

# PRAXIS- LEITFADEN

## HANDLUNGSFELD 6

### Gesundheitskompetenz der Klient\*innen



## 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.

Dieser Praxisleitfaden zur „**Gesundheitskompetenz der Klient\*innen**“ basiert vorwiegend auf den Vorarbeiten von Dietscher et al. (2015), des Institute for Healthcare Improvement (o. J.) und des U.S. Department of Health and Human Services (o. J.).

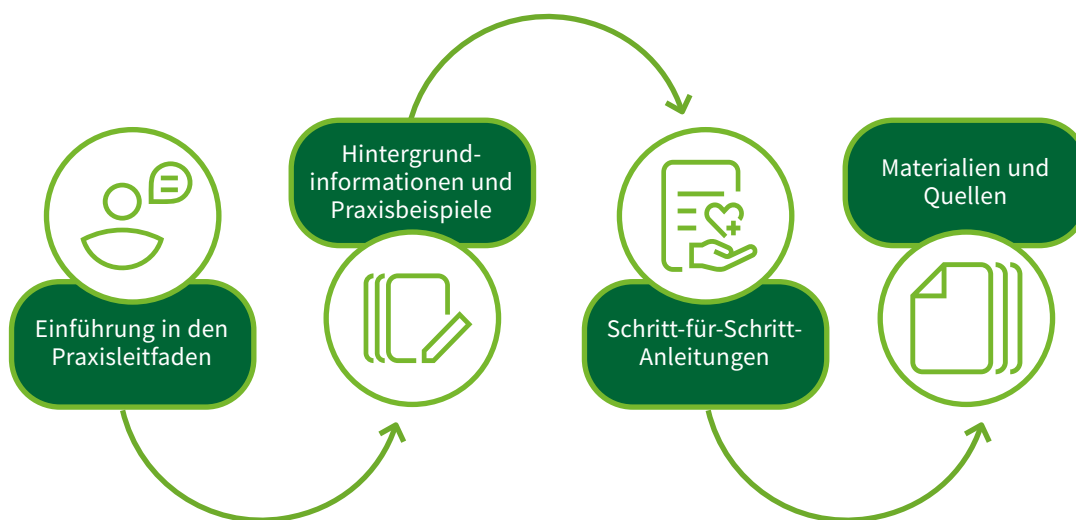
# Inhalt

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens	4
2. Einführung in das Handlungsfeld 6: Gesundheitskompetenz der Klient*innen	6
3. Schrittweise Umsetzung: Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient*innen	7
4. Anwendung der Tools Die Tools „Zu drei Fragen ermutigen“ und „Fragen sind die Antwort“	9 10
5. Materialien und Vorlagen	13
Glossar	25
Quellen	30
Impressum	34

# 1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden zum Handlungsfeld 6 „Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“ richtet sich an Einrichtungsleitungen und Mitarbeitende in Krankenhäusern, Einrichtungen der Pflege und Eingliederungshilfe, die im direkten Kontakt mit Klient\*innen stehen. Dazu gehören z. B. pflegerisches und medizinisches Personal, Mitarbeitende am Informationsschalter, Therapeut\*innen und Sozialarbeiter\*innen. In *Abbildung 1* finden Sie einen Überblick, was Sie in diesem Praxisleitfaden erwartet.

**Abbildung 1: Überblick über den Aufbau des Praxisleitfadens**



Der Praxisleitfaden unterstützt Sie dabei, die Kompetenz der Klient\*innen im Umgang mit Informationen zu ihrer eigenen Gesundheit zu stärken. Der kompetente Umgang mit Gesundheitsinformationen wird Gesundheitskompetenz genannt. Ziel des Praxisleitfadens ist somit die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen. Damit einher geht auch eine Stärkung der Selbstbestimmung und des Selbstmanagements der Klient\*innen.

Sie können Klient\*innen z. B. dabei unterstützen, sich mit ihrer Gesundheit zu beschäftigen und Gesundheitsinformationen zu verstehen. Machen Sie Klient\*innen darauf aufmerksam, Termine mit medizinischem Fachpersonal vorzubereiten und gezielte Nachfragen zu stellen. Durch das bessere Verständnis der Gesundheitsinformationen können Klient\*innen selbstständig Entscheidungen in Bezug auf ihre Gesundheit treffen (z. B. die Klient\*innen sind in der Lage bei einer Erkältung abzuwägen, ob diese eigenständig oder mit Hilfe von medizinischem Fachpersonal behandelt werden muss). Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Praxisbeispiele, Checklisten und Materialien sollen Sie bei der Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen unterstützen.

In der Tabelle „Aufbau des Praxisleitfadens“ erhalten Sie einen Überblick zum Aufbau des Praxisleitfadens.

## Aufbau des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden bietet Ihnen:

Inhalt	Abschnitt
<b>Informationen</b> zur Gesundheitskompetenz der Klient*innen	<u>Einführung in das Handlungsfeld 6:</u> Gesundheitskompetenz der Klient*innen
<b>Fallbeispiele</b> zum Einstieg in den Praxisleitfaden	<u>Schrittweise Umsetzung:</u> Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient*innen
<b>Schritt-für-Schritt-Anleitung</b> zur Anwendung des Praxisleitfadens	<u>Anwendung der Tools</u>
<b>Materialien und Vorlagen</b> zur Anwendung des Praxisleitfadens	<u>Materialien und Vorlagen</u>
<b>Wichtige Begriffe</b> im Praxisleitfaden	<u>Glossar</u>
<b>Literaturhinweise</b> zur Gesundheitskompetenz	<u>Quellen</u>
<b>Weiterführende Literaturhinweise</b> zur Gesundheitskompetenz	<u>Weiterführende Quellen</u>

## 2. Einführung in das Handlungsfeld 6: Gesundheitskompetenz der Klient\*innen

Die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen ist das sechste von acht Handlungsfeldern zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (Working Group HPH & HLO 2019). Informationen zum Konzept der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und den acht Handlungsfeldern zur Stärkung der Gesundheitskompetenz 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 in Entscheidungen, die ihre Gesundheit betreffen, einbezogen. Diese Veränderung des Rollenverständnisses erfordert eine stärkere Beteiligung der Klient\*innen und eine gemeinsame Entscheidungsfindung bei der Gesundheitsversorgung (z. B. bei der Wahl einer Therapie) (Diviani und Camerini 2019). Hierfür ist jedoch ein kompetenter Umgang der Klient\*innen mit Informationen zu ihrer Gesundheit notwendig (Brega et al. 2015).

