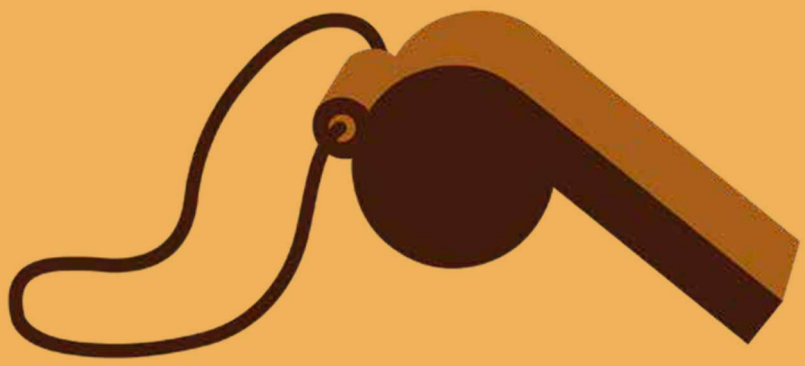
Gesundheitskompetenz-Coaching

Handbuch für die Sozialversicherung





Inhaltsverzeichnis

..... 1
Vorwort 5
Alles auf einen Blick 5
Hintergrund 5
Ziele des Gesundheitskompetenz-Coachings 5
Settings und Zielgruppen 6
Dauer und Aufbau 6
Ausbildung zum SV GK Coach 6
Inhalte eines GK Coachings 7
Coaching-Elemente 7
Moderation 8
Gesundheitskompetenz-Onlineplattform 8
Module und Themenbereiche 9
Übersicht Module Gesundheitskompetenzcoaching 10
MODUL 1: Informiert durch das Gesundheitssystem 13
1. Was ist Gesundheitskompetenz? 15
2. Allgemeines zum österreichischen Gesundheitssystem 16
3. Das digitale Gesundheitssystem 17
4. Orientierung im Gesundheitssystem 20
5. Psychische Gesundheit – Wo bin ich richtig? 22
6. Die Auswahl des Arztes / der Ärztin 24
7. Zusatzbehandlungen und komplementäre Medizin 26
8. Medikamente 27
MODUL 2: Gute Gesprächsqualität 29
1. Die 3 Fragen für meine Gesundheit 30
2. Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler 32
MODUL 3: Gute Gesundheitsinformationen 33
1. Was sind (gute) Gesundheitsinformationen? 35
2. Qualitätscheck Gesundheitsinformationen 36
3. Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen 39
4. Gesundheitsinformationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie 40
5. Nutzen und Risiken von Behandlungen richtig einschätzen 44
6. Bewertung von Gesundheits-Apps 46
7. Künstliche Intelligenz und Gesundheitsfragen 48
MODUL 4 Patientenrechte & Datenschutz 52
Vertretung von Patienteninteressen 52

1. Patientenrechte im Überblick 53
2. Vertretung von Patienteninteressen 54
3. Vorsorgemöglichkeiten 55
4. Datenschutz und Online Betrügerei 57
Impressum: 60
Literaturverzeichnis 61
ANHANG 1 – Beispiele für zielgruppenorientierte Coachings 63
Basis – Coaching für heterogene Zielgruppen → 1 Stunde 63
Coaching für Senior/innen 64
Coaching für psychisch belastete Personen 65
Coaching für chronisch kranke Personen 66
ANHANG 2 – Österreichweite Krisentelefonnummern 68

Vorwort

Zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Versicherten bietet die Sozialversicherung Gesundheitskompetenz-Coachings an. Das vorliegende Handbuch bietet gemeinsam mit einer Power-Point-Präsentation die inhaltliche und fachliche Grundlage für das Coaching. Es befasst sich mit Hintergrundinformationen, Grundlagen eines erfolgreichen Coachings und Gesundheitskompetenz-Coaching-Inhalten.
Das Handbuch wurde von der SV-Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz in Anlehnung an die im Jahr 2020 entstandene Erstauflage von Werner Bencic (ÖGK) erstellt und mit neuen Inhalten erweitert. Zur Qualitätssicherung des Handbuches werden die Gesundheitskompetenz-Coaches im Rahmen eines Workshops am Prozess beteiligt.

Alles auf einen Blick

Hintergrund

Die zweite Österreichische Gesundheitskompetenz-Erhebung (HLS19-AT) ermöglicht nach der ersten Erhebung 2011 einen aktualisierten Blick auf die Gesundheitskompetenz (GK) der österreichischen Bevölkerung. Besondere Herausforderungen bestehen demnach beim Umgang mit Gesundheitsinformationen in den Medien, bei Informationen zu Therapien und Behandlungen, bei Informationen zum Umgang mit psychischen Problemen, beim Beurteilen und Anwenden von Gesundheitsinformationen sowie bei Informationen zum Thema Prävention. Im Speziellen bestehen die größten Herausforderungen bei der Orientierung im Gesundheitssystem sowie bei der digitalen Gesundheitskompetenz. Auch im Bereich der kommunikativen Gesundheitskompetenz im Rahmen ärztlicher Gespräche zeigen sich nach wie vor Herausforderungen, insbesondere bei der aktiven Patient/innenbeteiligung. (Griebler, et al., 2021)

Auf Basis der HLS19-AT-Ergebnisse wurden von der Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der Österreichischen Plattform für Gesundheitskompetenz (ÖPGK) im Auftrag der Fachgruppe Public Health Empfehlungen erarbeitet.

Zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz auf individueller Ebene wird die Integration von Maßnahmen zur Förderung der Gesundheitskompetenz in die Schulbildung und Erwachsenenbildung empfohlen. Dazu gehören unter anderem die Förderung der kritischen digitalen GK, der kommunikativen GK, insbesondere der digitalen Interaktionsmöglichkeiten mit Gesundheitsdienstleister/innen, die Navigationskompetenz und die Gesundheitskompetenz in puncto Impfen. (BMSGPK, 2021)

Ziele des Gesundheitskompetenz-Coachings

Patient/innen mit guter Gesundheitskompetenz sollen bessere „Co-Manager ihrer Gesundheit“ sein.
In Anlehnung an das 3. österreichische Gesundheitsziel soll mit dem Coaching die individuelle Gesundheitskompetenz der Österreicher/innen gestärkt werden. Das gesundheitsbezogene Informationsmanagement verschiedener Zielgruppen soll dadurch unterstützt werden.

Ziel ist demnach die verbesserte Motivation und Fähigkeit,

- passende Gesundheitsinformationen und -leistungen zu finden (Navigation im Gesundheitssystem, beispielsweise über das Internet; Institutionen und Regeln kennen),
- Gesundheitsinformationen zu verstehen und kritisch zu bewerten („EbM für Endverbraucher und Endverbraucherinnen") – EbM = Evidenzbasierte Medizin,
- Gespräche mit Gesundheits-Professionals zu optimieren (nachfragen, wenn etwas unverständlich ist; mitentscheiden) und
- Informationen in gesundheitsrelevantes Handeln umsetzen zu können (Selbstmanagement).

Settings und Zielgruppen

Die Gesundheitskompetenz-Coachings richten sich in erster Linie an Versicherte im Rahmen eines stationären Aufenthaltes (Kur, Reha, Gesundheitswoche, …). Darüber hinaus können weitere Settings für Coachings gewählt werden, wie beispielsweise Schulen oder regionale Veranstaltungen.
Wenn für das Gesundheitskompetenz-Coaching die Selektion besonders vulnerabler Zielgruppen in Betracht kommt, empfehlen sich gemäß den Ergebnissen Health-Literacy-Survey 2019 vor allem Personen mit chronischen Erkrankungen und deutlicher sozioökonomischer Benachteiligung. Darüber hinaus scheint der Umgang mit Gesundheitsinformationen speziell für Menschen im mittleren Alter (zw. 30 und 59 Jahren) herausfordernd zu sein. (Griebler, et al., 2021)

Dauer und Aufbau

Das Coaching besteht grundsätzlich aus zwei jeweils eineinhalbstündigen Gruppencoaching-Terminen mit – optimalerweise – acht bis zwölf Teilnehmenden. Je nach Setting und Zielgruppe kann das Coaching individuell anhand der Auswahl von verschiedenen Modulen zusammengestellt und aufgebaut werden. In manchen Settings sind grundlegendere Adaptierungen der Vorgehensweise angezeigt.

Beispielsweise kann im Rahmen von Interventionen, die zeitlich keine zwei Coaching Termine — wie im vorliegenden Konzept vorgesehen — zulassen, auf einen Termin komprimiert werden.

TIPP:
Für den Bereich **Gesunde Schule** gibt es zusätzlich zahlreiche Arbeitsmaterialien für Primar- und Sekundarstufe, welche laufend erweitert werden.

Ausbildung zum SV GK Coach

Das Coaching wird von speziell geschulten SV-Mitarbeiter/innen durchgeführt.
Grundsätzlich sollte jedem/r Mitarbeiter/in die Möglichkeit einer Weiterbildung im Bereich Gesundheitskompetenz geboten werden. Vorrangig sind jedoch die Mitarbeiter/innen mit direktem Kundenkontakt zu behandeln. Es gibt das Angebot der Sozialversicherung, neue Moderierende im Rahmen von standardisierten eintägigen Train-the-Trainer Seminaren in die Moderation von Gesundheitskompetenz-Coachings einzuführen. Auch diese Seminare sind unter wissenschaftlicher Begleitung entwickelt worden.

