

Gering literalisierte Patienten – Kommunikation und Aufklärung



Referentin:

Susann Günther

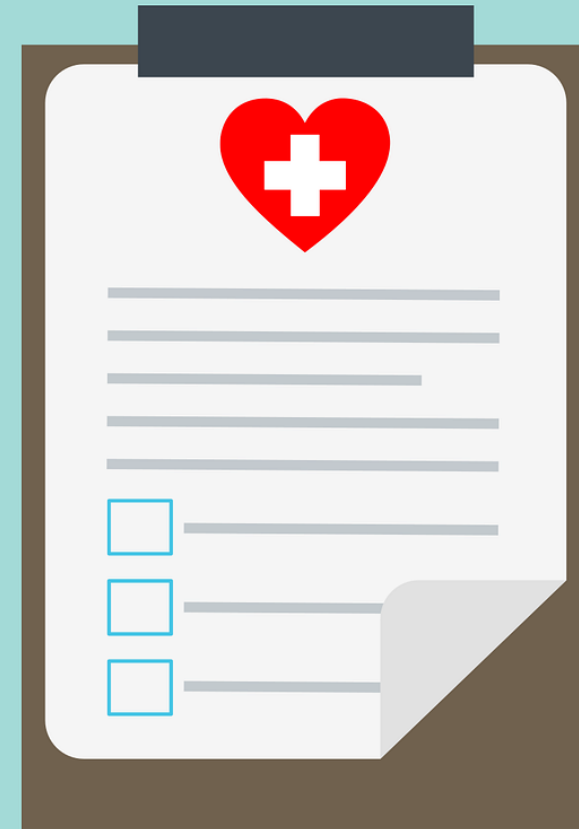
Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V.

s.guenther@alphabetisierung.de

Übersicht

- Einstieg
- Grundlagenwissen
- Health Literacy: Gesundheitskompetenzen und -praktiken Betroffener
- Praktische Übung
- Ursachen und Lebenssituation
- Erkennen, Ansprechen und Helfen
- Tipps zur Gesprächsführung

Welche Lese-
und Schreib-
anlässe gibt es
für Patienten in
Ihrer Praxis?



Schreibbeispiele

f r z m

Vierzehn
Steinen

vierzehn Steine

vierensteine

Vieren
scheine

Wentetne

vierzehn scheine

fsnstein

vierzehnteine

wile
Tene

Fise & Eine

Wiech d

vuch steich

Vierzen
Steine

fize-79 schahle

Kompetenz-Stufen: Alpha-Levels

Alpha-Level	Kompetenz
$\alpha 1$	Buchstaben-Ebene
$\alpha 2$	Wort-Ebene
$\alpha 3$	Satz-Ebene
$\alpha 4$	Text-Ebene (auffällig fehlerhafte Rechtschreibung auch bei gebräuchlichem und einfachen Wortschatz)
Über $\alpha 4$	Erweiterte Text-Ebene

Grundlagenwissen

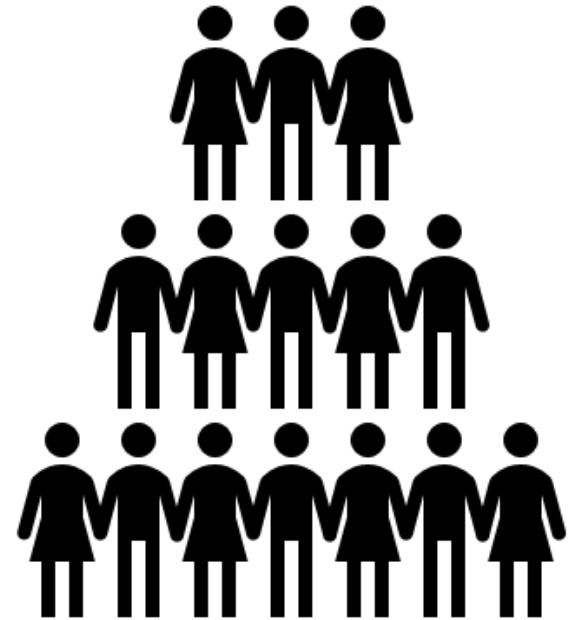
Wie viele Menschen in Deutschland können nicht richtig lesen und schreiben?