Besonders bei der Versorgung von Menschen mit chronischen Erkrankungen und/oder Behinderung spielt die Stärkung der Gesundheitskompetenz und des Selbstmanagements eine zentrale Rolle. Häufiger als Menschen ohne chronische Erkrankungen und/oder Behinderung berichten Menschen mit chronischen Erkrankungen und/oder Behinderung von Schwierigkeiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen (Rathmann et al. 2022; Schaeffer et al. 2021). Durch Ihre Unterstützung in der Einrichtung kann die Gesundheitskompetenz der Klient\*innen, insbesondere im Umgang mit der Erkrankung/Behinderung, gestärkt werden.

## 3. Schrittweise Umsetzung: Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen

Zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen wurden sog. Tools entwickelt (siehe *Glossar*). Zu diesen Tools gehören im Handlungsfeld 6 „Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“:

- **Tool 1:** „Zu drei Fragen ermutigen“ (engl.: „Ask Me Three“) (Institute for Healthcare Improvement o. J.) und
- **Tool 2:** „Fragen sind die Antwort“ (engl.: „Questions are the Answer“) (U.S. Department of Health and Human Services o. J.).

Basierend auf diesen Tools wurde dieser Praxisleitfaden und die darin zur Verfügung gestellten Materialien und Vorlagen erstellt, um Einrichtungen der Gesundheitsversorgung eine eigenständige Anwendung der Tools zu ermöglichen. Die verwendete Literatur finden Sie im Abschnitt *Quellen*. Interessierte finden im Abschnitt *Weiterführende Quellen* weitere Lese-Hinweise zur Gesundheitskompetenz und den Tools.

Folgende *Materialien und Vorlagen* stehen Ihnen zur Umsetzung der Tools „Zu drei Fragen ermutigen“ und „Fragen sind die Antwort“ in diesem Praxisleitfaden zur Verfügung:

- *Checkliste für die Anwendung der Tools und Materialien*
- *Handzettel „Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“*
- *Handzettel „Vorbereitung auf den Arztbesuch“*
- *Checkliste „Vorbereitung auf den Arztbesuch“*
- *Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“*
- *Handzettel „Verlässliche Gesundheitsinformationen“*

Alle Materialien finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen*.

Alle Materialien 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 eines **Fallbeispiels** wird Ihnen im Folgenden aufgezeigt, wie Sie der Praxisleitfaden bei der Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen unterstützen soll.

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Ihr Klient Herr M. hat einen Termin für eine Knie-Operation. Zur Besprechung der Operation hat Herr M. ein Gespräch mit seiner behandelnden Ärztin. Während des Termins erklärt die Ärztin das Vorgehen bei der Operation. Herr M. hat sich auf das Gespräch nur wenig vorbereitet. Herr M. versteht einige Informationen zur Operation nicht. Die vielen neuen Informationen überfordern ihn.

Er schämt sich jedoch zu sagen, dass er einige Informationen nicht verstanden hat. Deswegen stellt er auch keine Fragen. Die Ärztin fragt: „Haben Sie alles verstanden, Herr M.?“. Herr M. traut sich nicht zu sagen, dass für ihn manche Informationen noch unklar sind und antwortet mit „ja“. Nach dem Gespräch ist er verunsichert, weshalb sich seine Angst vor der Operation erhöht.

Zuhause recherchiert er im Internet, um Informationen zur bevorstehenden Operation zu erhalten. Er findet viele verschiedene Online-Artikel. Die vielen Informationen überfordern ihn noch mehr. Durch die ausführlich beschriebenen Risiken der Operation steigt seine Angst.

Link zum **Fallbeispiel-Video für Krankenhäuser:**

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/6-krankenhaus.mp4>

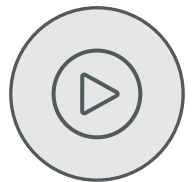
Link zum **Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Pflege:**

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/6-pflege.mp4>

Link zum **Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Eingliederungshilfe:**

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/6-eingliederungshilfe.mp4>

Sie und die Mitarbeitenden Ihrer Einrichtung können die Gesundheitskompetenz von Herrn M. und insbesondere sein krankheitsspezifisches Selbstmanagement stärken, indem Sie die ausgearbeiteten Materialien und Vorlagen des vorliegenden Praxisleitfadens anwenden. Alle Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.



## 4. Anwendung der Tools

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

- **Tool 1:** „Zu drei Fragen ermutigen“ (engl.: „Ask Me Three“) (Institute for Healthcare Improvement o. J.) und
- **Tool 2:** „Fragen sind die Antwort“ (engl.: „Questions are the Answer“) (U.S. Department of Health and Human Services o. J.).

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: Schritte zur Anwendung der Tools und Materialien zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen

Schritt 1	Ziele festlegen
Schritt 2	Verantwortliche Person festlegen
Schritt 3	Mitarbeitende Ihrer Einrichtung informieren
Schritt 4	Materialien zur Verfügung stellen

## 4.1 Die Tools „Zu drei Fragen ermutigen“ und „Fragen sind die Antwort“

Für die Umsetzung der Tools benötigen Sie folgende zeitliche und personelle Ressourcen:



