



Sagen – Fragen - Verstehen

Information für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Leitfaden für Patientinnen und Patienten oder Angehörige

Die folgenden Informationen sollen Ihnen dabei **helfen** den Leitfaden „Sagen – Fragen – Verstehen“ (siehe Grafiken unten) entsprechend den Vorgaben Ihrer Einrichtung **auszuhändigen** und über die richtige Verwendung durch Patientinnen, Patienten oder Angehörige im Rahmen des Projekts „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität“ **bestmöglich zu informieren**.

Patientenzentrierte Gespräche dauern nicht notwendigerweise länger als herkömmliche Gespräche (Silverman et al. 2013).

Das erklärte Ziel Ihrer Einrichtung ist es, die Patientinnen und Patienten, sowie Angehörige zu ermutigen, einfache Fragen zu ihrer Erkrankung, Behandlung und zum eigenen Krankheitsmanagement zu stellen. Das Stellen von Fragen versetzt diese in eine aktive Rolle und verbessert das Verstehen und die Anwendbarkeit der Informationen bzw. erhöht die Chance auf ihre Mitwirkung.

Ein wesentlicher Aspekt guter Gesprächsqualität aufseiten des Gesundheitspersonals ist es, das aktive Fragen zu unterstützen.

Der Leitfaden basiert auf nationalen und internationalen PatientInnen-Empowerment-Maßnahmen und wurde in einem mehrstufigen partizipativen Prozess gemeinsam mit Betroffenen (insbesondere auch aus vulnerablen Zielgruppen) und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Ihrer Einrichtung entwickelt, sowie hinsichtlich leichter Sprache überprüft.

Mithilfe seiner Verwendung können sich Patientinnen und Patienten, sowie Angehörige ganz einfach auf das Gespräch in Ihrer Gesundheitseinrichtung vorbereiten, im Vorfeld eigene Fragen überlegen bzw. notieren und diese dann während des Gesprächs verwenden.



Die drei Schritte „Sagen, Fragen und Verstehen“ stellen den eigentlichen roten Faden dar. Wie Sie in den folgenden Abbildungen sehen können, stehen diese synonym für einen typischen Ablauf: 1. vor dem Gespräch, 2. im Gespräch und 3. nach dem Gespräch. Jede Doppelseite im Inneren des Leitfadens entspricht einem dieser drei Schritte.

VOR DEM GESPRÄCH

überlegen was man SAGEN möchte!

Dabei kann es hilfreich sein...

- eine mögliche Wartezeit zu nutzen oder sich bereits zu Hause vorzubereiten
- die Überlegungen an den Fragen des Leitfadens zu orientieren
- die Gedanken aufzuschreiben, um wichtige Dinge nicht zu vergessen
- zu überlegen, ob man jemanden zum Gespräch mitnehmen möchte

VOR DEM GESPRÄCH

- » Nutzen Sie die mögliche Wartezeit.
- » Überlegen Sie, was Sie sagen möchten.
- » Schreiben Sie Ihre Gedanken auf.

AUFSCHREIBEN HILFT, NICHTS ZU VERGESSEN.

- » Warum bin ich da?
- » Was ist passiert?
- » Seit wann habe ich die Probleme?
- » Welche Fragen habe ich?
- » Welche Medikamente nehme ich zur Zeit?
- » Welche Sorgen hab ich?

TIPPS:

- ✔ Nutzen Sie den freien Platz rechts zum Schreiben.
- ✔ Verwenden Sie das Aufgeschriebene im Gespräch.
- ✔ Überlegen Sie: Möchten Sie jemanden zum Gespräch mitnehmen?

AUFSCHREIBEN

WAS ICH SAGEN MÖCHTE:

IM GESPRÄCH

AUFSCHREIBEN

- » Sagen Sie, was Sie vor dem Gespräch aufgeschrieben haben.
- » Fragen Sie nach. Wiederholen Sie, was Sie verstanden haben.
- » Hören Sie genau zu. Schreiben Sie Wichtiges gleich auf.