Inhalte eines GK Coachings

Stärkung von Gesundheitskompetenz heißt das individuelle gesundheitsbezogene Informationsmanagement in den Zielgruppen zu unterstützen. Es geht nicht (nur) um die lineare Weitergabe gesundheitsrelevanten Wissens (z.B. Listen über Lebensmittel, die man meiden sollte, weil sie einen hohen Fettgehalt haben), sondern um die Befähigung sich verlässliche Informationen selbst zu beschaffen, und diese Informationen auch gut verwerten zu können.

Das Internet und Ärzt/innen sind die häufigsten Informationsquellen der Österreicher/innen in Gesundheitsfragen. (Griebler, et al., 2021).
Inhaltlich fokussiert das Gesundheitskompetenz-Coaching auf die Verbesserung des Patienten-Therapeuten-Gesprächs und die kritische Bewertung von Gesundheitsinformationen aus dem Internet und anderen Medien. Gleichermaßen soll dabei Wissen (über Informationsquellen, Begriffe, Strukturen und Prozesse in der Gesundheitswelt) und Empowerment (Befähigung, persönliche Interessen wahrzunehmen, zu artikulieren und durchzusetzen) gefördert werden.

Coaching-Elemente

Sensibilisieren

Zur Sensibilisierung der Patient/innen auf das Thema Gesundheitskompetenz kann im Rahmen des ersten Coaching-Termins mit offenen Fragen Interesse für das Thema „Gesundheitsinformationen" geweckt werden

- Wie gut bin ich informiert?
- Woher kommen meine Informationen zum Thema Gesundheit?
- Was sind meine persönlichen Vorteile, wenn ich gut informiert bin?
- Wie kann ich zu fehlenden Informationen kommen?

Motivieren

Als Motivation können weitere Fragen und Folder mit nützlichen Tipps für die Arzt-Patient/innen-Kommunikation oder für Internet-Recherchen zu Gesundheitsfragen die Patient/innen unterstützen sowie zum Nachdenken und Ausprobieren anregen.

- Wie gut weiß ich darüber Bescheid, welche Behandlungen oder Maßnahmen besonders wichtig für mich sind?
- Wie gut weiß ich darüber Bescheid, was ich mir von der Behandlung konkret erwarten darf? Und wann darf ich die Wirkungen erwarten?
- Was sind meine Erfahrungen im Gespräch mit meinem Behandler bzw. meiner Behandlerin oder meinem Arzt bzw. meiner Ärztin?
- Welche Informationen fehlen mir in solchen Gesprächen oft?

Planen

Im Coaching-Element der Planung, können — den o.a. häufig genannten Gesundheitskompetenz-Problemen wie Arzt-Patient/innen-Kommunikation oder Internet-Recherchen zu Gesundheitsfragen folgend — Verbesserungen des individuellen Informationsmanagements festgelegt und Gesundheitskompetenz-Ziele vereinbart werden. Wenn diese Ziele schriftlich festgehalten werden, kann die Verbindlichkeit der Bemühungen um die Zielerreichung gesteigert werden.

Zum Festhalten dieser kleinen Ziele („bis zum zweiten Coaching-Termin werde ich ...“) eignet sich das Flipchart. Beispiel: , „werde ich mir vor dem Arzt-Termin meine wichtigsten Fragen auf einen Zettel schreiben, den ich in das Arztgespräch mitnehme“.

Begleiten

Das Element des Begleitens kann — beispielsweise im Rahmen des zweiten Gruppencoaching-Termins — in der Reflexion der Vorhabens Umsetzung zum Informationsmanagement hinsichtlich Patient/innen/Therapeut/innen-Gespräch und hinsichtlich der kritischen Prüfung von Gesundheitsinformationen (aus dem Internet) stattfinden. Dabei ist der Austausch innerhalb einer Gruppe qualitativ dem Austausch mit den Coaches gleichzusetzen.

Moderation

Die Moderation der Coaching-Gruppen wird durch Präsentationsfolien unterstützt. Darüber hinaus empfehlen sich für die interaktiven Elemente des Gesundheitskompetenz-Coachings Flip Charts und ähnliche Hilfsmittel.

Hilfreiche Tipps für die Moderation

- ✓ Gruppen benutzen um Beteiligung und Diskussion zu generieren
- ✓ Gruppen-TN sind in ähnlichen Situationen (ein bisschen Varianz ist hilfreich, zu viel hinderlich)
- ✓ Herausfinden, was die TN brauchen und lernen möchten, was sind ihre Ziele, was sind gemeinsame Themen der Gruppe
- ✓ den TN Mitsprache geben und Wahlmöglichkeiten anbieten
- ✓ TN am Prozess beteiligen: genau das besprechen, was für die TN gerade relevant ist
- ✓ am Ende TN anregen, Verantwortung zu übernehmen: Was möchten Sie sich mitnehmen und umsetzen?
- ✓ Fragen nach eigenen Erfahrungen der TN und Infovermittlung danach orientieren
- ✓ Trigger-Materialien: Video etc. als Ausgangsbasis für Diskussionen
- ✓ offene Fragen um Diskussionen zu fördern
- ✓ konkrete Informationen kommen besser von TN als von Gruppenleitung
- ✓ TN die sehr viel im Internet nachlesen, dominieren manchmal die Gruppe → aktiv andere, weniger aktive TN auffordern /fragen; oder zu Kleingruppenarbeit wechseln, aber keinen TN zwingen etwas beizutragen (Es müssen nicht alle etwas sagen!)
- ✓ wenn niemand etwas sagt, ganze 5 Sek. warten
- ✓ auf Zeichen, dass TN sich nicht wohl fühlen, achten und dagegen steuern
- ✓ Übungen/ Aktivitäten sollten das Thema im Alltag der TN verankern

Gesundheitskompetenz-Onlineplattform

Auf der Gesundheitskompetenz-Onlineplattform der ÖGK werden für alle „GK-Coaches“ österreichweit (auch von anderen SV-Trägern) Präsentationsunterlagen und Fachinformationen zum Thema bzw. für das Coaching gesammelt und bereitgestellt. Unter anderem befindet sich darin eine Werkzeugkiste mit folgende Tools:

- Handbuch zum Coaching
- PPP Vorlage für das Coaching
- Hilfsmittel und Unterlagen für verschiedene Settings,
- interaktive Elemente (z. B. Informationsmaterialien, Videos),
- ein FAQ-Leitfaden für die Coaches,
- Hintergrundinformationen und Studien zu Gesundheitskompetenz sowie
- didaktische Hinweise für das Coaching.

Zustiegs-Link:
https://kooperation.gesundheitskasse.at/share/page/site/plattform-gesundheitskompetenz/dashboard

Module und Themenbereiche

Je nach Setting und Zielgruppe wird in den folgenden Kapiteln eine Auswahl an möglichen Modulen, welche in einzelne Themenbereiche unterteilt sind, bereitgestellt.





Übersicht Module Gesundheitskompetenzcoaching

Modul		Abschnitt	Zielsetzung	Zielgruppe	Dauer
1	**Informiert durch das Gesundheitssystem**	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	Alle Zielgruppen	5 min
		Allgemeines zum österreichischen Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die wichtigsten Begriffe und Regeln im Gesundheitssystem	Alle Zielgruppen	10 min
		Das digitale Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die wichtigsten digitalen Systeme (e-Card, ELGA) und deren Funktionen.	Alle Zielgruppen	10 min
		Orientierung im Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen für ihr Gesundheitsproblem.	Alle Zielgruppen, chronisch Kranke	10 min
		Psychische Gesundheit – Wo bin ich richtig	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen bei psychischen Gesundheitsproblemen.	psychisch belastete Personen, Personen in schwierigen Lebenslagen	10 min
		Die Auswahl des Arztes / der Ärztin -	Patient/innen kennen das Prinzip der freien Arztwahl und was bei der Einholung einer Zweitmeinung zu beachten ist. Patient/innen wissen worauf sie beim Besuch eines Wahlarztes achten müssen	Zusatz für interessierte Patient/innen, chronisch Kranke	15 min
		Zusatzbehandlungen und komplementäre Medizin – Worauf muss ich achten?	Patient/innen kennen Kriterien, die sie bei der Entscheidung für oder gegen die Inanspruchnahme von alternativmedizinischen Angeboten unterstützen.	Zusatz für interessierte Patient/innen	10 min
		Medikamente	Patient/innen wissen, was sie beachten müssen, wenn sie Medikamente einnehmen und reflektieren ihr eigenes Konsumverhalten	Zusatz für interessierte Patient/innen, Senior/innen, chronisch Kranke Kinder & Jugendliche…	10 min
2	**Gute Gesprächsqualität**	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	Alle Zielgruppen	10 min
		Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1.Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	Zusatz für interessierte Patient/innen, Senior/innen	15 min