**Vorbereitung der Tools:** ca. 60 Minuten.

**Dauer der Tools:** ca. 90 Minuten (je nach Größe Ihrer Einrichtung).



**Durchführung der Tools:** Zur Durchführung werden zwei (Fach-) Personen empfohlen.

### 1. Schritt: Ziele festlegen

Zur Anwendung des Praxisleitfadens in Ihrer Einrichtung legen Sie zu Beginn Ihre Ziele fest. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welches <b>Ziel</b> möchten Sie erreichen?	Tools und Materialien im Rahmen des Qualitätsmanagements in den Arbeitsalltag und die Kommunikation mit den Klient*innen integrieren.	
<b>Woran</b> erkennen Sie, ob das Ziel erreicht wurde?	80 % der Klient*innen im kommenden Quartal haben die Materialien (z. B. Handzettel) erhalten.	
Bis <b>wann</b> soll das <b>Ziel</b> erreicht werden?	Datum: XX.XX.20XX	

## 2. Schritt: Verantwortliche Personen zur Durchführung der Tools festlegen

Mindestens eine Person sowie eine Vertretung sollten die Verantwortung für die Anwendung der Tools und Materialien in Ihrer Einrichtung übernehmen. Die Verantwortlichen verwalten die Materialien und stellen diese nach Bedarf den Mitarbeitenden und/oder Klient\*innen Ihrer Einrichtung zur Verfügung. Die Materialien finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen*. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
<b>Wer</b> ist für die Anwendung des/der Tools und Materialien verantwortlich?	Herr Z. (Mitarbeiter Personalabteilung); Frau S. (Personalrat)	

## 3. Schritt: Mitarbeitende in Ihrer Einrichtung informieren

Für die Anwendung der Tools, Materialien und Vorlagen informieren die verantwortlichen Personen zunächst die Mitarbeitenden. Hierfür wird der *Handzettel „Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“* an die Mitarbeitenden verteilt und z. B. in Aufenthaltsräumen für Mitarbeitende aufgehängt oder im Intranet zur Verfügung gestellt. Den Handzettel finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen*.

Das Thema gesundheitskompetente Kommunikation ist zentrales Thema des fünften Handlungsfelds einer gesundheitskompetenten Einrichtung. Weiterführende Informationen sowie ausgewählte Gesprächstechniken, die die Gesundheitskompetenz und die Bedürfnisse der Klient\*innen berücksichtigen, finden Sie im *Praxisleitfaden zur gesundheitskompetenten Kommunikation (Handlungsfeld 5)*. Nähere Informationen zur Vorbereitung und Durchführung einer Schulung der Mitarbeitenden zum Thema Gesundheitskompetenz, verlässliche Gesundheitsinformationen und gesundheitskompetente Kommunikation finden Sie im *Praxisleitfaden zur Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz (Handlungsfeld 3)*.

## 4. Schritt: Materialien zur Verfügung stellen

Ihre Einrichtung unterstützt die Klient\*innen bei der Vorbereitung auf einen Untersuchungs- oder Vorsorgetermin bei Ärzt\*innen (z. B. Arztbesuch, Krankenhausaufenthalt). Die Verantwortlichen und Mitarbeitenden Ihrer Einrichtung stellen den Klient\*innen hierfür den *Handzettel „Vorbereitung auf den Arztbesuch“* sowie die *Checkliste „Vorbereitung auf den Arztbesuch“* zur Verfügung. Damit erfahren die Klient\*innen, wie sie sich auf den Termin vorbereiten können (z. B. Fragen notieren, eine Liste mit Medikamenten mitbringen, die sie einnehmen).

Auf dem Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“ stehen Fragen, die Klient\*innen an medizinisches oder (Pflege-)Personal stellen können, um Informationen zu ihrer Gesundheit bzw. Krankheit zu erhalten. Auch dieser Handzettel sollte den Klient\*innen oder deren Angehörigen z. B. vor einem Arzttermin/Krankenhausaufenthalt ausgehändigt werden.

Zur Unterstützung bei der Suche nach Gesundheitsinformationen im Internet, können Sie Ihren Klient\*innen den Handzettel „Verlässliche Gesundheitsinformationen“ zur Verfügung stellen. Auf dem Handzettel finden sich Hinweise, worauf bei Informationsquellen aus dem Internet zu achten ist und woran verlässliche Quellen zu erkennen sind. Weiter sind dort Links zu verlässlichen Online-Informationsportalen zur Gesundheit aufgeführt. Dieser Handzettel kann den Klient\*innen oder deren Angehörigen vor, während oder nach eines Arzttermins/Krankenhausaufenthalts ausgehändigt werden.

Die Handzettel und Checklisten finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.

## 5. Materialien und Vorlagen

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

1.	<u>Checkliste für die Anwendung der Tools und Materialien</u>	Die <b>Checkliste</b> soll Sie bei der Anwendung der Tools und Materialien zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient*innen in Ihrer Einrichtung unterstützen.
2.	<u>Handzettel „Gesundheitskompetenz der Klient*innen“</u>	Der <b>Handzettel</b> enthält Informationen für Mitarbeitende zur Gesundheitskompetenz und Kommunikation mit Klient*innen und deren Angehörigen.
3.	<u>Handzettel „Vorbereitung auf den Arztbesuch“</u>	Der <b>Handzettel</b> enthält Informationen für Klient*innen und deren Angehörige. Die darauf enthaltenen Informationen dienen der Unterstützung der Klient*innen bei der Vorbereitung eines Termins mit medizinischem Fachpersonal (z. B. Termin beim Arzt bzw. bei der Ärztin, Krankenhausaufenthalt).
4.	<u>Checkliste „Vorbereitung auf den Arztbesuch“</u>	Die <b>Checkliste</b> enthält zentrale Punkte, die bei der Vorbereitung auf einen Arztbesuch berücksichtigt werden sollten. Die Checkliste sollte Klient*innen und deren Angehörigen vor einer entsprechenden Situation (z. B. Arztbesuch, Krankenhausaufenthalt) zur Verfügung gestellt werden.
5.	<u>Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“<sup>1</sup></u>	Der <b>Handzettel</b> enthält Informationen für Klient*innen und deren Angehörige zur Vorbereitung eines Arzttermins. Die darauf enthaltenen Informationen dienen der Unterstützung der Klient*innen bei der Kommunikation mit medizinischem Fachpersonal.
6.	<u>Handzettel „Verlässliche Gesundheitsinformationen“</u>	Der <b>Handzettel</b> enthält Informationen für Klient*innen und deren Angehörige. Die darauf enthaltenen Informationen dienen der Unterstützung der Klient*innen und deren Angehörigen bei der Suche nach Gesundheitsinformationen im Internet.

