarten Krankenhaus, stationäre (Alten-)Pflege, Eingliederungshilfe (Wohnen und Werkstatt/WfbM) und in Leichter Sprache verfügbar.
T	
Tool	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepte, Methoden und (Kommunikations- und Gesprächs-)Techniken, die in Form von Anleitungen, Handreichungen, Informationsmaterialien und Checklisten aufbereitet sind und u. a. als Anwendungsbeispiele (Interventionen) in der bestehenden Literatur aufgeführt sind und in der Praxis Anwendung fanden.
Toolbox	<ul style="list-style-type: none"> • Die Toolboxes (für das Krankenhaus und Pflege, für die Eingliederungshilfe) dienen der Übersicht über die Handlungsfelder einer gesundheitskompetenten Organisation bzw. Einrichtung. Die beiden Toolboxes stellen eine Auswahl an Tools pro Handlungsfeld zur Stärkung der Gesundheitskompetenz bereit.



Quellen

Quellen

- Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664
- Brega, A.G.; Barnard, J.; Mabachi, N.M.; Weiss, B.D.; DeWalt, D.A.; Brach, C.; Cifuentes, M.; Albright, K.; West, D.R. (2015): AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit. Second Edition. Agency for Healthcare Research and Quality. Online verfügbar unter: https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2_3.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).
- Gross, S. (2019): Der neue Trend: Leichte Sprache, die Sprache für alle. *Conceptera*. Online verfügbar unter: <https://www.conceptera.ch/aktuelles/der-neue-trend-leichte-sprache-die-sprache-fuer-alle> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Health Quality & Safety Commission New Zealand (o. J.): Three Steps to A Better Health Literacy – A Guide for Health Professionals. Online verfügbar unter: <https://www.healthnavigator.org.nz/media/1006/three-steps-to-better-health-literacy-guide-for-health-professionals-dec-2014.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Hurrelmann, K. (2021): Kommunikative Gesundheitskompetenz. Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz. Online verfügbar unter: <https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/gesundheitskompetenz/forschungsergebnisse-f%C3%BCr-deutschland/kommunikative-gesundheitskompetenz/> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Institute for Healthcare Advancement (2021): Always Use Teach-Back! Training Toolkit. Online verfügbar unter: <http://www.teachbacktraining.org/home> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Krüger-Brand, H. E. (2019): Digitale Gesundheitskompetenz: Datensouveränität als Ziel. *Deutsches Ärzteblatt* 116 (10): A-468. Online verfügbar unter: <https://www.aerzteblatt.de/archiv/205987/Digitale-Gesundheitskompetenz-Datensouveraenitaet-als-Ziel> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Lippke, S.; Ansmann, L.; Brütt, A. L. (2022): Kommunikationskonzepte zur Verbesserung der professionellen Gesundheitskompetenz. In: Rathmann, K.; Dadaczynski, K.; Okan, O.; Messer, M. (Hrsg.): *Gesundheitskompetenz*. Berlin/Heidelberg: Springer: 1–11. DOI: 10.1007/978-3-662-62800-3_122-1
- NHS Education for Scotland (2017): The Health Literacy Place. Chunk and Check. Online verfügbar unter: <https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/chunk-and-check/> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Seidel, G.; Hirschberg, I.; Kreusel, I.; Dierks, M.L. (2010): Nutzertestung von Gesundheitsinformationen des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG). Abschlussbericht. Patientenuniversität Medizinische Hochschule Hannover: Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung. Online verfügbar unter: <https://silo.tips/download/nutzertestung-von-gesundheitsinformationen-des-instituts-fr-qualitt-und-wirtscha> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Sørensen, K.; van den Broucke, S.; Fullam, J.; Doyle, G.; Pelikan, J.; Slonska, Z.; Brand, H. (2012): Health Literacy and Public Health: A Systematic Review and Integration of Definitions and Models. *BMC Public Health* 12 (80): 1–13. DOI: 10.1186/1471-2458-12-80

Working Group HPH & HLO (2019): International Self-Assessment Tool Organizational Health Literacy (Responsiveness) for Hospitals - SAT-OHL-Hos-v1.0-EN-international. WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare. Wien. Online verfügbar unter: https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/04/SAT-OHL-Hos-v1-0-EN-international_final.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen

In diesem Abschnitt stellen wir Ihnen weiterführende Quellen zum Thema Gesundheitskompetente Kommunikation und den sechs Tools „Drei Schritte zu einer besseren Gesundheitskompetenz“ (engl.: „Kom-Two-Three“), „Häppchenweise informieren“ (engl.: „Chunck and Check“), „Zurückerklären“ (engl.: „Teach-Back“), „Gesundheitspass“, „Visuelle Zeitpläne“ vor. Auch finden Sie Materialien für die Kommunikationshilfen und zu Gesundheitsinformationen allgemein, um die Gesundheitskompetenz der Klient*innen zu stärken.