		Digitale Interaktion mit Gesundheitsdienstleistern	Patient/innen wissen worauf sie bei digitalen Interaktionen mit Gesundheitsdienstleistern achten müssen.	Zusatz für interessierte Patient/innen	5 min
3	**Gute Gesundheits-informationen**	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	Alle Zielgruppen	5 min
		Qualitätscheck Gesundheits-informationen	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien	Alle Zielgruppen	10 min
		Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen	Die Teilnehmer kennen den Begriff Evidenzbasierung und wissen wo sie wissenschaftlich gesicherte Gesundheitsinformationen finden.	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis	10 min
		Gesundheits-informationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie	Die Teilnehmer kennen Kriterien, welche sie bei der Internetrecherche (Suchmaschinen, Soziale Medien) nach Gesundheitsinformationen beachten sollten und kennen die GGI Linkliste der ÖPGK.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche	10 min
		Nutzen und Risiken von Behandlungen richtig einschätzen -	Die Teilnehmer werden befähigt zum Beispiel aufgrund von Faktenboxen Vor- und Nachteile von Behandlungen (z.B. Impfungen) besser abzuwägen. Sie kennen den Unterschied zwischen absoluten und relativen Darstellungen von Zahlen.	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis für ihre Entscheidungsfindung	10 min
		Bewertung von Gesundheits-Apps	Die Teilnehmer kennen die wichtigsten Qualitätskriterien von Gesundheits-Apps.	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis für ihre Entscheidungsfindung, chronisch Kranke	5 min
		Künstliche Intelligenz und Gesundheitsfragen	Die Teilnehmer verstehen die Logik hinter Künstlicher Intelligenz und können einschätzen, inwiefern KI-Chatbots bei gesundheitlichen Fragestellungen genutzt werden können.		
4	**Patientenrechte & Datenschutz**	**Patientenrechte im Überblick**	Patient/innen wissen, dass sie ihre Rechte gesetzlich festgeschrieben sind und wo sie sich darüber informieren können.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche	5 min
		Vertretung von Patienteninteressen -	Patient/innen kennen Anlaufstellen für Patient/innenrechte und -interessen	Zusatz für interessierte Patient/innen	5 min

		Vorsorgemöglichkeiten	Patient/innen kennen das „Vorsorgepaket“ und verschiedene Formen der Willenserklärung, insbesondere die Patientenverfügung	Alle Zielgruppe	5 min
		Datenschutz und Online Betrügerei	Patient/innen wissen worauf Sie bei der Weitergabe von Gesundheitsdaten achten müssen und welche Rechte sie dabei haben. Weiters sind Patient/innen auf Online Betrügerei (Fake Shops etc.) sensibilisiert.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche, chronisch Kranke, psych. belastete Personen	15 min

MODUL 1: Informiert durch das Gesundheitssystem

Abschnitt		Zielsetzung	Zielgruppe	Dauer	Unterlagen für Teilnehmende	Weiterführende Links
1	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	Alle Zielgruppen	5 min		• **Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz:** www.oepgk.at
2	**Allgemeines zum österreichischen Gesundheitssystem**	Patient/innen kennen die wichtigsten Begriffe und Regeln im Gesundheitssystem	Alle Zielgruppen	10 min	• **Gesunde Schule:** GET Arbeitsmaterialien für Primar- und Sekundar-stufe	
3	**Das digitale Gesundheitssystem**	Patient/innen kennen die wichtigsten digitalen Systeme (e-Card, ELGA) und deren Funktionen.	Alle Zielgruppen	10 min		**FAQs zu** • e-Card • ID Austria • ELGA
4	**Orientierung im Gesundheitssystem**	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen für ihr Gesundheitsproblem.	Alle Zielgruppen, chronisch Kranke, psych. belastete Personen	10 min		• **Gesundheitsversorgung – Wo bin ich richtig?** : www.wobinichrichtig.at • **Rehabilitation leicht erklärt** www.pv.at/web/reha-und-praevention/rehabilitation-und-praevention-leicht-erklaert • **Das„Vier-Phasen-Modell“** rehakompass.goeg.at/#/start • **Antragsformular Rehabilitation** https://rehakompass.goeg.at/#/formulare
5	**Psychische Gesundheit – Wo bin ich richtig**	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen bei psychischen Gesundheitsproblemen.	psychisch belastete Personen, Personen in schwierigen Lebenslagen	10 min	• **Liste mit österreichweiten Krisentelefonnummern sowie Webseiten mit Anlaufstellen (Anhang im Handbuch)**	**Siehe Liste im Anhang**

6	**Die Auswahl des Arztes / der Ärztin**	Patient/innen kennen das Prinzip der freien Arztwahl und was bei der Einholung einer Zweitmeinung zu beachten ist. Sie wissen worauf sie beim Besuch eines Wahlarztes achten müssen.	Zusatz für interessierte Patient/innen, chronisch Kranke	15 min	• **Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“** (Seite 5 und 6)	• **Ampelsystem Arztsuche Ärztekammer:** www.arztsuche.aekooe.at/finder/ • **Empfehlungstarife der Ärztekammern:** www.aerztekammer.at/honorarempfehlungen
7	**Zusatzbehandlungen und komplementäre Medizin – Worauf muss ich achten?**	Patient/innen kennen Kriterien, die sie bei der Entscheidung für oder gegen die Inanspruchnahme von alternativmedizinischen Angeboten unterstützen.	Zusatz für interessierte Patient/innen	10 min		• **Checkliste zur Bewertung der Seriosität von Anbietern:** www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Medizin-und-Gesundheitsberufe/
8	**Medikamente**	Patient/innen wissen, was sie beachten müssen, wenn sie Medikamente einnehmen und reflektieren ihr eigenes Konsumverhalten	Zusatz für interessierte Patient/innen, Senior/innen, chronisch Kranke Kinder & Jugendliche…	10 min	• **Gesunde Schule** (Sekundarstufe): Styria Vitalis: „Schulen für Gesundheitskompetenz“ Gesundheit und Krankheit – Modul Medikamente	

1. Was ist Gesundheitskompetenz?



Unter Gesundheitskompetenz versteht man

- ✓ das Wissen,
- ✓ die Motivation und
- ✓ die Fähigkeiten

eines Menschen gesundheitsrelevante Informationen

- ✓ zu finden,
- ✓ zu verstehen,
- ✓ zu beurteilen und
- ✓ anzuwenden,

um in den Bereichen Krankenversorgung, Prävention und Gesundheitsförderung für sich die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Ziel dabei ist die Erhaltung oder Verbesserung der Lebensqualität.

Gesundheitskompetenz ist aber nicht nur abhängig von der individuellen Motivation und den Fähigkeiten des Einzelnen und der Einzelnen. Sie wird zudem wesentlich beeinflusst von den Anforderungen und der Komplexität des Systems. Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz setzen daher auf der Seite des Individuums UND der Optimierung des Systems an.

Die Ergebnisse des jüngsten „Health Literacy Survey“ in Österreich zeigen, dass im Schnitt 15 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher Schwierigkeiten bei bestimmten GK-Aufgaben haben!
Das heißt, dass es für viele schwierig ist, zum Beispiel Informationen zu Unterstützungsmöglichkeiten bei psychischen Problemen zu finden, die Packungsbeilagen von Medikamenten zu verstehen oder zu beurteilen, ob mediale Gesundheitsinformationen vertrauenswürdig sind oder nicht. (Griebler, et al., 2021)

Vorteile von Gesundheitskompetenz

Patient/innen mit guter Gesundheitskompetenz sind die besseren „Co-Manager ihrer Gesundheit“. Der Zusammenhang zwischen Gesundheitskompetenz und Gesundheitsverhalten ist dabei belegt: Je geringer die Gesundheitskompetenz desto schlechter ist das Gesundheitsverhalten (z.B. Rauchen), die Teilnahmebereitschaft an Angeboten zur Gesundheitsförderung und Prävention sinkt, und die Sterblichkeit ist erhöht! (WHO, 2013)

Gesundheit ist damit immer auch eine Frage der Information. Je besser Patient/innen über Erkrankungen und Behandlungsmöglichkeiten informiert sind, umso mehr können Sie zu Ihrer eigenen Gesundheit beitragen. Bin ich gesundheitskompetent…

- … habe ich ein Mitspracherecht!
- … kann ich in Akutfällen schneller reagieren!
- … kann ich vorbeugende Maßnahmen treffen!
- … falle ich nicht so leicht auf Geschäftemachereien herein
- … kann ich bessere Entscheidungen für meine Gesundheit treffen
- … muss ich weniger oft im Krankenhaus oder in der Notaufnahme behandelt werden!

2. Allgemeines zum österreichischen Gesundheitssystem

Eine der größten Herausforderungen besteht nach den Ergebnissen des HLS19 bei Orientierung im Gesundheitssystem (Griebler, et al., 2021). In diesem Kapitel geht es darum, einerseits einen Überblick über unser Gesundheitssystem zu geben und andererseits passende Werkzeuge zu vermitteln, um sich im Leistungsdschungel zurecht zu finden. Zu den wichtigsten Anlaufstellen im österreichischen Gesundheitssystem zählen Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Apotheken, Alten- und Pflegeheime, Hauskrankenpflege bzw. mobile Hilfe & Betreuung und Beratungs- und Servicestellen.

Vorab werden zwei wichtige Begriffe im Gesundheitssystem geklärt

- **Pflichtversicherung**
  Nahezu die gesamte Bevölkerung ist dank der gesetzlich verankerten Pflichtversicherung durch eine Krankenversicherung geschützt. Die Pflichtversicherung beginnt, sobald die gesetzlichen Voraussetzungen (z.B. Arbeitnehmer/in mit einem Entgelt über der Geringfügigkeitsgrenze) erfüllt sind. Dabei spielt es keine Rolle, ob die betroffene Person davon weiß oder eine Krankenversicherung will.