<sup>1</sup> Dieser Handzettel ist eine Zusammenfassung aus den Tools „Fragen sind die Antwort“ (engl.: „Questions are the Answer“) und „Zu drei Fragen ermutigen“ (engl.: „Ask Me Three“).

## 1. Checkliste für die Anwendung der Tools und Materialien

Checkliste für die Anwendung der Tools und Materialien und Vorlagen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient*innen		Erledigt?
<b>Personen</b>	Die Verantwortlichen für die Anwendung der Tools und Materialien wurden festgelegt.	
	Die Mitarbeitenden wurden über die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient*innen und die entsprechenden Materialien (z. B. Handzettel) informiert (z. B. im Intranet).	
<b>Materialien für die Mitarbeitenden</b>	Die Materialien <sup>1</sup> für die Mitarbeitenden ( <i>Handzettel „Gesundheitskompetenz der Klient*innen“</i> ) wurde den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt (z. B. im Intranet).	
<b>Materialien für die Klient*innen</b>	<p>Folgende Materialien werden den Klient*innen durch die Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Handzettel „Vorbereitung auf den Arztbesuch“</i></li> <li>• <i>Checkliste „Vorbereitung auf den Arztbesuch“</i></li> <li>• <i>Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“</i></li> <li>• <i>Handzettel „Verlässliche Gesundheitsinformationen“</i></li> </ul>	

<sup>1</sup> Vorgefertigte Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.

Auch eine Schulung, z. B. in gesundheitskompetenter Kommunikation, kann hilfreich sein.

Weiterführende Informationen zur Vorbereitung und Durchführung einer Schulung Ihrer Mitarbeitenden zum Thema Gesundheitskompetenz finden Sie im Praxisleitfaden Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz (Handlungsfeld 3).

Weiterführende Informationen zur Kommunikation mit Klient\*innen sowie ausgewählte Gesprächstechniken finden Sie im Praxisleitfaden zur gesundheitskompetenten Kommunikation (Handlungsfeld 5).

## 2. Handzettel „Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“

– Informationen für Mitarbeitende –

### Wieso ist die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen wichtig?

Klient\*innen werden zunehmend in Entscheidungen, die ihre Gesundheit betreffen, einbezogen. Dies erfordert eine stärkere Beteiligung der Klient\*innen und eine gemeinsame Entscheidungsfindung bei der Gesundheitsversorgung. Hierfür ist jedoch ein kompetenter Umgang der Klient\*innen mit Gesundheitsinformationen wichtig. Diese Fähigkeit wird Gesundheitskompetenz genannt.

Besonders bei der Behandlung von Menschen mit chronischer Erkrankung und/oder Behinderung spielt die Verbesserung der Gesundheitskompetenz und die Stärkung des Selbstmanagements eine zentrale Rolle. Häufiger als Menschen ohne chronische Erkrankung und/oder Behinderung berichten Menschen mit chronischer Erkrankung und/oder Behinderung von Schwierigkeiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen. Durch Ihre Unterstützung kann die Gesundheitskompetenz der Klient\*innen, insbesondere der Umgang mit der Erkrankung/Behinderung, in Ihrer Einrichtung gestärkt werden.

### Was können Mitarbeitende zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Klient\*innen tun?

Unterstützen Sie die Klient\*innen dabei, sich mit ihrer Gesundheit auseinanderzusetzen und wichtige Gesundheitsinformationen zu verstehen. Machen Sie die Klient\*innen darauf aufmerksam, dass sie folgende drei Fragen (Tools „Zu drei Fragen ermutigen“) stellen können:

1. Was habe ich?
2. Was kann ich tun?
3. Warum soll ich das tun?

### Darauf sollten Mitarbeitende bei Klient\*innen achten:

Im Umgang mit Klient\*innen sollten Mitarbeitende folgende Aspekte berücksichtigen:

- Gesprächspartner\*in während des Gesprächs dazu ermutigen, Fragen zu stellen.
- Gespräche im Sitzen führen, um auf der gleichen (Sitz- bzw. Körperhöhe) wie die Klient\*innen zu sein.
- Gesprächspartner\*in während des Sprechens ansehen.
- Gesprächspartner\*in beim Sprechen nicht unterbrechen.
- Klient\*innen vor einem Termin bitten, Fragen zu notieren und diese Fragen mitzubringen.

### Weiterführende Quellen:

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. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality. Online verfügbar unter: [https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2\\_4.pdf](https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2_4.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

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

Rathmann, K.; Zelfl, L.; Kleine, A.; Dadaczynski, K. (2022): Gesundheitsbewusstsein und Gesundheitskompetenz von Menschen mit Behinderung. Prävention und Gesundheitsförderung 17: 59–66. DOI: 10.1007/s11553-021-00828-x

Schaeffer, D.; Berens, E.-M.; Gille, S.; Griese, L.; Klinger, J.; Sombre, S. de; Vogt, D.; Hurrelmann, K. (2021): Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland vor und während der Corona Pandemie: Ergebnisse des HLS-GER 2. Bielefeld: Universität Bielefeld, Interdisziplinäres Zentrum für Gesundheitskompetenzforschung. Online verfügbar unter: [https://pub.uni-bielefeld.de/download/2950305/2950403/HLS-GER%202\\_Ergebnisbericht.pdf](https://pub.uni-bielefeld.de/download/2950305/2950403/HLS-GER%202_Ergebnisbericht.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

Universitätsklinikum Schleswig-Holstein (o. J.): Shared Decision Making am UKSH. Online verfügbar unter: <https://www.uksh.de/sdm/%C3%9Cber+unser+Projekt.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

### 3. Handzettel „Vorbereitung auf den Arztbesuch“ – Informationen für Klient\*innen –

#### Wieso ist die Vorbereitung auf den Arztbesuch wichtig?

Je besser Sie Ihren Arztbesuch vorbereiten, desto sicherer können Sie Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin beschreiben, welche Beschwerden Sie haben. Ihr Arzt/Ihre Ärztin kann dadurch gezielte Diagnosen stellen und nach Bedarf eine Behandlung empfehlen.