Also keine Texte sinnentnehmend lesen oder gar schreiben?

6,2 Millionen!

...das sind 12,1% der erwerbsfähigen Bevölkerung
zwischen 18 und 64 Jahre.

Jeder achte deutschsprachige Erwachsene hat große Probleme
mit dem Lesen und Schreiben!



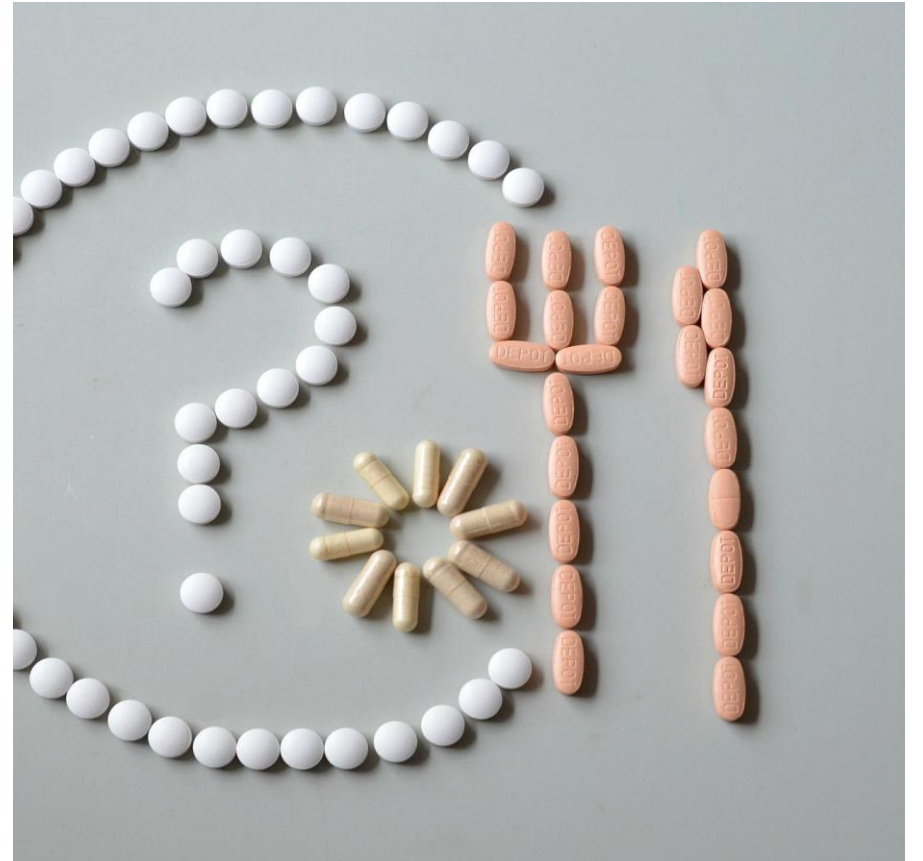
Health Literacy

–
Auswirkungen geringer
Literalität auf
Gesundheits-
kompetenzen und
-praktiken



Geringe Literalität und Gesundheit

- Nur ca. 40% der g. L. geben an, eine gute Gesundheit zu haben (51% der Menschen über $\alpha 4$)
 - Tendenziell ein geringeres Interesse an Gesundheitsthemen
 - häufiger von Informationen zu Gesundheit oder Krankheit ausgeschlossen → verspätetes Erkennen von Erkrankungen & größere Gefahr der Hospitalisierung
 - zweimal so hohes Risiko einer eingeschränkten Gesundheitskompetenz wie ausreichend Literalisierte
 - Mit der g.L. einhergehende Praktiken, Kompetenzen und Lebensumstände führen zu strukturellem Nachteil
- negative Konsequenzen für die Gesundheit