Weiterführende Quellen zur Gesundheitskompetenten Kommunikation

Brach, C.; Harris, L. M. (2021): Healthy People 2030 Health Literacy Definition Tells Organizations: Make Information and Services Easy to find, Understand, and Use. *Journal of General Internal Medicine* 26 (4): 1084–1085. DOI: 10.1007/s11606-020-06384-y

Brega, A.G.; Barnard, J.; Mabachi, N.M.; Weiss, B.D.; DeWalt, D.A.; Brach, C.; Cifuentes, M.; Albright, K.; West, D.R. (2015): AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit. Second Edition. Agency for Healthcare Research and Quality. Online verfügbar unter: https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlitoolkit2_3.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

Centers for Disease Control and Prevention (2021): Communication Strategies. Health Literacy Topics. Online verfügbar unter: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/researchevaluate/comm-strategies.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

De Gani, S.M.; Nowak-Flück, D.; Nicca, D.; Vogt, D. (2020): Self-Assessment Tool to Promote Organizational Health Literacy in Primary Care Settings in Switzerland. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17 (24): 1–14. DOI: 10.3390/ijerph17249497

Ernstmann, N.; Bauer, U.; Berens, E. M.; Bitzer, E. M.; Bollweg, T. M.; Danner, M.; Dehn-Hindenberg A.; Dierks, M. L.; Farin, E.; Grobosch, S.; Haorig F. et al. (2020): DNVF Memorandum Gesundheitskompetenz (Teil 1) – Hintergrund, Relevanz, Gegenstand und Fragestellungen in der Versorgungsforschung. *Gesundheitswesen* 82 (7): 77–93. DOI: 10.1055/a-1191-3689

Ishikawa, H.; Kiuchi, T. (2010): Health Literacy and Health Communication. *BioPsychoSocial Medicine* 4: 1–18. DOI: 10.1186/1751-0759-4-18

Kickbusch, I.; Pelikan, J. M.; Apfel, F.; Tsouros, A. D. (2013): Health Literacy. The Solid Facts. Geneva: World Health Organization. Online verfügbar unter: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326432/9789289000154-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (abgerufen am: 30.06.2023).

Kraus-Füreder, H.; Soffried, J.; Holler, P. (2020): Methodenbox. Die gesundheitskompetente Sozialversicherung. Wien: Dachverband der österreichischen Sozialversicherungsträger. Online verfügbar unter: <https://www.ifgp.at/cdscontent/load?contentid=10008.644516&version=1582718090> (abgerufen am: 30.06.2023).

Pelikan, J.; Nowak, P.; Lewin-Zamir, D.; Schmotzer, C. (2019): International Self-Assessment Tool for Organizational Health Literacy (Responsiveness) of Hospitals (OHL-Hos). SAT-OHL-Hos-v1.0-EN-international. Wien. Online verfügbar unter: https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2020/04/SAT-OHL-Hos-v1-0-EN-international_final.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Schmidt-Kaehler, S.; Vogt, D.; Berens, E. M.; Horn, A. (2017): Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten. Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz. Bielefeld: Universität Bielefeld. DOI: 10.2390/0070-pub-29081993

Tempelmann, A.; Ströing, M.; Hans, C.; Vogelsang, S. (2020): QualiPEP Projektskizze. Berlin: AOK Bundesverband. Online verfügbar unter: https://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/engagement/qualipep/20-07-28_qualipep-projektskizze_akt.pdf. (abgerufen am: 30.06.2023).

Zanobini, P.; Lorini, C.; Baldasseroni, A.; Dellisanti, C.; Guglielmo, B. (2020): A Scoping Review on How to Make Hospitals Health Literate Healthcare Organizations. International Journal of Environmental Research and Public Health 17 (3): 1–16. DOI: 10.3390/ijerph17031036

Weiterführende Quellen zum Tool „Drei Schritte zu einer besseren Gesundheitskompetenz“ (engl.: „Kom-Two-Three“):

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Health Quality & Safety Commission New Zealand (o. J.): Three Steps to a Better Health Literacy – A Guide for Health Professionals. Online verfügbar unter: <https://www.healthnavigator.org.nz/media/1006/three-steps-to-better-health-literacy-guide-for-health-professionals-dec-2014.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zum Tool „Häppchenweise informieren“ (engl.: „Chunk and Check“):