Je besser Sie vorbereitet sind, desto einfacher wird es Ihnen fallen, Ihren Arzt/Ihre Ärztin zu verstehen. So können Sie bei anstehenden Gesundheitsentscheidungen mitwirken.

Sie können die folgende **Checkliste** zur Vorbereitung Ihres Arztbesuches nutzen.

#### Was kann ich tun?



Schreiben Sie Ihre **Fragen** auf und bringen Sie diese zum Arztbesuch mit. Als Anregung können Sie den Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“ verwenden.



Notieren Sie sich **wichtige Informationen** für den Arzt/die Ärztin und bringen Sie diese Liste mit. Dazu können folgende Punkte gehören:

- Aktuelle Beschwerden
- Frühere Erkrankungen
- Allergien
- Medikamente
- Frühere Operationen/Krankenhausaufenthalte



Bringen Sie Ihre **Krankenversicherungskarte** und Ihre **Impfausweise** zu Ihrem Arztbesuch mit.



Zur Unterstützung können Sie eine **nahestehende Person bzw. eine\*n Angehörige\*n** fragen, ob diese Sie zum Arztbesuch begleiten kann.

#### Weiterführende Quellen:

Universitätsklinikum Schleswig-Holstein (o. J.): Shared Decision Making am UKSH. Online verfügbar unter: <https://www.uksh.de/sdm/%C3%9Cber+unser+Projekt.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

U.S. Department of Health and Human Services (o. J.): Questions are the Answer. Online verfügbar unter: <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/> (abgerufen am: 30.06.2023).

## 4. Checkliste „Vorbereitung auf den Arztbesuch“

### – Informationen für Klient\*innen –

#### Wieso ist die Vorbereitung auf den Arztbesuch wichtig?

Je besser Sie Ihren Arztbesuch vorbereiten, desto sicherer können Sie Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin beschreiben, welche Beschwerden Sie haben. Ihr Arzt/Ihre Ärztin kann dadurch gezielte Diagnosen stellen und nach Bedarf eine Behandlung empfehlen. Je besser Sie auf den Arztbesuch vorbereitet sind, desto einfacher wird es Ihnen fallen, Ihren Arzt/Ihre Ärztin zu verstehen. So können Sie bei anstehenden Gesundheitsentscheidungen mitwirken.

Die folgende Checkliste soll Sie bei der Vorbereitung Ihres Arztbesuches unterstützen.

Bearbeiten Sie die Checkliste nun bitte Schritt für Schritt. Wenn Sie einen Punkt erfüllen, dann haken Sie den Punkt bitte ab. Streichen Sie Punkte durch, die für Sie nicht relevant sind. Fügen Sie weitere Punkte hinzu, an die Sie denken möchten.

Checkliste zur Vorbereitung auf den Arztbesuch	Erledigt?
Ich habe meine Fragen aufgeschrieben.	
Ich habe meine früheren Erkrankungen aufgeschrieben.	
Ich habe Erkrankungen, die in meiner Familie vorkommen (z. B. Bluthochdruck, Krebs), aufgeschrieben.	
Ich habe meine Allergien aufgeschrieben.	
Ich habe alle Medikamente, die ich regelmäßig einnehme, aufgeschrieben.	
Ich habe frühere Operationen/Aufenthalten im Krankenhaus aufgeschrieben.	
Ich habe aufgeschrieben, wann meine Beschwerden angefangen haben.	
Ich habe aufgeschrieben, wann meine Beschwerden auftreten (z. B. morgens, beim Sport oder nach dem Essen).	
Meine Krankenversicherungskarte nehme ich zu meinem Arztbesuch mit.	

Checkliste zur Vorbereitung auf den Arztbesuch	Erledigt?
Meine Impfausweise nehme ich zu meinem Arztbesuch mit.	
Ich habe eine Begleitperson, die mich bei meinem Arztbesuch unterstützt.	
Notieren Sie sich hier weitere Aspekte:	Erledigt?

## 5. Handzettel zum Tool „Fragen sind die Antwort“ – Informationen für Klient\*innen –

### Wieso ist das Tool „Fragen sind die Antwort“ wichtig?

Um Entscheidungen zu ihrer Gesundheit zu treffen, ist es wichtig, dass Sie gut informiert sind. Wenn Sie alle Informationen verstanden haben, können Sie einfacher Entscheidungen für Ihre Gesundheit treffen und Empfehlungen von medizinischem Fachpersonal (z. B. Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin) besser umsetzen. Das hilft Ihrer Gesundheit und Zufriedenheit.

### Was kann ich tun?

Es kann helfen, Fragen zu stellen, um Gesundheitsinformationen besser zu verstehen. Die folgenden Fragen können Sie z. B. an das medizinische Fachpersonal stellen:

#### Allgemeine Fragen

- Welches gesundheitliche Problem habe ich?
- Was kann ich dagegen tun?
- Warum ist das wichtig für mich?

#### Fragen zur Gesundheitsförderung

- Was kann ich für meine Gesundheit tun?
- Wie ernähre ich mich gesund? Und warum sollte ich das tun?
- Was kann ich gegen Stress tun? Und warum sollte ich das tun?
- Wie kann ich durch Bewegung/Sport meine Gesundheit fördern?
- Wie schaffe ich es auf Suchtmittel (z. B. Zigaretten) zu verzichten?

#### Fragen zur Behandlung und Therapie

- Warum brauche ich diese Behandlung?
- Gibt es Alternativen?
- Was sind mögliche Komplikationen?

### Fragen zu medizinischen Tests

- Wofür ist der Test?
- Wann bekomme ich die Ergebnisse?
- Wie oft haben Sie dieses Verfahren durchgeführt?

### Fragen zu Medikamenten (können auch an Apotheker\*innen gestellt werden)

- Wie schreibt man den Namen dieses Medikaments?
- Gibt es irgendwelche Nebenwirkungen?
- Wird dieses Medikament mit Arzneimitteln interagieren, die ich bereits einnehme?