Gesundheits- kompetenz und - praktiken

- Schwierigkeiten, gesundheitsbezogene Informationen in entsprechende Verhaltensweisen umzusetzen
- Beurteilung des Einflusses von Arbeits- und Wohnverhältnissen auf Gesundheit ist für g. L. schwierig
 - Risiken werden oft nicht oder erst spät erkannt
- gehen seltener zu Vorsorgeuntersuchungen
- Verständnisprobleme bei
 - Informationen und Erklärungen des Arztes
 - medizinischem Vokabular, z.B. "Prognose" oder "Mammografie"
 - Anzeigen und Schildern in Praxen/Krankenhäusern
- Scheu, bei Nichtverstehen nachzufragen
- Falsche Dosis/Einnahmezeit von Medikamenten bzw. Keine Einhaltung von Medikamentenverordnungen und Behandlungsplänen

Stärken und Fähigkeiten

- Kreativität
- Organisationstalent
- Empathie
- Hilfsbereitschaft & Teamarbeit
- Praktische / handwerkliche Fähigkeiten
- Kurzzeitgedächtnis
- Visuelles Gedächtnis
- Kontaktfreude



Praktische Übung



Quelle: <https://www.mein-schlüssel-zur-welt.de/de/martin-s-2051.html>

Ετωα φεδερ αχητε Πατιεντ ιν Ιηρερ
Πραξις ηατ γροσσε Προβλεμε βειμ
Λεσεν υνδ Σχηρειβεν.

Δασ βεδευτετ, δασσ διεσε Πατιεντεν
Παγκυγσβειλαγεν καυμ
Ινφορματιονεν εντνεημεν κοεννεν.

Ιν Ωεστφαλεν–Λιππε λεβεν ρυνδ
σεχησηυνδερτζωειυνδδρεισσιγταυσενδ
Βετροφφενε.

Auflösung

Etwa jeder achte Patient in Ihrer Praxis hat grosse Probleme beim Lesen und Schreiben.