- **Solidaritätsprinzip**
  Das Gesundheitssystem finanziert sich durch eine Mischung aus einkommensabhängigen Sozialversicherungsbeiträgen, steuerfinanzierten öffentlichen Geldern und aus privaten Zuzahlungen in Form von direkten und indirekten Kostenbeteiligungen. Diese solidarische Finanzierung sichert – unabhängig von Einkommen, Alter, Geschlecht oder Herkunft – den gerechten Zugang zu Gesundheitsleistungen.
  Ein wesentliches Merkmal der Sozialversicherung und damit auch der sozialen Krankenversicherung ist daher das **Solidaritätsprinzip.** Es besagt, dass sich der Leistungsanspruch normalerweise nach dem Bedarf und der Bedürftigkeit und nicht nach den persönlichen Risikoumständen der/des Versicherten richtet. Die Solidarität der Besserverdienenden und Gesunden sichert die Finanzierung der medizinischen Leistungen und gewährleistet die Gleichbehandlung finanziell schlechter gestellter Menschen. Um diesen Solidarausgleich auf breitester Basis zu sichern, ist eine gesetzlich verankerte Pflichtversicherung notwendig.

Leistungen aus der gesetzlichen Krankenversicherung

Welche Leistungen werden aus der gesetzlichen KV bezahlt?

Die Leistungen umfassen z.B.: ärztliche Hilfe (ambulante Versorgung), Spitalspflege (stationäre Versorgung), medizinische Rehabilitation, Medikamente, medizinische Hauskrankenpflege und Leistungen von Hebammen, Psychotherapie und klinisch-psychologische Diagnostik, Behandlungen durch medizinisch-technische Dienste, Mutter-Kind-Pass-Untersuchungen, Gesunden- und Vorsorgeuntersuchungen, Reise- und Transportkosten, Zuschüsse für Heilbehelfe und Hilfsmittel, Krankengeld, Wochengeld bei einer Geburt oder Unfallheilbehandlungen.

Die Leistungen müssen ausreichend und zweckmäßig sein und dürfen das Notwendige nicht überschreiten! Diese Leistungen sind vertraglich zwischen der Krankenversicherung und dem Behandler vereinbart. Außervertragliche Leistungen sind **selbst** zu bezahlen.

Einen genauen Überblick über die Leistungen der Krankenversicherung und der Unfallversicherung findet man auf der Website der jeweiligen Sozialversicherung.

3. Das digitale Gesundheitssystem

e-card

Die e-card ist der persönliche Schlüssel zum elektronischen Gesundheitswesen und zur Elektronischen Gesundheitsakte (ELGA), die jede und jeder Versicherte in Österreich besitzt. Mit der e-card wird der Krankenversicherungsschutz bei einem Arztbesuch oder einer anderen medizinischen Behandlung bestätigt. Die e-card wird vor jeder Behandlung vorgelegt, z.B. bei der Ordinationsassistenz. Dies bestätigt den Krankenversicherungsschutz und ermöglicht die Abrechnung zwischen beispielsweise Arztpraxis und Sozialversicherung.

Im Jahr 2026 wurde zudem die digitale e-card fürs Smartphone eingeführt, die in den Apps der Sozialversicherung verfügbar ist. Für die Nutzung ist die ID Austria erforderlich und die Gesundheitseinrichtung oder Apotheke muss über ein entsprechendes Lesegerät verfügen.

Weder auf der e-card noch auf der digitalen e-card sind Gesundheitsdaten gespeichert.

- ✓ Weitere Antworten zu häufig gestellten Fragen zur e-card finden Sie hier.
- ✓ Weitere Informationen und Voraussetzungen zur Nutzung der digitalen e-card finden Sie hier.

ID Austria

Die ID Austria ist der Nachfolger der Handy-Signatur und der Bürgerkarte und stellt die digitale Identität einer Person dar. Mit der ID Austria ist

- eine online Ausweisung (z.B. Anmeldung bei MeineSV)
- das digitale Unterschreiben von Dokumenten
- der Zugang zu digitalen Gesundheitsdiensten wie ELGA

möglich.

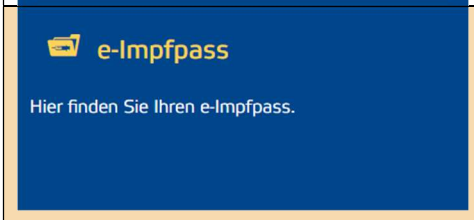
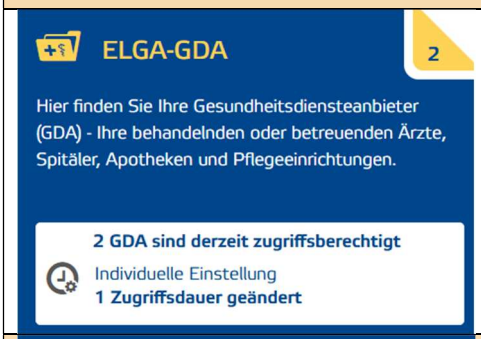
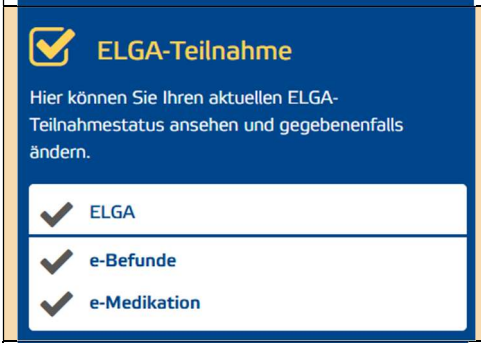
Alle Personen ab 14 Jahren mit Bezug zu Österreich können eine ID Austria registrieren. Die ID Austria kann bei mehreren Behörden beantragt werden. Die vollständige Liste finden Sie hier.

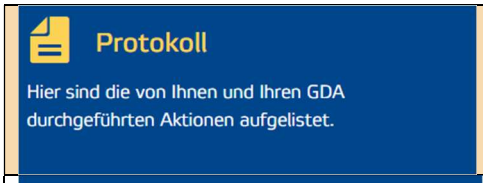
ELGA - Die elektronische Gesundheitsakte

ELGA soll Patient/innen sowie berechtigten ELGA-Gesundheitsdienste Anbietern – das sind behandelnde Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Pflegeeinrichtungen oder Apotheken – den Zugang zu Gesundheitsdaten erleichtern. Wichtig zu wissen ist, dass nur behandelnde oder betreuende Einrichtungen Einsicht in ELGA nehmen können. Behörden, Betriebsärzte/ärztinnen oder private Versicherungen haben keinen Zugriff. Zudem besteht die Möglichkeit im Protokoll nachzuvollziehen, wann welche ELGA-Gesundheitsdaten bereitgestellt wurden bzw. wer Ihre Daten aufgerufen hat.

Jede Person, die in Österreich krankenversichert ist, nimmt automatisch an ELGA teil. Die Teilnahme an ELGA kann jederzeit online oder über die ELGA-Serviceline widerrufen werden („Opt-Out“), auch nur für Teilanwendungen. Bürgerinnen und Bürger haben die Möglichkeit, ihre eigenen Gesundheitsdaten zeit- und ortsunabhängig einzusehen, z.B. ärztliche und pflegerische Entlassungsbriefe, ausgewählte Labor- und Röntgenbefunde (e-Befunde) sowie verschreibungspflichtige und wechselwirkungsrelevante nicht verschreibungspflichtige Medikamente (e-Medikation). Um diese Funktionen zu nutzen und auf Daten Einsicht zu haben braucht es die ID Austria. Der Login erfolgt über www.elga.gv.at

Die wesentlichen Funktionen in ELGA sind:

	Hier werden Entlassungsbriefe, Labor- und Röntgenbefunde aus öffentlichen und teilnehmenden privaten Krankenhäusern gespeichert.
	Unter e-Medikation werden verschriebene – einschließlich rezeptfreier – Medikamente gespeichert. Zudem wird gelistet, welche Medikamente in der Apotheke abgeholt worden sind.
	Wie beim klassischen Impfpass werden im e-Impfpass alle Impfungen aufgezeichnet, die eine Person erhalten hat und im elektronischen, nationalen Impfregister abgespeichert. Der e-Impfpass wird vom Gesundheitsministerium betrieben und nutzt hierfür die technische Infrastruktur von ELGA.
	Hier werden alle in Anspruch genommen Gesundheitsdiensteanbeiter (GDA) und deren Zugriffsberechtigung angezeigt. Es listet alle Kontakte und für wie lange die Zugriffsdauer besteht.
	Unter ELGA-Teilnahme wird der Teilnahmestatus der einzelnen Funktionen angezeigt. Auch befinden sich darin die „Opt-Out“-Möglichkeiten, um sich von einzelnen oder allen Funktionen abzumelden bzw. wieder anzumelden.
	Das EU-Rezept hilft Ihnen, wenn Sie im Ausland ein Medikament brauchen. Mit dem EU-Rezept können Sie – wenn Sie einmal im ELGA-Portal zustimmen – Ihre österreichischen e-Rezepte auch in Apotheken in anderen teilnehmenden EU-Ländern einlösen.

	Das Protokoll dokumentiert transparent alle Aktionen und damit verbundene Einsichten auf die eigenen Daten.
	Hier wird im Detail auf Fragen zu den einzelnen Bereichen, Funktionen und Anwendungen geantwortet.

- ✓ Weitere Antworten zu häufig gestellten Fragen zu **ELGA** finden Sie hier.

Neben detaillierten Informationen bietet ELGA auch persönliche Unterstützung und Auskünfte an.