### Weiterführende Quellen:

Gesundheit für Billstedt/Horn (o. J.): Kampagne „3 Fragen für Ihre Gesundheit“. Online verfügbar unter: <http://experten.gesundheit-bh.de/gesundheitskompetenz/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Institute for Healthcare Improvement (o. J.): Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health. Online verfügbar unter: <https://tinyurl.com/y52c9kn2> (abgerufen am: 30.06.2023).

U.S. Department of Health and Human Services (o. J.): Questions are the Answer. Online verfügbar unter: <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/> (abgerufen am: 30.06.2023).

## 6. Handzettel „Verlässliche Gesundheitsinformationen“

### – Informationen für Klient\*innen –

#### Was sind verlässliche Gesundheitsinformationen?

Wer das Internet nutzt, um Fragen zum Thema Gesundheit zu beantworten, findet dort häufig viele Gesundheitsinformationen. Ob Gesundheitsinformationen vertrauenswürdig sind und worauf bei Anbieter\*innen von Gesundheitsinformationen im Internet geachtet werden sollte, zeigen die folgenden Hinweise:

- **Zielgruppe und Ziel der Gesundheitsinformationen:** Welche Ziele hat die Information oder Webseite? In einer guten Information oder einer guten Webseite wird erklärt, an wen sie sich richtet und mit welcher Absicht.
- **Verantwortliche für den Inhalt der Gesundheitsinformationen:** Ist klar, wer die Informationen geschrieben hat? Verantwortliche für den Inhalt der Gesundheitsinformationen sollten leicht festzustellen sein (z. B. Name, Adresse und Kontaktmöglichkeiten per Telefon oder E-Mail). Verantwortliche sollten im Impressum stehen. Anhand dieser Angaben kann geprüft werden, welche Interessen die Verantwortlichen verfolgen.
- **Angaben zur Finanzierung der Webseite:** Angaben zur Finanzierung der Webseite sind schnell zu finden (z. B. Sponsoren).
- **Gesundheitsinformationen sind werbefrei und frei von Markennamen:** Ist die Webseite unabhängig? Achten Sie darauf, wer der/die Betreiber\*in bzw. Sponsor\*in der Information/Webseite ist und welche Interessen er/sie hat. Gesundheitsinformationen im Internet sollten immer kostenfrei angeboten werden und nicht für ein bestimmtes Produkt oder Verfahren werben.
- **Aktualität der Gesundheitsinformationen:** Wie aktuell sind die Informationen bzw. werden Sie regelmäßig aktualisiert? Ein Rahmen von drei Jahren hat sich in der Vergangenheit als sinnvoll erwiesen. Die Aktualität der Gesundheitsinformationen ist einfach einzusehen (z. B. Datum der Veröffentlichung oder der letzten Aktualisierung).
- **Weiterführende Webseiten, Literatur, Selbsthilfe-Organisationen oder andere Kontaktstellen:** Es wird deutlich, auf welche Quellen sich die Informationen stützen. Seriöse Autor\*innen untermauern ihre Aussagen mit Belegen und Quellenangaben. Am sichersten sind hier Ergebnisse von Studien, in denen Wirksamkeitsanalysen durchgeführt wurden.
- **Datenschutzerklärung:** Verlässliche Webseiten haben eine Datenschutzerklärung (u. a. Umgang mit persönlichen Daten).
- **Hinweise, dass die Informationen keinen Besuch bei medizinischem Fachpersonal ersetzen:** Auf der Webseite wird darauf hingewiesen, dass die Gesundheitsinformationen keinen Besuch bei medizinischem Fachpersonal ersetzen.

Die folgende **Linksammlung** umfasst verlässliche Gesundheitsinformationen von vertrauenswürdigen Anbieter\*innen:

Gesundheitsinformationen in Alltagssprache	
<b>Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz</b>	<a href="https://dngk.de">https://dngk.de</a>
<b>Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin</b>	<a href="https://www.patienten-information.de/">https://www.patienten-information.de/</a>
<b>Medizin Transparent</b>	<a href="https://www.medizin-transparent.at/">https://www.medizin-transparent.at/</a>
<b>Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen</b>	<a href="https://www.gesundheitsinformation.de/">https://www.gesundheitsinformation.de/</a>
<b>Gesinform GmbH</b>	<a href="https://deximed.de/patienten/">https://deximed.de/patienten/</a>
<b>UKE Hamburg</b>	<a href="https://www.psychenet.de/de/psychische-gesundheit.html">https://www.psychenet.de/de/psychische-gesundheit.html</a>
<b>Stiftung Gesundheitswissen</b>	<a href="https://www.stiftung-gesundheitswissen.de/">https://www.stiftung-gesundheitswissen.de/</a>

Gesundheitsinformationen in Leichter Sprache	
<b>Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz</b>	<a href="https://dngk.de/barrierefreie-gesundheitskommunikation/">https://dngk.de/barrierefreie-gesundheitskommunikation/</a>
<b>Special Olympics Deutschland</b>	<a href="https://gesundheit-leicht-verstehen.de/">https://gesundheit-leicht-verstehen.de/</a>
<b>Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin</b>	<a href="https://patienten-information.de/leichte-sprache">https://patienten-information.de/leichte-sprache</a>

### Weiterführende Quellen:

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (2020): Gute Informationen im Netz. Online verfügbar unter: <https://www.patienten-information.de/kurzinformationen/gesundheits-themen-im-internet#> (abgerufen am: 30.06.2023).