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Centers for Disease Control and Prevention (2019): Health Literacy: Evaluate Skills & Programs. Online verfügbar unter: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/researchevaluate/index.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

NHS Education for Scotland (2017): The Health Literacy Place. Chunk and Check. Online verfügbar unter: <https://www.healthliteracyplace.org.uk/toolkit/techniques/chunk-and-check/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zum Tool „Zurückerklären“ (engl.: „Teach-Back“):

Bundeszahnärztekammer (o. J.): Fortbildung Teach-Back-Methode. Online verfügbar unter: <https://www.bzaek-teach-back.de/online-kurs/grundlagen/lektion-1-einfuehrung.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Centers for Disease Control and Prevention (2019): Health Literacy: Evaluate Skills & Programs. Online verfügbar unter: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/researchevaluate/index.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Institute for Healthcare Advancement (IHA) (o. J.): Always Use Teach-Back! Training Toolkit. Online verfügbar unter: <http://www.teachbacktraining.org/home> (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zum Tool „Gesundheitspass“:

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

GesuPa (o. J.): GesuPa: Der Gesundheitspass für eine einfache Kommunikation. Online verfügbar unter: <https://gesupa.at/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zum Tool „Visuelle Zeitpläne“:

AAP Lehrerbüro GmbH (o. J.): Gesunde Ernährung. Wie und was man essen soll. Online verfügbar unter: <https://www.lehrerbüro.de/sonderpaedagogische-foerderung/unterrichtsmaterialien/lebenspraxis/gesunde-ernaehrung-wie-und-was-man-essen-soll-2766.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

Müller, L. (2020): TEACCH-Tagesplan: Nutzen, Gestaltung und Interaktion. Online verfügbar unter: <https://autismus-kultur.de/teacch-tagesplan/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zu den Materialien für die Kommunikationshilfen:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (o. J.): Gemeinsam einfach machen. Online verfügbar unter: https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/GEM/DE/AS/Home/as_node.html (abgerufen am: 30.06.2023).

Lukman, A. (2010): Die Anwendung von Kommunikationsregeln in partnerschaftlichen Alltagssituationen: Eine empirische Untersuchung. Online verfügbar unter: <https://core.ac.uk/download/pdf/11592284.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

Lopez, C. (2021): Regeln für Einfache Sprache. Für Informationen die ankommen. Online verfügbar unter: https://einfachesprachebonn.de/grundregeln_einfache_sprache.html (abgerufen am: 30.06.2023).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (o. J.): Netzwerk Leichte Sprache. Online verfügbar unter: https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/GEM/DE/AS/Leuchttuerme/Ratgeber/Ratgeber_LS/Netzwerk_Leichte_Sprache/netzwerk_leichte_sprache_node.html (abgerufen am: 30.06.2023).

Netzwerk Leichte Sprache (o. J.): Leichte Sprache. Online verfügbar unter: https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/GEM/DE/AS/Leuchttuerme/Ratgeber/Ratgeber_LS/Netzwerk_Leichte_Sprache/netzwerk_leichte_sprache_node.html (abgerufen am: 30.06.2023).

Weiterführende Quellen zu den Gesundheitsinformationen:

Boardman, L.; Bernal, J.; Hollins, S. (2014): Communicating with People with Intellectual Disabilities: A Guide for General Psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment* 20 (1): 27–36. DOI: 10.1192/apt.bp.110.008664

IQWiG (o. J.): Gesundheitsinformation – verstehen – abwägen – entscheiden. Online verfügbar unter: <https://www.gesundheitsinformation.de/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Impressum

Der Praxisleitfaden „Gesundheitskompetente Kommunikation“ entstand im Rahmen des Projekts „Entwicklung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (EwiKo)“ – ein Kooperationsprojekt der AOK PLUS und der Hochschule Fulda.

Weitere Informationen: <https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/>



Projektleitung Prof. Dr. Katharina Rathmann	Kooperationspartner Denis Spatzier
Mitarbeiterinnen Lisa Kogel, Emese László, Judith Lutz, Lena Salewski, Theres Vockert, Lorena Wetzel, Loriane Zelfl und studentische Mit- arbeitende	

Stand: 30.06.2023

Zitation:

Rathmann, Katharina; Lutz, Judith; Salewski, Lena; Vockert, Theres; Wetzel, Lorena; Zelfl, Loriane; Spatzier, Denis (2023): Praxisleitfaden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz: Handlungsfeld 5 – Gesundheitskompetente Kommunikation. Fulda: Hochschule Fulda.

Satz/Layout:

www.metaorange.de

© Hochschule Fulda 2023, alle Rechte vorbehalten

