



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Bundesamt für Gesundheit BAG**  
Direktionsbereich Gesundheitspolitik

# PatientInnenempowerment und die Erwartungen des Staates



Karin Gasser, Co-Leiterin Sektion Gesundheitliche Chancengleichheit,  
Bundesamt für Gesundheit, Tagung SAGW, 24.10.2019



## Patienten im Zentrum des Gesundheitssystems

- «Bei der Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung muss in Zukunft noch mehr von den Patienten/-innen aus gedacht werden, ihre Bedürfnisse sollen im Zentrum stehen.» ([Strategie Gesundheit 2020](#))
- «Mit dem EPD erhalten Sie die Kontrolle über Ihre Dokumente und ermöglichen Ihren Gesundheitsfachpersonen einen raschen und einfachen Zugang zu wichtigen Informationen. Sie stehen damit im Zentrum – auch beim Informationsaustausch.»  
([www.patientendossier.ch](http://www.patientendossier.ch))
- «Die Patientinnen und Patienten werden befähigt, den Konsum medizinischer Leistungen vermehrt zu hinterfragen und so selbst zur Reduktion unnötiger Leistungen beizutragen....»  
([Bericht Expertengruppe Kostendämpfungsmassnahmen, 2017](#))



## Sind die Erwartungen zu hoch?

- Der Staat und die Akteure im Gesundheitswesen haben auch eine Verantwortung – Rahmenbedingungen müssen so gestaltet sein, dass Patientinnen und Patienten die ihr zugewiesene Rolle wahrnehmen können.
- Das Konzept «Gesundheitskompetenz» hat zwei Seiten: Empowerment der Individuen und Anpassung der Strukturen und Handlungsweisen der Gesundheitsfachpersonen
- Berücksichtigung der Chancengleichheit: Nicht alle Personen bringen die gleichen persönlichen, sozialen und materiellen Ressourcen mit. Manche brauchen mehr Unterstützung als andere.



## Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz – Infografik

- Entwickelt vom Schweizerischen Roten Kreuz SRK, zusammen mit BAG und Fachpersonen aus der Praxis
- Basiert auf den Empfehlungen der Studie von Bülent Kaya (2018).  
*Compétences en matière de santé. Relation patient-professionnel de santé et accès à l'information relative à la santé*
- Zeigt auf, welche Massnahmen, Interventionen und Ansätze zur Entwicklung einer interaktiven und kritischen Gesundheitskompetenz beitragen können.



# Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz

FACHPERSONEN

SCHLÜSSEL-  
MOMENTE

Eintritt ins  
Gesundheits-  
system

System  
verstehen und  
Massnahmen  
kennen

Gesundheits-  
problem und  
Kontaktauf-  
nahme

Was machen  
und wen  
kontaktieren  
?

Konsultation  
und  
Untersuchung

Verstehen und  
verstanden  
werden

Behandlung  
und  
Nachsorge

Behandlung  
einhalten

BETROFFENE



# Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz

## FACHPERSONEN

### Strukturelle Massnahmen zur Unterstützung der Fachpersonen

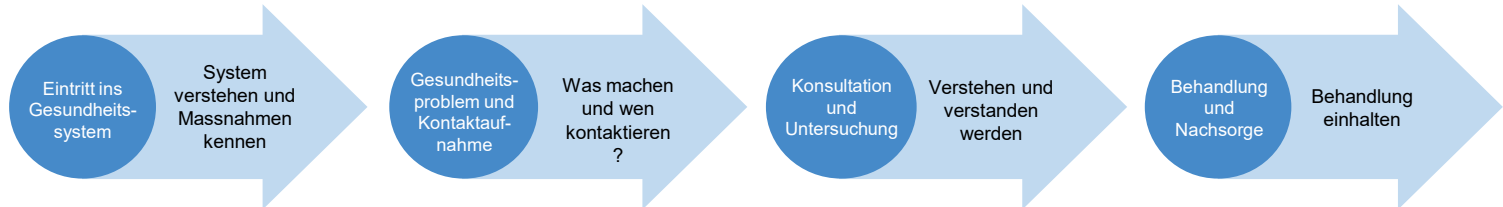
- Gesundheitskompetenz als Norm auf allen Ebenen im Gesundheitssystem verankern.
- Gesundheitskompetenz in Aus- und Weiterbildung von Gesundheitsfachpersonen integrieren.
- Niederschwellige Angebote aufbauen, die auf Transkulturalität und Willkommenskultur basieren.
- Vulnerabilität erkennen, Fachpersonen für Kommunikation mit Personen mit geringer Gesundheitskompetenz sensibilisieren und Zugang zu professionellen Dolmetschenden schaffen.
- Gesundheitsfachpersonen mit visuellen und digitalen Hilfsmitteln sowie mit transkulturellen Kompetenzen ausstatten.
- Vernetzung und Zusammenarbeit von Gesundheitsorganisationen in Bezug auf Zugang, Verständnis und Nutzung von Informationen fördern.