# Glossar

## Glossar

Begriff	Erklärung
<b>A</b>	
<b>AG Gesundheitskompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>AG Koordination</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die AG Koordination ist die Ansprechperson in der Einrichtung, die für die Organisation und Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen der AG Gesundheitskompetenz zuständig ist</li> </ul>
<b>B</b>	
<b>Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Zum BGM gehören das betriebliche Eingliederungsmanagement, der Arbeits- und Gesundheitsschutz und die betriebliche Gesundheitsförderung.</li> </ul>
<b>Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BGF ist Teil des BGM.</li> <li>Zur BGF gehören z. B. Maßnahmen für ein gutes Betriebsklima, Suchtprävention sowie individuelle Gesundheitsangebote.</li> </ul>
<b>Bewohner*innen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personen, die in einer Einrichtung der Pflege oder einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung wohnen.</li> </ul>
<b>C</b>	
<b>Checkliste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Checklisten (oder auch Prüflisten) dienen der Überprüfung der Vollständigkeit z. B. von Arbeitsabläufen.</li> </ul>

Begriff	Erklärung
<b>E</b>	
<b>Einrichtungen der Gesundheitsversorgung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassen Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung (im Bereich Wohnen und Arbeiten).</li> </ul>
<b>G</b>	
<b>Gesundheitsinformationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen, wie z. B. Ernährung, Bewegung, Stressmanagement, Medikation, Krankheiten, Therapiemöglichkeiten.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Gesundheitskompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetenter Umgang mit Gesundheitsinformationen.</li> <li>• Wissen, Motivation und Fähigkeit von Personen, Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden (Sørensen et al. 2012)</li> </ul>

Begriff	Erklärung
<b>Gesundheitskompetente Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Es existieren acht Handlungsfelder (HF), in denen Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz umgesetzt werden können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• HF1 Leitbild und Einrichtungskultur</li> <li>• HF2 Gemeinsame Entwicklung und Testung von (Gesundheits-)Materialien und Dienstleistungen</li> <li>• HF3 Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz</li> <li>• HF4 Orientierung</li> <li>• HF5 Gesundheitskompetente Kommunikation</li> <li>• HF6 Gesundheitskompetenz der Klient*innen</li> <li>• HF7 Gesundheitskompetenz der Mitarbeitenden</li> <li>• HF8 Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung</li> </ul> </li> </ul>
<b>H</b>	
<b>Handzettel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>
<b>K</b>	
<b>Klient*innen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>L</b>	
<b>Leichte Sprache</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Sprache ist eine spezielle Form des Deutschen und zielt auf die leichte Verständlichkeit des Geschriebenen oder Gesagten ab.</li> </ul>

Begriff	Erklärung
<b>M</b>	
<b>Mitarbeitende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Fach-)Personal in einer Einrichtung der Gesundheitsversorgung (z. B. pflegerisches oder medizinisches Personal, Mitarbeitende am Informationsschalter, Therapeut*innen, Sozialarbeiter*innen).</li> </ul>
<b>P</b>	
<b>Praxisleitfaden (zur Stärkung der Gesundheitskompetenz)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>S</b>	
<b>Selbstcheck</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>T</b>	
<b>Tool</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Toolbox</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>



# Quellen

## Quellen

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. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality. Online verfügbar unter: <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy-toolkit/healthliteracytoolkit.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

Dietscher, C.; Lorenc, J.; Pelikan, J. (2015): Toolbox zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen. Wien: Ludwig Boltzmann Institut. Online verfügbar unter: [https://oepgk.at/wp-content/uploads/2018/10/002-toolbox\\_hlo.pdf](https://oepgk.at/wp-content/uploads/2018/10/002-toolbox_hlo.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

Diviani, N.; Camerini, A. (2014): Gesundheitskompetenz. In: Hurrelmann, K.; Baumann, E. (Hrsg.): Handbuch Gesundheitskommunikation. Bern: Verlag Hans Huber: 440–450.

Institute for Healthcare Improvement (o. J.): Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health. Online verfügbar unter: <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx> (abgerufen am: 30.06.2023).

Rathmann, K.; Zelfl, L.; Kleine, A.; Dadaczynski, K. (2022): Gesundheitsbewusstsein und Gesundheitskompetenz von Menschen mit Behinderung. Prävention und Gesundheitsförderung 17: 59–66. DOI: 10.1007/s11553-021-00828-x

Schaeffer, D.; Berens, E.-M.; Gille, S.; Griese, L.; Klinger, J.; Sombre, S. de; Vogt, D.; Hurrelmann, K. (2021): Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland vor und während der Corona Pandemie: Ergebnisse des HLS-GER 2. Bielefeld: Universität Bielefeld, Interdisziplinäres Zentrum für Gesundheitskompetenzforschung. Online verfügbar unter: [https://pub.uni-bielefeld.de/download/2950305/2950403/HLS-GER%202\\_Ergebnisbericht.pdf](https://pub.uni-bielefeld.de/download/2950305/2950403/HLS-GER%202_Ergebnisbericht.pdf) (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

U.S. Department of Health and Human Services (o. J.): Questions are the Answer. Online verfügbar unter: <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Working Group HPH & HLO (2019): International Self-Assessment Tool Organizational Health Literacy (Responsiveness) for Hospitals - SAT-OHL-Hos-v1.0-EN-international. Wien: CC-HPH. Online verfügbar unter: [https://m-pohl.net/sites/m-pohl.net/files/inline-files/SAT-OHL-Hos-v1.2-EN-international\\_update%2020221109.pdf](https://m-pohl.net/sites/m-pohl.net/files/inline-files/SAT-OHL-Hos-v1.2-EN-international_update%2020221109.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

## Weiterführende Quellen

### Weiterführende Quellen zur Gesundheitskompetenz:

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (2020): Gute Informationen im Netz. Online verfügbar unter: <https://www.patienten-information.de/kurzinformationen/gesundheitsthemen-im-internet#> (abgerufen am: 30.06.2023).