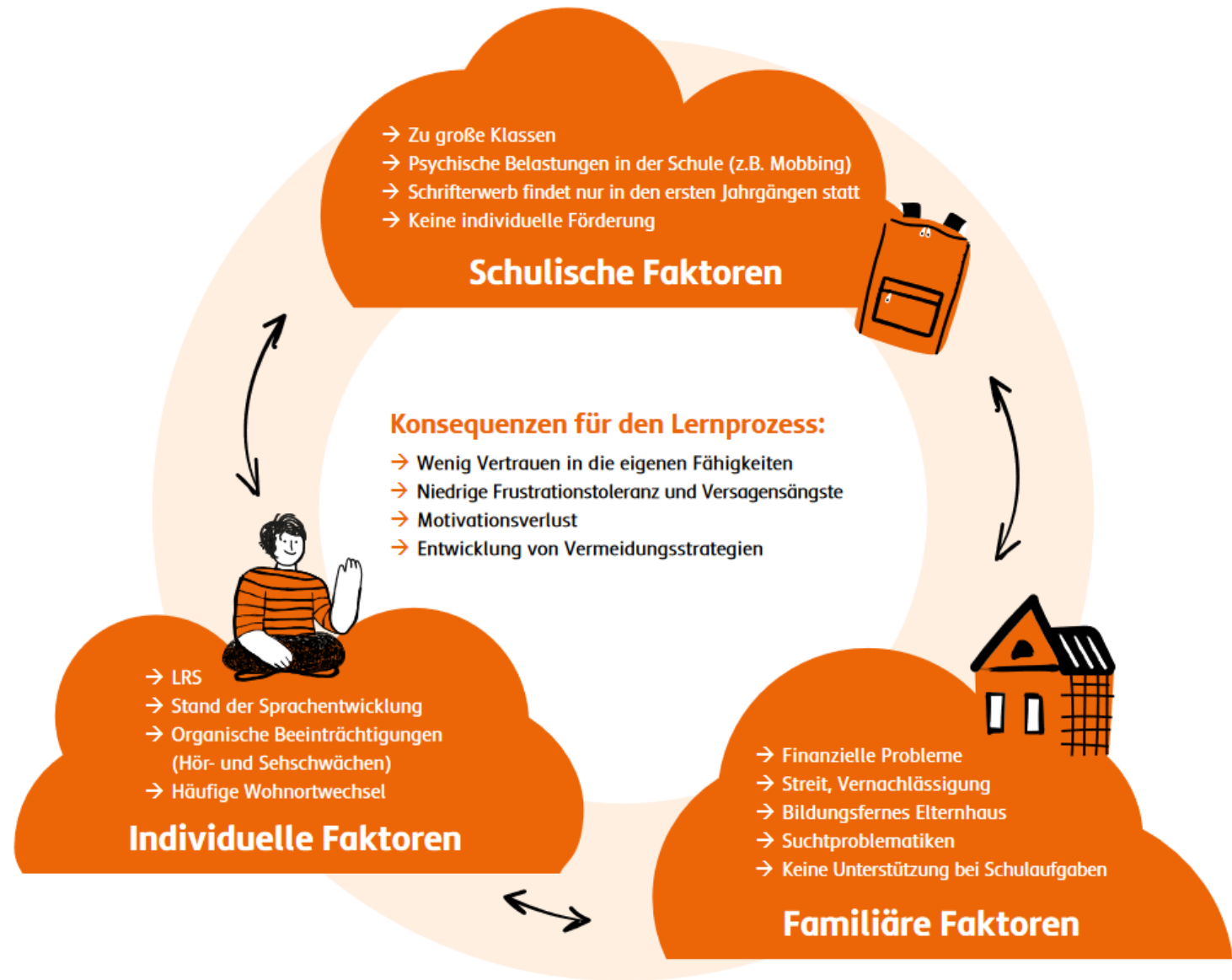
Das bedeutet, dass diese Patienten Packungsbeilagen kaum Informationen entnehmen koennen.

In Westfalen-Lippe leben rund sechshundertzweiunddreissigtausend Betroffene.



Quelle: <https://www.mein-schlüssel-zur-welt.de/de/handeln-1808.html>

Ursachen von funktionalem Analphabetismus



Lebenssituation der Betroffenen

- Vielfalt der Betroffenen, unterschiedliche Lebenswelten und Lebensläufe
- Bewältigungs- und Täuschungsstrategien
- Oft: Kompensation durch Netzwerk (Vertrauenspersonen)
- > Abhängigkeit
- Psychische Belastung: Angst vor Entdeckung, Anspannung, Stress



Gering literalisierte Patienten zögern oft, bei Formularen mehr als Name und Geburtsdatum einzutragen oder beschreiben ihre Medikamente in Farben.

Erkennen

Keine Reaktion auf Schriftverkehr

- Schriftliche Einladungen und Aufforderungen werden ignoriert (z.B. Termin in der Arbeitsagentur, Vorsorgeuntersuchungen, Zahlungsaufforderungen)
- Dokumente werden nachgereicht
- Arbeiten werden trotz schriftlicher Information falsch ausgeführt
- Medikamente werden falsch eingenommen

Vermeidung und Delegation

- Das Vorlesen oder Schreiben wird in öffentlichen Situationen aktiv vermieden
- „Ich nehme die Unterlagen mit nach Hause.“
- „Bei uns macht das immer meine Frau/mein Mann.“
- „Können Sie das schnell für mich ausfüllen?“

Täuschungsstrategien

- „Ich habe meine Brille vergessen.“
- „Ich habe meine Hand verstaucht.“
- „Ich habe Probleme mit der neuen Rechtschreibung.“

Das Schriftbild

- Das Schriftbild von Betroffenen wirkt oft ungeübt
- Namen und Unterschriften wirken wie gemalt
- Es wird Groß- und Kleinschreibung sowie Druck- und Schreibschrift vermischt



Ansprechen und helfen – aber wie?