- ✓ Die **ELGA-Serviceline** ist telefonisch unter 050 124 4411 werktags von Montag bis Freitag von 7.00 bis 17.00 Uhr oder per E-Mail unter info@elga-serviceline.at erreichbar.
- ✓ Die **ELGA-Widerspruchstelle** ist die zentrale Einrichtung für Bürgerinnen und Bürger, die sich von der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) abmelden oder wieder anmelden möchten.
- ✓ Die **ELGA-Ombudsstellen** unterstützen Personen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte im Zusammenhang mit ELGA und dem e-Impfpass sowie in Angelegenheiten des Datenschutzes.

Weiterführende Links/Unterlagen für interessierte Versicherte:

- ✓ **Gesunde Schule:**

  Primarstufe (Beispiele):
  - Arbeitsblatt „Wer macht was im Gesundheitssystem?“
  - Spielanleitung „Solidaritätsprinzip“
  - Ausmalbild „Was hält mich gesund?“
  - Infoblatt „Erste Hilfe“
  - 16 GET-Übungskarten

  Sekundarstufe (Beispiel):
  - Styria Vitalis: „Schulen für Gesundheitskompetenz“ Gesundheit und Krankheit – Modul Österreichisches Gesundheitssystem

4. Orientierung im Gesundheitssystem

Wo bin ich richtig?

Bei gesundheitlichen Problemen ist nicht immer klar an wen ich mich wenden soll. Hausarzt? Facharzt? Spitalsambulanz? Oder ist vielleicht gar kein Arzt notwendig? Die SOZIALMEDIZINISCHE FAUSTREGEL lautet: von 1000 Gesundheitsproblemen erfordern 900 Eigenversorgung, 90 den Hausarzt, 9 ambulante Fachversorgung und 1 stationäre Versorgung.

EIGENVERSORGUNG
Viele kleinere Beschwerden lassen sich durch eigenes Handeln lösen oder verschwinden während dem beobachtenden Abwarten nach wenigen Tagen. Bsp.: Erkältungen, Insektenstich. Schwindel, Kopfschmerz. 9 von 10 Beschwerden können in der Eigenversorgung gelöst werden!

TELEFONISCHE GESUNDHEITSBERATUNG 1450
zur Orientierung bei Fragen und Unsicherheiten

HAUSÄRZTLICHE VERSORGUNG - PRIMÄRVERSORGUNG
Erstanlaufstelle für akute Erkrankungen, die eine med. Behandlung erfordern (z.B. Infektionen, Ausschläge), für länger anhaltende Beschwerden (z.B. Rückenschmerzen), bei chronischen Erkrankungen (z.B. Diabetes, Bronchitis), für die Vorsorge und zur Versorgungskoordination. Die hausärztliche Versorgung ist ein entscheidender Dreh- und Angelpunkt der Versorgung! Der hausärztliche Notdienst ist außerhalb der Ordinationszeiten mit der Telefonnummer 141 da.



Abbildung 1: Gesundheitsversorgung, Quelle: www.wobinichrichtig.at

FACHÄRZTLICHE VERSORGUNG Der Hausarzt kann die Sinnhaftigkeit und Dringlichkeit der fachärztlichen Versorgung (Facharztpraxis oder Terminambulanz) sehr gut einschätzen und weist zur richtigen Versorgungsstufe zu. Ob das ein niedergelassener Facharzt, ein Ambulatorium/ Institut oder eine Terminambulanz im Krankenhaus ist, hängt vom med. Versorgungsbedarf und von der regional etablierten Struktur ab. Je nach Krankheitsbild und Fachrichtung kann die Facharztpraxis ohne Zuweisung aufgesucht werden (insb. Gyn, Kinderärzte, Augen). Für die Terminambulanz im Krankenhaus ist grundsätzlich eine ärztliche Zuweisung erforderlich.

STATIONÄRE VERSORGUNG IM KRANKENHAUS Für schwere Krankheitsbilder und Operationen

Wer Hilfe an der richtigen Stelle sucht, erspart sich oft unnötige Wege, Wartezeiten und womöglich auch Kosten!

(Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK), kein Datum)

In bestimmten Situationen können zusätzlich ein spezielles Case Management und/oder Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation sinnvoll sein.

Case Management

Die Krankenversicherungsträger bieten als kostenloses Service Case Management für Versicherten an, die wegen einer schweren Krankheit oder eines Unfalles in eine schwierige Lebenssituation geraten sind und damit alleine nicht zurechtkommen. Sie beraten, vermitteln, begleiten und führen sie so durch das Gesundheits- und Sozialsystem. Sie stellen dabei Information über sämtliche Leistungen der Sozialversicherung und auch über die Sozialversicherung hinaus bereit.

Medizinische Rehabilitation

Die Indikation zur medizinischen Rehabilitation ist dann gegeben, wenn trotz adäquater kurativer Krankenversorgung alltagsrelevante körperliche oder psychosoziale Krankheitsfolgen drohen oder bestehen, die die Möglichkeiten zu Aktivitäten und Teilhabe am normalen beruflichen und gesellschaftlichen Leben behindern und durch Rehabilitation voraussichtlich zu bessern sind. Wichtige Indikationen sind z.B. persistierende Symptome, Gefährdung der Erwerbsfähigkeit oder Selbstversorgung oder drohende Pflegebedürftigkeit. Im Rahmen der medizinischen Rehabilitation erlernen bzw. trainieren Rehabilitand*innen teilhaberelevante Fähigkeiten und Fertigkeiten und erwerben passgenaue Gesundheitskompetenz.

Charakteristika medizinischer Rehabilitation:

- Bio-Psycho-Soziale Vorgehensweise gemäß dem Konzept der ICF (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Version der WHO)
- Festlegen individueller Rehabilitationsziele mit der zu rehabilitierenden Person unter Berücksichtigung ihres individuellen Kontext
- aktives Mitwirken am eigenen Reha-Prozess, ausreichende Motivation der zu rehabilitierenden Person ist daher erforderlich
- Betreuung durch Multiprofessionelle Behandlungsteams unter ärztlicher Leitung
- gezieltes Screening nach beruflichen und psychosozialen Problemlagen
- bedarfsgerechte Entlassungs- und Teilhabeberatung, durch die - wenn erforderlich - Kontakte zu weiterführenden Angeboten hergestellt und entsprechende Nahtstellen geschlossen werden (z.B. zu weiterführenden medizinischen Reha-Angeboten und/oder Maßnahmen der beruflichen und sozialen Rehabilitation)
- übergeordnetes Ziel jeder medizinischen Rehabilitation sind Wiederherstellung und langfristiger Erhalt der individuellen Teilhabefähigkeit

Für die Einleitung von Rehabilitationsmaßnahmen ist das Einreichen eines Antrags bei der österreichischen Sozialversicherung erforderlich. Es gibt dafür eigene Formulare (siehe Weblink weiter unten).

Weiterführende Links/Unterlagen für interessierte Versicherte:

- Gesundheitsversorgung – Wo bin ich richtig? : www.wobinichrichtig.at
- Broschüre Kompetent als Patientin und Patient
- Rehabilitation leicht erklärt (letzte Abfrage 20.02.2025) https://www.pv.at/web/reha-und-praevention/rehabilitation-und-praevention-leicht-erklaert
- Medizinische Rehabilitation: Das „Vier-Phasen-Modell“ (zuletzt abgefragt: 20.2.2025) https://rehakompass.goeg.at/#/start
- Antragsformular Rehabilitation (letzte Abfrage 20.02.2025) https://rehakompass.goeg.at/#/formulare

5. Psychische Gesundheit – Wo bin ich richtig?

Den meisten Menschen fällt es schwer, die Berufsgruppen im Bereich psychischer Gesundheit voneinander zu unterscheiden. Folgende Ausführungen sollen eine Orientierungshilfe geben.

Prävention

Die folgenden Angebote und Berufsgruppen befassen sich mit der Erhaltung und Stärkung der psychischen Gesundheit von gesunden Personen. Die genannten Berufsgruppen dürfen KEINE psychischen Erkrankungen diagnostizieren oder behandeln und dürfen auch keine Medikamente verschreiben.

Psychologische Beratung

ist in Österreich eine geschützte Berufsbezeichnung. Sie darf von folgenden Berufsgruppen ausgeübt werden:

- **Gesundheitspsycholog/-innen und Klinische Psychologinnen:** haben ein Psychologiestudium und eine Zusatzausbildung absolviert. Im Bereich der Prävention unterstützen sie bei der Bewältigung von schwierigen Lebensphasen (z.B. Scheidung, Arbeitslosigkeit) und Belastungen sowie der Stärkung von Resilienz. Sie bieten gesundheitsfördernde Maßnahmen in Hinblick auf gesundheitsbezogenes Risikoverhalten (z.B. Ernährung, Stress, Rauchen) an. Klinische Psychologen sind nicht nur in der Prävention, sondern auch in der Behandlung tätig. (siehe Behandlung psychischer Erkrankungen)
- **Lebens- und Sozialberater/innen:** unterstützen durch psychosoziale Beratung ihre Klient/innen, schwierige Situationen zu bewältigen, die Gesundheit sowie einen gesunden Lebensstil zu erhalten und ihre Resilienz zu stärken. Die Lebens- und Sozialberatung zählt zwar nicht zur den Gesundheitsberufen, jedoch ist die Ausbildung und Berufsausübung gesetzlich geregelt.