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

DeGani, S. M.; Nowak-Flück, D.; Nicca, D.; Vogt, D. (2020): Self-Assessment Tool to Promote Organizational Health Literacy in Primary Care Settings in Switzerland 17 (24): 9497–9510. 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.; Haarig, F.; Halbach, S.; Holleederer, A.; Icks, A.; Kowalski, C.; Kramer, U.; Neugebauer, E.; Okan, O.; Pelikan, J.; Pfaff, H.; Sautermeister, J.; Schaeffer, D.; Schang, L.; Schulte, H.; Siegel, A.; Sundmacher, L.; Vogt, D.; Vollmar, H. C.; Stock, S. (2020): DNVF Memorandum Gesundheitskompetenz (Teil 1) – Hintergrund, Relevanz, Gegenstand und Fragestellungen in der Versorgungsforschung. *Gesundheitswesen* 82 (7): e77-e93. DOI: 10.1055/a-1191-3689

Kickbusch, I.; Pelikan, J. M.; Haslbeck, J.; Apfel, F.; Tsouros, A. G. (2016): Gesundheitskompetenz. Die Fakten. Zürich: Careum Stiftung. Online verfügbar unter: [https://aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/who\\_health\\_literacy\\_fakten\\_deutsch.pdf](https://aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/who_health_literacy_fakten_deutsch.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

Kolpatzik, K. (2019): Gesundheitskompetenz im Fokus. Das Praxishandbuch. Berlin: KomPart. Online verfügbar unter: [https://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/aok\\_bawue\\_gesundheitskompetenz\\_2019.pdf](https://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/aok_bawue_gesundheitskompetenz_2019.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

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

Pelikan, J. M.; Dietscher, C. (2015): Warum sollten und wie können Krankenhäuser ihre organisationale Gesundheitskompetenz verbessern? *Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 58 (9): 989–995. DOI 10.1007/s00103-015-2206-6

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

Rathmann, K.; Lutz, J.; Vockert, T.; Wetzel, L. D. (2020): Wie gesundheitskompetent sind Einrichtungen der Eingliederungs- und Behindertenhilfe? Ergebnisse der GeKoBa-Studie zum Ausmaß der organisationalen Gesundheitskompetenz. *Werkstatt: Dialog* (6.2019/1.2020): 51–55.

Sappok, T.; Diefenbacher, A.; Winterholler, M. (2019): Medizinische Versorgung von Menschen mit Intelligenzminderung. *Deutsches Ärzteblatt* 116: 809–816. DOI: 10.3238/arztebl.2019.0809

Schaeffer, D.; Hurrelmann, K.; Bauer, U.; Kolpatzik, K. (2020): Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz. Die Gesundheitskompetenz in Deutschland stärken. Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz. Berlin: KomPart. Online verfügbar unter: <https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/app/download/7775446063/Nationaler%20Aktionsplan%20Gesundheitskompetenz.pdf?t=1686830422> (abgerufen am: 30.06.2023).

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

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

Universitätsklinikum Schlesweig-Holstein (o. J.): Shared Decision Making am UKSH. Online verfügbar unter: <https://www.uksh.de/sdm/%C3%9Cber+unser+Projekt.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

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

### Weiterführende Quellen zum Tool „Zu drei Fragen ermutigen“ (engl.: „Ask Me Three“):

Allianz Gesundheitskompetenz (2018): Gesundheitskompetenz Verständlich informieren und beraten. Praxisleitfaden. Bielefeld: Universität Bielefeld. Online verfügbar unter: [https://pub.uni-bielefeld.de/download/2908199/2909623/mms\\_gesundheitskompetenz\\_lq\\_170321.pdf](https://pub.uni-bielefeld.de/download/2908199/2909623/mms_gesundheitskompetenz_lq_170321.pdf) (abgerufen am: 30.06.2023).

Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz Amt für Gesundheit Hamburg (o. J.): 3 Fragen für Ihre Gesundheit. Online verfügbar unter: <https://www.hamburg.de/contentblob/12659286/aa48d0e52c5866d0d2cb2802f4cbef41/data/3-fragen-fuer-die-gesundheit.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

Gesundheit für Billstedt/Horn (o. J.): Kampagne „3 Fragen für Ihre Gesundheit“. Online verfügbar unter: <http://experten.gesundheit-bh.de/gesundheitskompetenz/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Institute for Healthcare Improvement (o. J.): Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health. Online verfügbar unter: <https://tinyurl.com/y52c9kn2> (abgerufen am: 30.06.2023).

Monitor Versorgungsforschung (2018): Gesundheitskompetenz fördern: „Drei Fragen für Ihre Gesundheit“. Online verfügbar unter: <https://www.monitor-versorgungsforschung.de/news/optimedis-kampagne-drei-fragen-fuer-ihre-gesundheit> (abgerufen am: 30.06.2023).

Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (o. J.): 3 Fragen für meine Gesundheit. Online verfügbar unter: <https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit/> (abgerufen am: 30.06.2023).

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

### **Weiterführende Quellen zum Tool „Fragen sind die Antwort“ (engl.: „Questions are the Answer“):**

Gesundheitstinformationen.de (o. J.): Frageliste für den Arztbesuch. Online verfügbar unter: <https://www.gesundheitsinformation.de/frageliste/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Patienten Universität (o. J.): Checklisten für Ihren Arztbesuch. Online verfügbar unter: <https://www.patienten-universitaet.de/node/121> (abgerufen am: 30.06.2023).

Stiftung Gesundheitswissen (o. J.): Wer fragt, gewinnt! 5 wichtige Fragen vor einer Behandlung. Online verfügbar unter: <https://www.stiftung-gesundheitswissen.de/gesund-es-leben/patient-arzt/wer-fragt-gewinnt> (abgerufen am: 30.06.2023).

U.S. Department of Health and Human Services (o. J.): Questions are the Answer. Online verfügbar unter: <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/> (abgerufen am: 30.06.2023).

# Impressum

Der Praxisleitfaden „Gesundheitskompetenz der Klient\*innen“ 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/>



<b>Projektleitung</b> Prof. Dr. Katharina Rathmann	<b>Kooperationspartner</b> Denis Spatzier
<b>Mitarbeiterinnen</b> Lisa Kogel, Judith Lutz, Lena Salewski, Theres Vockert, Lorena Wetzel, Loriane Zelfl und studentische Mitarbeitende	

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 6 - Gesundheitskompetenz der Klient\*innen. Fulda: Hochschule Fulda.

## Satz/Layout:

[www.metaorange.de](http://www.metaorange.de)

© Hochschule Fulda 2023, alle Rechte vorbehalten