FRAGEN IST WICHTIG, UM ZU VERSTEHEN.

- » Was habe ich?
- » Was wurde heute festgestellt?
- » Was sind die nächsten Schritte?
- » Was kann ich tun?
- » Wird sich mein Alltag ändern?
- » Habe ich Fragen zum Aufenthalt im Krankenhaus?



WENN SIE UNSICHER SIND, FRAGEN SIE NACH!

- » Ich verstehe nicht, warum ich das tun soll!
- » Bitte erklären Sie mir das noch einmal!

TIPPS:

- ✔ Fragen Sie solange nach, bis Sie sich auskennen! Es ist Ihr Recht!
- ✔ Aufschreiben hilft. So vergessen Sie wichtige Dinge nicht.

WAS ICH IM GESPRÄCH VERSTANDEN HABE:

WAS ICH MIR FÜR SPÄTER MERKEN SOLLTE:

(zum Beispiel: Medikamente, nächster Termin, Kontakt für Überweisungen)

IM GESPRÄCH

aktiv FRAGEN stellen!

Dabei kann es hilfreich sein...

- die Notizen aus der Vorbereitung als Stütze zu verwenden
- dem Gegenüber aufmerksam zuzuhören
- zu notieren, was man im Gespräch verstanden hat
- das Gesagte in eigenen Worten zu wiederholen (Teach-Back Methode)
- zutreffende Fragen des Leitfadens aktiv zu stellen
- nachzufragen, wenn man unsicher ist
- wichtiges für später aufzuschreiben (z.B. Medikamente, nächster Termin)
 - fragen und notieren, mit wem gesprochen wurde
 - fragen und notieren, an wen man sich bei Bedarf wenden kann

NACH DEM GESPRÄCH

überlegen was VERSTANDEN wurde und ob noch etwas fehlt!

Dabei kann es hilfreich sein...

- nachzudenken, ob man nichts vergessen hat
 - Rezepte, Überweisungen und sonstige Unterlagen gleich mitnehmen
- die Notizen des Gesprächs später in Ruhe durchzulesen
- entlang der Checkliste im Leitfaden zu überprüfen, was man verstanden hat
- zu klären, an wen man sich mit offenen oder weiteren Fragen wenden kann
 - vereinbarte Stelle notieren
 - weitere Hilfe auf der Rückseite des Leitfadens
- den Leitfaden sorgfältig aufzubewahren

NACH DEM GESPRÄCH

- » Haben Sie alles? Füllen Sie die Felder auf der rechten Seite aus.
- » Nehmen Sie Rezepte und Überweisungen mit.
- » Lesen Sie sich später alles in Ruhe durch.
- » Haken Sie unten an, was Sie verstanden haben.

ICH WEISS:

- was ich habe.
- wie meine Behandlung weiter abläuft.
- ob Folgetermine oder andere Untersuchungen nötig sind.
 - falls ja: was ich dafür mitbringen muss.
- an wen ich mich noch wenden kann.
- welche Medikamente ich benötige und wie ich sie einnehme.
- was ich selbst zum Gesundwerden und Gesundbleiben beitragen kann.
- welche Entscheidungen noch zu treffen sind und von wem.

TIPPS:

- ✔ Wenn nicht alles angehakt ist: Fragen Sie wieder nach.
- ✔ Schreiben Sie Wichtiges zum Nachlesen auf.

AUFSCHREIBEN

MEIN NAME IST:

MIT WEM HABE ICH HEUTE GESPROCHEN:

AN WEN KANN ICH MICH WENDEN:

IMPRESSUM LEITFADEN MedieninhaberIn und HerausgeberIn: Wiener Gesundheitsförderung gemeinnützige GmbH- WiG, Treustraße 35-43, Steige 6, 1200 Wien, Tel. 01 4000-76905, E-Mail: office@wig.or.at, www.wig.or.at | Inhalt: Heinz Novosad, BA MA, Wiener Gesundheitsförderung, Stand Juli 2020