Coaching

ist ein Beratungsprozess, der zeitlich begrenzt und zielorientiert ist. Vertreter verschiedener Berufsgruppen verfügen häufig über Coaching-Weiterbildungen bzw. bieten Coaching als Dienstleistung an:

- Klinische Psychologie, Gesundheitspsychologie, Psychotherapie: Coaching, Beratung und Supervision ist in ihrem Tätigkeitsbereich enthalten.
- Lebens- und Sozialberater, Unternehmensberater: Die selbständig erwerbstätige Ausübung von Coaching ist im Rahmen der Gewerbeordnung explizit dem Gewerbe der Lebens- und Sozialberatung sowie dem Gewerbe der Unternehmensberatung zugeordnet. Anzumerken ist, dass die Ausbildung für Unternehmensberatung österreichweit nicht einheitlich geregelt ist.

Achtung: Die Berufsbezeichnung Coach ist nicht gesetzlich geschützt und an keine formale rechtliche Ausbildung gebunden. Gleiches gilt für die Berufsbezeichnungen wie „Berater, Trainer, Heiler“. Daher ist es notwendig, sich als Konsument genau über die Ausbildungen des Anbieters und über die Qualität des Angebotes zu informieren.

Arbeitspsychologische Beratung

wird im beruflichen Kontext von Arbeitspsycholog/innen durchgeführt. Sie unterstützen bei der Gestaltung von gesunden Arbeitsplätzen und –prozessen und beim Umgang mit arbeitsbedingten psychischen Belastungen und Beanspruchungen (Stress, Mobbing, etc.).

Humanenergetiker

sind einem freien Gewerbe zugeordnet, die keinen bestimmten Ausbildungsnachweis verlangt. Das Berufsbild der Humanenergetiker ist nicht wissenschaftlich anerkannt und beweisbar. Ihre Angebote (z.B. Heilsteine auflegen, Auspendeln, usw.) werden aus wissenschaftlicher Sicht nicht für die Erhaltung oder gar Wiedererlangung der Gesundheit empfohlen.

Behandlung psychischer Erkrankungen

Die Rahmenbedingungen aller Ausbildungen der genannten Berufsgruppen sind gesetzlich geregelt und unterliegen einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht.

Fachärzte/ärztinnen für Psychiatrie

befassen sich mit der Diagnose, der Behandlung und der Erforschung von psychischen Erkrankungen. Sie haben ein abgeschlossenes Medizin- und Facharztstudium. Sie sind von den hier genannten Berufsgruppen die einzige, welche Medikamente, darunter auch Psychopharmaka, verschreiben darf. Psychopharmaka werden zur Behandlung psychischer Störungen eingesetzt. Es ist ratsam, dass die Psychopharmaka-Einnahme von einer psychotherapeutischen Behandlung oder klinisch-psychologischen Behandlung begleitet wird.

Hausarzt/-ärztin

haben zu ihren Patient/innen über die Zeit ein Vertrauensverhältnis aufgebaut. Ein Termin beim Hausarzt ist meist mit einer kürzeren Wartezeit verbunden, als ein Termin beim Facharzt. Daher werden Psychopharmaka sehr häufig vom Hausarzt verschrieben. Eine weitere fachärztliche Abklärung sowie eine begleitende psychotherapeutische oder klinisch-psychologische Behandlung wird dringend empfohlen.

Psychotherapeut/innen

behandeln psychische Störungen, seelische Leidenszustände, krankhafte Gedanken und Verhaltensweisen. Eingesetzt werden psychologische Mittel, welche verbale und nonverbale Kommunikationsmittel und Techniken umfassen. Die Psychotherapie ist eine eigenständige, mehrjährige Ausbildung. Psychotherapeuten müssen kein Medizin- oder Psychologiestudium absolviert haben, sondern können auch einen anderen Grundberuf haben.

Klinische Psychologen/Psychologinnen

verfügen über ein Psychologiestudium und eine Zusatzausbildung. Ihre Tätigkeiten sind insbesondere die klinisch-psychologische Diagnostik, die Erstellung von Gutachten sowie die klinisch-psychologische Behandlung von psychischen Verhaltensstörungen und Leidenszuständen. Anzumerken ist, dass seit 2023 neben der klinisch-psychologischen Diagnostik auch die klinisch-psychologische Behandlung von der Kasse unterstützt wird.

Kostenübernahme durch die Sozialversicherung

Fachärzte für Psychiatrie können mit der Krankenkasse abrechnen. Die Therapie bei Psychotherapeuten und Klinischen Psychologen wird teilweise von der Krankenkasse übernommen. Eine Leistungspflicht der Krankenkasse ist dann gegeben, wenn eine psychische Störung vorliegt, die als Krankheit anzusehen ist. Die Höhe des Kostenzuschusses ist bei jedem SV-Träger unterschiedlich. Keine Kosten werden z. B. bei bloßen Beratungen, Seminaren oder Selbsterfahrungsgruppen übernommen. *Von manchen SV-Trägern gibt es jedoch freiwillige Leistungen zur Unterstützung gesundheitsfördernden oder präventiver Angebote im mentalen Bereich (z.B. SVS-Gesundheitshunderter).*

Weiterführende Links/Unterlagen für interessierte Versicherte:

- **ANHANG 2:** Liste mit Krisentelefonnummern und Webseiten

6. Die Auswahl des Arztes / der Ärztin

Per Gesetz besteht in Österreich das Recht auf freie Ärzte-/Ärztinnenwahl. Das gilt nicht nur für Wahlärztinnen und Wahlärzte, sondern auch für Vertragsärztinnen und Vertragsärzte. Dabei ist jedoch zu beachten, dass die Krankenkasse in einem Quartal nur die Behandlung bei einer Ärztin oder einem Arzt derselben Fachrichtung bezahlt.

Einholung einer Zweitmeinung

Grundsätzlich sind sowohl Vertragsärzt/innen als auch Wahlärzt/innen verpflichtet, Patient/innen nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft sorgfältig zu behandeln. Bei vielen Krankheiten gibt es aber mehr als eine Therapie- oder Behandlungsmöglichkeit. Meist hat aber jeder der Alternativen ihre Vor- und Nachteile. Die richtige Auswahl hängt stark von der persönlichen Situation und den eigenen Wünschen ab. Eine zweite ärztliche Einschätzung kann bei der Entscheidung helfen. Ob eine Zweitmeinung wirklich sinnvoll ist, hängt von der Planbarkeit des Eingriffs, der Verfügbarkeit von Informationen und Zeit sowie Auswirkung auf die eigene Gesundheit ab.

Prinzipiell kann man zu einem Thema so viele Ärzte/Ärztinnen konsultieren, wie man will. Man muss aber beachten, dass die österreichischen Krankenkassen die Einholung einer Zweitmeinung nicht als Kassenleistung akzeptieren. Es besteht also kein Rechtsanspruch darauf. Das bedeutet: Man hat das Recht, ohne Überweisung 1x im Quartal eine/n Allgemeinmediziner/in und eine/n Facharzt/-ärztin pro Fachrichtung aufzusuchen. Zu diesen kann man innerhalb des Quartals so oft gehen, wie es notwendig ist. Möchte man allerdings jedoch innerhalb eines Quartals den Arzt/ die Ärztin wechseln oder eine Zweitmeinung einholen, muss vorher die e-card bei der Krankenkasse freigeschaltet werden, um eine Kassenfinanzierung sicherzustellen.

Vertragsarzt/ärztin oder Wahlarzt/ärztin – Was ist zu beachten?

Patient/innen haben das Recht, sich eine Ärztin oder einen Arzt Ihres Vertrauens frei zu wählen.
Wahlärzt/innen haben keinen Vertrag mit einem Krankenversicherungsträger. Die erbrachten Leistungen können daher nicht direkt mit der Krankenversicherung abgerechnet werden. Da Wahlärzt/innen ihren Preis selbst bestimmen, wäre es ratsam nachzuschauen, ob der Preis auch gerecht ist. Dazu gibt es Empfehlungstarife der Ärztekammern: www.aerztekammer.at/honorarempfehlungen
Ärzt/innen mit Kassenvertrag sind im Gegensatz zu Wahlärzt/innen an Mindestordinationszeiten gebunden und verrechnen ihre Leistungen direkt mit der Krankenkasse.
Patient/Innen sollten sich vor Beginn der Behandlung bei einer Wahlärztin oder einem Wahlarzt über die Höhe der anfallenden Kosten informieren.
Die Verträge verpflichten die Kassenärzt/innen, Leistungen zu erbringen, die im Leistungskatalog enthalten sind. Die Kosten für Ihre Behandlung werden direkt mit der Krankenversicherung verrechnet. Für diese Leistungen dürfen keine weiteren Zahlungen (ausgenommen Kostenbeteiligung) für die Versicherten entstehen.
Leistungen, die bereits von vornherein nicht der Krankenbehandlung dienen (Führerscheinuntersuchung, etc.), müssen immer privat bezahlt werden.

Kriterien für Patient/innen für die Auswahl des richtigen Arztes:

- ✓ Werde ich ernst genommen?
- ✓ Werde ich ausführlich und verständlich informiert?
- ✓ Erhalte ich Hinweise auf Beratungsangebote und Informationsquellen?
- ✓ Werde ich bei der Entscheidung miteinbezogen?
- ✓ Werde ich respektvoll und freundlich behandelt?
- ✓ Erhalte ich problemlos Zugriff auf meine Krankengeschichte?
- ✓ Akzeptiert die Ärztin / der Arzt das Einholen einer zweiten Meinung?
- ✓ Wird meine Intimsphäre gewahrt?