### Beiträge von Fachpersonen

- Beratung und Empfehlung bezüglich zuverlässigen Informationsquellen und Präventions- und Gesundheitsförderungsmassnahmen.
- Aufklären über die Konsequenzen der Wahl des Versicherungsmodells und der hohen Franchise.
- Aufklären über das Recht auf Gesundheitsversorgung und motivieren, dies auch zu nutzen.
- Empathie, Verständnis, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zeigen.
- Über Möglichkeiten und Gefahren einer rezeptfreien Selbstmedikation informieren.
- Primäre Ansprechperson ermitteln und wenn nötig Funktion des Hausarztes/der Hausärztin erklären.
- Unterschiedliche Wahrnehmungen von Krankheit und Gesundheit berücksichtigen.
- Vorwissen des Patienten / der Patientin klären.
- „Teach-back“- und „Show-me“-Methoden verwenden.
- Alternative Behandlungsmethoden und deren Nebenwirkungen aufzeigen.
- Wichtigste Informationen schriftlich bereitstellen.
- Verwendung von Patiententagebuch und elektronischem Patientendossier empfehlen.
- Überweisung an andere Gesundheitsdienste und Fachpersonen.
- Präventions- und Gesundheitsförderungsmassnahmen vorschlagen.

Vertrauensverhältnis und leicht verständliche Sprache

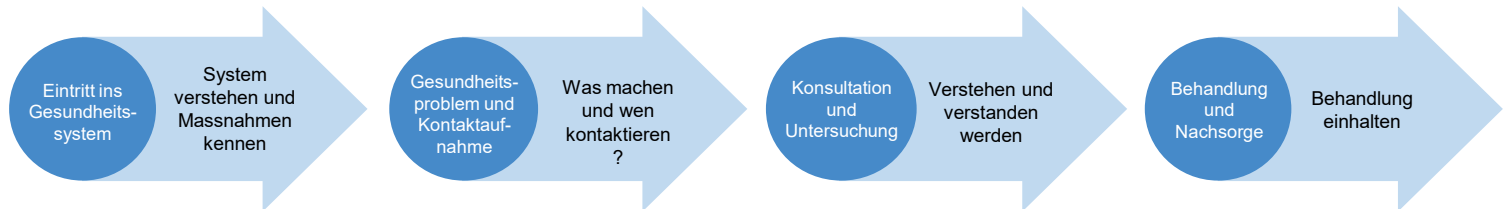
## SCHLÜSSEL-MOMENTE





# Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz

## SCHLÜSSEL- MOMENTE



## BETROFFENE

### Entscheidungsmöglichkeiten

- Wie kann ich gesund bleiben?
- Wo finde ich zuverlässige Gesundheitsinformationen?
- Welches ist die erste Anlaufstelle im Gesundheitssystem?
- Welche Rechte habe ich?
- Welches Versicherungsmodell und welche Franchise soll ich wählen?

- Was ist mein Problem?
- Soll ich als Erstes eine rezeptfreie Selbstmedikation ausprobieren?
- Wo soll ich zuerst hingehen und wen kontaktieren: z.B. telefonische Beratung, Apotheke, Hausarzt/Hausärztin, Notfall?

- Wie bereite ich mich vor und wie beschreibe ich mein Problem?
- Brauche ich eine/n Dolmetscher/in?
- Wie soll ich mein Vorwissen (aus dem Internet oder von Angehörigen) einbringen?
- Kann ich auf die vorgeschlagene Behandlung verzichten oder eine zweite Meinung einholen?