- Mut machen
- Über Hilfsmöglichkeiten informieren (ALFA-Telefon)
- Patienten aufklären – es gibt über 6 Millionen Betroffene
- Informationsmaterial der Kampagne bereit halten
 - https://www.mein-schlüssel-zur-welt.de/de/service/infomaterial-bestellen/infomaterial-bestellen_node.html

Beratung

Kostenlose Beratungs-Hotline für Betroffene,
Angehörige, Multiplikatoren und Behörden



ALFA-TELEFON
0800-53 33 44 55

Gesprächsführung

- Nutzen Sie einfache Sprache in Wort & Schrift
- Geben Sie möglichst viele Informationen mündlich
- Benutzen Sie möglichst wenig Fachvokabular und erklären Sie die Bedeutung von bestimmten Ausdrücken, z.B.
 - "Ihre Laborergebnisse sind unauffällig."

Wort	Umschreibung
Dosierung	Wie viel und wie oft
Karzinom	Krebs
Hypertonie	Erhöhter Blutdruck



Gesprächsführung

- Stellen Sie möglichst viele offene Rückfragen
 - "Können Sie mir noch einmal erklären, wie Sie das Medikament zu Hause einnehmen?"
- Gehen Sie (und Ihre Angestellten) behutsam auf die besonderen Bedürfnisse gering literalisierter Patienten ein
 - Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
 - Schließen Sie Familienmitglieder in die Behandlung mit ein
 - Hilfen wie Bilder, Symbole, Diagramme und Farbschemata



CIRS-Fallbeispiel

Bericht

Kommentar:

Der vorliegende CIRS-Fall berichtet über eine Patientin welche sich mit einem entgleisten Diabetes in der Praxis vorstellt. Daraufhin wird die bestehende Insulintherapie umgestellt, das Therapieschema der Patientin erklärt und **schriftlich fixiert**. Im häuslichen Bereich verwechselt die Patientin jedoch die Insulinpens, sodass die Blutzuckerwerte häufig in einen Bereich der Unterzuckerung fallen. Wie von der berichtenden Person geschildert war die Anfangsdosis der Insuline glücklicherweise sehr niedrig dosiert, sodass der Patientin kein ernsthafter Schaden entstanden ist.

Fälle von einer versehentlich falschen Einnahme von Medikamenten im häuslichen Bereich gehen immer mal

wieder ein. **Dabei scheint die Verständigung zwischen medizinischem Fachpersonal und Patienten ein hauptsächliches Problem zu sein**. Die berichtende Person gibt bereits sehr gute Hinweise, welche Gründe zu dem Ereignis geführt haben können. Weitere beitragende Faktoren werden aus dem Fallbericht abgeleitet und zusammengetragen:

Komplexe **Behandlungsumstellung ohne Rückversicherung, ob diese von der Patientin verstanden wurde --> medizinische Fachsprache trifft auf Laienverständnis?**

- Evtl. unzureichende zeitliche Ressourcen den neuen Behandlungsplan mit der Patientin genau zu besprechen --> **Patienten fragen oftmals nicht direkt nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben**
- **Evtl. für die Patientin unverständliche schriftliche Fixierung des Therapieschemas**
- Evtl. keine eindeutige Unterscheidung der Insulinpens durch die Patientin möglich
- Evtl. unzureichende Kontrolltermine
- Letzte Patientenschulung bezüglich Umgang mit der Erkrankung liegt bereits länger her

Abläufe etc.)

- **Patientenfaktoren (Sprache, Einschränkungen, med. Zustand etc.)**
- Technische Geräte (Funktionsfähigkeit, Bedienbarkeit etc.)
- Medikation (Medikamente beteiligt?)

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Kontakt:

Susann Günther

s.guenther@alphabetisierung.de

Projekt ALFA-Mobil
Bundesverband Alphabetisierung und
Grundbildung e.V.