- ✓ Werden meine Daten vertrauensvoll behandelt?
- ✓ Ist die Ordination für mich gut erreichbar / barrierefrei?
- ✓ Kostenfrage bei Wahlärzten vorab klären um böse Überraschungen zu vermeiden!
- ✓ Detaillierte Rechnungen fordern – keine Pauschalrechnungen

Basiert auf der Checkliste des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin

Weiterführende Links für interessierte Versicherte:

- Empfehlungstarife der Ärztekammern: www.aerztekammer.at/honorarempfehlungen

- **Ampelsystem Arztsuche Ärztekammer:**
  Möglichkeit zur Suche nach Ärzt/innen nach Ort und Fachrichtung; Ampelfarbe je nach Verfügbarkeit von Ressourcen der Ordination www.arztsuche.aekooe.at/finder/

- **Leistungserbringersuche:** ermöglicht die Ermittlung von Vertragspartner/innen der österreichischen Sozialversicherung durch Angabe verschiedener Suchkriterien (z.B. Fachrichtung, Versicherungsträger, Gemeinde, Bezirk)
  www.sozialversicherung.at

7. Zusatzbehandlungen und komplementäre Medizin

Das Angebot an verschiedenen Methoden ist vielfältig und nicht leicht zu überschauen. Sie beruhen auf teilweise sehr unterschiedlichen Denkansätzen, und für viele fehlt es an wissenschaftlich fundierten Beweisen ihrer Wirksamkeit. Patient/innen sollten sich genau informieren, bevor sie sich für eine Methode entscheiden. Laut Ärztegesetz sind Ärztinnen/Ärzte generell dazu angehalten, primär schulmedizinische, also wissenschaftlich anerkannte Behandlungsmethoden anzuwenden. Darüber hinaus können sie auch komplementärmedizinische Methoden wie Akupunktur, Traditionelle Chinesische Medizin oder Homöopathie anbieten.

Medizinische Fragestellungen können oft nicht pauschal beantwortet werden. Deshalb sind transparente Informationen wichtig – und der Mut, für sich selbst zu entscheiden. Damit Leistungen von der Krankenkasse bezahlt werden können, muss ihr Nutzen wissenschaftlich erwiesen sein. Die Honorarordnungen der Krankenkassen werden laufend überarbeitet – wenn sich der wissenschaftliche Erkenntnisstand zum Nutzen einer Behandlung ändert, werden in Zukunft gegebenenfalls die Kosten übernommen.
(Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2023)

Tipps für die Patient/innen:

- Zeit zum Überlegen nehmen und sich nicht drängen lassen – Meist keine dringende Entscheidung!
- Die Ärztin/der Arzt ist verpflichtet, Patient/innen zu informieren, wenn das vorgeschlagene Verfahren wissenschaftlich nicht anerkannt ist.
- Vor- und Nachteile der von der Ärztin/dem Arzt gewählten Methode im Vergleich zum schulmedizinischen Vorgehen genau erklären lassen und sorgfältig abwägen
- Hinweise auf unseriöse Vorgangsweisen beachten (z.B. die bisherigen Medikamenten sollen abgesetzt werden)
- Kostenfrage vorab klären
- Anbieterqualifikationen und Ausbildung hinterfragen

Weiterführende Unterlagen/ Links für interessierte Versicherte:

- ✓ Checkliste „Wie kann die Seriosität der Anbieterinnen und Anbieter komplementärmedizinischer oder sonstiger komplementärer Methoden erkannt werden?“: www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Medizin-und-Gesundheitsberufe/

- ✓ Checkliste „Selbst zahlen? Ein Ratgeber zu individuellen Gesundheitsleistungen“ (Seite 9): 3

  → *Dokument ist grundsätzlich für das deutsche GH-System, aber die Checkliste ist sehr übersichtlich gestaltet und die Fragen dieser Checkliste sind hilfreich zur Einschätzung und Bewertung von ärztlichen Leistungen, die privat zu bezahlen sind, insbesondere hinsichtlich der begleitenden ärztlichen Information.*

8. Medikamente

Arzneimittel können gezielt wirken, um gesundheitliche Beschwerden zu lindern oder Erkrankungen zu heilen. Dabei ist jedoch entscheidend, dass wir die Medikamente richtig anwenden und dosieren und überhaupt zu hinterfragen, ob eine medikamentöse Behandlung erforderlich ist. Im Beipackzettel finden wir Informationen zu Wirkung, richtiger Anwendung, Dosierung und auch Nebenwirkungen und Warnhinweise zu einem Medikament. (Gesundheitsfonds Steiermark, 2022)

Wirkung:

Informationen über Krankheiten und Symptome, bei denen das Medikament wirkt beziehungsweise gegen die es eingesetzt wird.

! Besonders **Antibiotika** werden zu häufig und oft fehlerhaft eingesetzt. Meist sind es Viren, die eine Erkältung auslösen. Antibiotika wirken aber ausschließlich gegen Bakterien und wirken somit nicht. Übelkeit, Durchfall und Hautausschlag sind häufige Nebenwirkungen, und somit möglicher Schaden von Antibiotika. Werden Antibiotika zu häufig oder unsachgemäß einsetzt, können die Krankheitserreger widerstandsfähig, d.h. resistent, werden und die Antibiotika wirken nicht mehr.
(Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), 2023)
Um Resistenzen bei Antibiotika entgegenzuwirken, ist es wichtig, Antibiotika verordnungsgemäß anzuwenden und diese jedenfalls so lange einnehmen, wie es die Ärztin oder der Arzt verschreibt – selbst wenn die Beschwerden bereits abgeklungen sind. Ansonsten können Krankheitserreger im Körper bleiben und die Krankheit erneut ausbrechen.

Richtige Anwendung:

Voraussetzung, dass das Medikament seine volle Wirkung entfalten kann ist eine exakte und richtige Anwendung.

- „Vor dem Essen“ bedeutet nicht vor dem ersten Bissen, sondern eine halbe Stunde oder Stunde vor der Mahlzeit.
- „Zum Essen“ beschreibt die Einnahme während dem Essen.
- „Nach dem Essen“ heißt eine halbe Stunde bis Stunde nach der Mahlzeit.
- „2-mal täglich“ beschreibt die Einnahme möglichst im 12-Stunden-Abstand.
- „3-mal täglich“ beschreibt die Einnahme möglichst alle 8 Stunden.

(Gesundheitsfonds Steiermark, 2022)

Dosierung:

Besagt, welche Menge und zu welchem Zeitpunkt man das Medikament einnehmen muss.

Nebenwirkungen:

Nebenwirkungen können, müssen aber nicht eintreten. Hier steht alles, was nicht nur bei diesem Medikament, sondern auch bei ähnlichen Medikamenten oder Substanzen jemals als Nebenwirkung aufgetreten ist. Auch bei rezeptfreien, privat gekauften Medikamenten können Nebenwirkungen oder Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten auftreten.
Es gibt Nebenwirkungen, die „sehr häufig“, „häufig“, „gelegentlich“, „manchmal“ und „selten“ auftreten können. „**Sehr häufige**“ Nebenwirkungen werden von **10 bis 30 Prozent** der Menschen, die das jeweilige Medikament einnehmen, wahrgenommen. „**Seltene Nebenwirkungen**“ treten bei **einer Person von einer Million** Personen, die das jeweilige Medikament einnehmen, auf.
(Gesundheitsfonds Steiermark, 2022)

Einnahme mehrerer Medikamente:

Wenn man mehrere Medikamente einnehmen muss, ist es sehr sinnvoll, sich einen Medikationsplan erstellen zu lassen. Dadurch können Nebenwirkungen **und** Wechselwirkungen vermieden werden**.** Auch bei privat gekauften**,** rezeptfreien Medikamenten können Wechselwirkungen mit rezeptpflichtigen Medikamenten auftreten. Zum Beispiel bei Medikamenten zur Blutverdünnung in Kombination mit Aspirin**.**

Generika:

Ein Generikum ist eine Kopie des Originalmedikamentes mit gleichem Wirkstoff. Generikum und Originalmedikament enthalten den gleichen Wirkstoff, wirken gleich und sind daher gleich sicher. Während die Originalarzneimittel eine teure Entwicklung durchlaufen, bis sie zugelassen werden, können Generika weitaus rascher und kostengünstiger entwickelt werden, da keine Kosten für zusätzliche Forschung anfallen.
So können unser Gesundheitssystem und jeder Patient durch den Einsatz von Generika massiv Kosten einsparen. (Österreichischer Generikaverband, 2023)

Tipps für die Patient/innen:

- Der Beipackzettel (=Gebrauchsinformation) enthält wichtige Informationen zur Wirkung, richtigen Anwendung, Dosierung und möglichen Nebenwirkungen eines Medikaments.
- Beipackzettel aufmerksam durchlesen.
- Nur wenn das Medikament exakt nach den Vorschriften eingenommen wird, wirkt es optimal.
- Einnahmeplan erstellen, wenn mehrere Medikamente eingenommen werden müssen.
- Wenn bei chronischen Erkrankungen bereits Medikamente eingenommen werden, Ärztin oder Ihren Arzt beziehungsweise Apothekerin oder Apotheker darüber informieren.
- Es kann sein, dass es bei der gleichzeitigen Einnahme von mehreren Medikamenten zu Wechselwirkungen kommt. Auch bestimmte Lebensmittel und rezeptfreie Medikamente (zum Beispiel Aspirin) können die Wirkung von Medikamenten beeinflussen.
- Wenn man Medikamente einnimmt keinen Alkohol trinken.