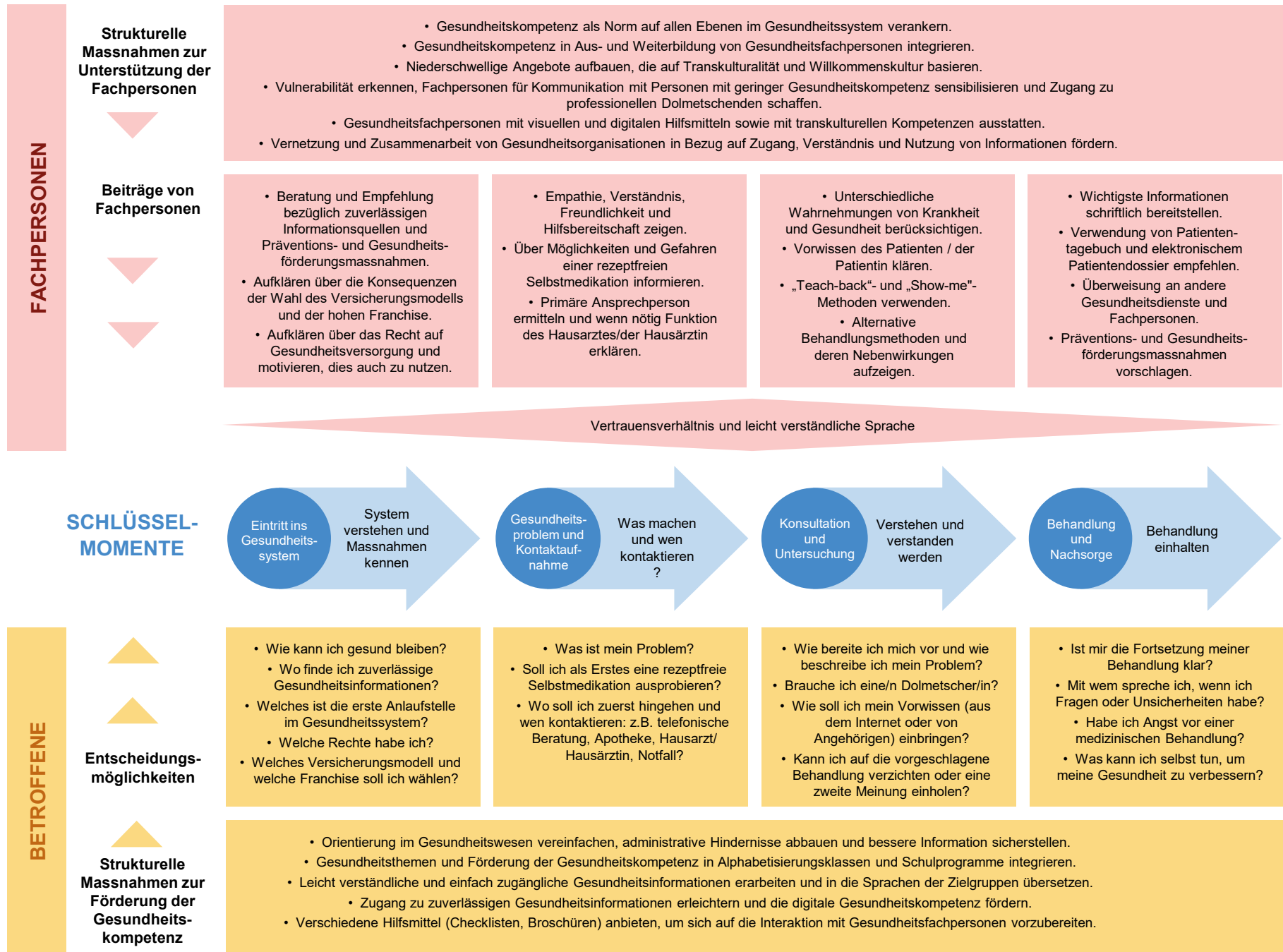
- Ist mir die Fortsetzung meiner Behandlung klar?
- Mit wem spreche ich, wenn ich Fragen oder Unsicherheiten habe?
- Habe ich Angst vor einer medizinischen Behandlung?
- Was kann ich selbst tun, um meine Gesundheit zu verbessern?

### Strukturelle Massnahmen zur Förderung der Gesundheitskompetenz

- Orientierung im Gesundheitswesen vereinfachen, administrative Hindernisse abbauen und bessere Information sicherstellen.
- Gesundheitsthemen und Förderung der Gesundheitskompetenz in Alphabetisierungsklassen und Schulprogramme integrieren.
- Leicht verständliche und einfach zugängliche Gesundheitsinformationen erarbeiten und in die Sprachen der Zielgruppen übersetzen.
  - Zugang zu zuverlässigen Gesundheitsinformationen erleichtern und die digitale Gesundheitskompetenz fördern.
- Verschiedene Hilfsmittel (Checklisten, Broschüren) anbieten, um sich auf die Interaktion mit Gesundheitsfachpersonen vorzubereiten.



# Empowerment von Personen mit geringer Gesundheitskompetenz







Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Bundesamt für Gesundheit BAG**  
Direktionsbereich Gesundheitspolitik

## Weitere Ressourcen

- Praxisleitfaden & Symposium der Allianz Gesundheitskompetenz  
«Gesundheitskompetenz – verständlich informieren und beraten»  
[www.allianz-gesundheitskompetenz.ch](http://www.allianz-gesundheitskompetenz.ch)



- Gesundheitsinformationen [migesplus.ch](http://migesplus.ch)

Schweizerisches Rotes Kreuz  
[migesplus.ch](http://migesplus.ch)





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

[karin.gasser-gp@bag.admin.ch](mailto:karin.gasser-gp@bag.admin.ch)

Links:

[Infografik «Empowerment»](#)

[Website BAG – Gesundheitskompetenz](#)

[Website BAG – Gesundheitliche Chancengleichheit](#)