(Gesundheitsfonds Steiermark, 2022)

Weiterführende Links/Unterlagen für interessierte Versicherte:

✓ **Gesunde Schule:**

Sekundarstufe:

- Styria Vitalis: „Schulen für Gesundheitskompetenz“ Gesundheit und Krankheit – Modul Medikamente

MODUL 2: Gute Gesprächsqualität

Abschnitt		Zielsetzung	Zielgruppe	Dauer	Unterlagen für Teilnehmende	Weiterführende Links
1	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	Alle Zielgruppen	15 min	✓ **Gesunde Schule**: Primarstufe: Arbeitsblatt Arztgespräch, Sekundarstufe: Modul Arztgespräch	
2	**Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit der Behandlerin / dem Behandler**	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1. Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	Zusatz für interessierte Patient/innen, Senior/innen	15 min	✓ Heft „Mein Arztgespräch - Fragen und Antworten“ ✓ Klappfolder Mein Gespräch mit dem Arzt / der Ärztin ✓ **Gesunde Schule**: Primarstufe: Arbeitsblatt Arztgespräch, Sekundarstufe: Modul Arztgespräch	www.gesund-informiert.at/mein-arztgespraech.

1. Die 3 Fragen für meine Gesundheit

Der Arzt / Die Ärztin ist für viele die wichtigste Informationsquelle für Gesundheitsinformationen.
Der Arzt / Die Ärztin und andere Behandler/innen oder Therapeut/innen sind wesentliche Partner, wenn es um unsere Gesundheit geht. Damit der Arzt / die Ärztin erfolgreich behandeln kann, muss es ein Gespräch geben (er/sie muss wissen, wie es mir geht, was ich will, was ich schon tue, um Beschwerden zu lindern usw.) Patient/innen sollen zu einer besseren kommunikativen GK befähigt werden und somit ein höheres Maß an Selbstbestimmung bei Gesprächen mit Gesundheitsberufen erlangen.

Die aktive Beteiligung von Patient/innen an Gesprächen mit Angehörigen der Gesundheitsberufe unterstützt das Finden, Verstehen, Bewerten und Anwenden von gesundheitsrelevanter Information – informierte Entscheidungen inbegriffen.

Patient/innen werden dazu ermutigt, im Gespräch mit Gesundheitsfachkräften zumindest 3 Einstiegsfragen zu stellen:

- *Was habe ich? (Was ist mein Gesundheitsproblem?)*
- *Was kann ich tun?*
- *Warum soll ich das tun? Warum ist das wichtig für mich?*

Diese drei Fragen kann man sich gut merken und sie sind für Patientinnen und Patienten in vielen Gesprächen wichtig. Noch besser ist es, sich auf ein anstehendes Gespräch gut vorzubereiten und sich weiterführende eigene Fragen zu überlegen (siehe nächstes Kapitel).

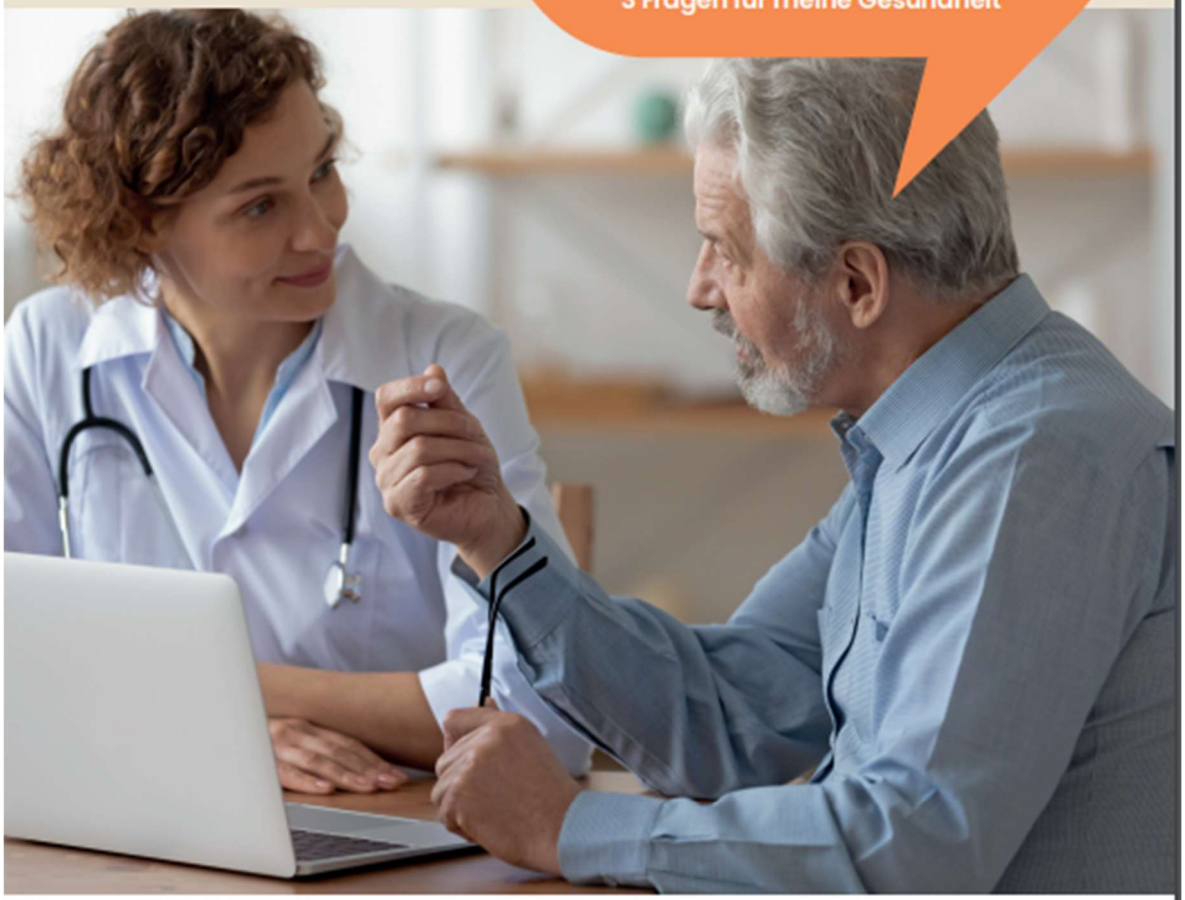
(Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, 2023)

Hallo, Ihr Arztgespräch beginnt in Kürze

Fragen Sie, wenn etwas unklar ist!

Was habe ich?
Was kann ich tun?
Warum ist das wichtig?

3 Fragen für meine Gesundheit



österreichische plattform gesundheitskompetenz

Damit Sie gut informiert nach Hause gehen.

2. Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler

Beim Gespräch mit dem Behandler / der Behandlerin sitzen sich zwei Experten gegenüber →
Der Arzt / die Ärztin hat das medizinische Fachwissen, ich selbst lebe mit der Erkrankung bzw. den Gesundheitsbeschwerden und bin so Experte in eigener Sache → Arzt/Ärztin und Patient/in sind demnach gleichberechtigte Partner, wenn es um meine Gesundheit geht!

Um eine gute, gemeinsame Entscheidung mit dem Behandler / der Behandlerin treffen zu können, ist es wichtig, sich auf das Gespräch vorzubereiten!

Tipps für die Patient/innen:

- ✓ Zeit nehmen, um sich auf das Gespräch vorzubereiten
- ✓ Überlegen was man dem Arzt oder der Ärztin mitteilen möchte?
- ✓ Welche Fragen könnte der Arzt/die Ärztin haben? (Beschwerden, Vorerkrankungen, Medikamente, …)
- ✓ Überlegen was man vom Arzt/von der Ärztin wissen? (Untersuchungen, Diagnose, Behandlungsmöglichkeiten, Nutzen und Risiken, Alternativen)
- ✓ Gedanken machen ob man selbst mitentscheiden möchte?
- ✓ Nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wird!
- ✓ Aussagen des Arztes/der Ärztin in eigenen Worten wiederholen!
- ✓ Notizen machen!
- ✓ Bei Bedarf Vertrauensperson mitnehmen!

Was kann ich fragen?

- ✓ Ursachen, Verlauf der Erkrankung / Behandlung?
- ✓ Warum soll ich eine bestimmte Untersuchung machen?
- ✓ Gibt es andere mögliche Behandlungen oder Untersuchungen?
- ✓ Was passiert, wenn ich auf die Behandlung verzichte?
- ✓ Nutzen und Risiken der Behandlung? Wie wahrscheinlich ist es, dass diese eintreten?
- ✓ Negative Auswirkungen auf meinen Alltag?
- ✓ Was kann ich selbst zu meiner Gesundheit beitragen?
- ✓ Gemeinsame Entscheidung, die für mich passt?

Ich informiere über

- Meine Medikamente (auch rezeptfreie Medikamente)
  - Wie? (Liste, Fotos, Verpackungen…)
  - Wie viele? Wie oft?
- Meine Allergien
- Meine Unverträglichkeiten

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- **Diese Broschüre unterstützt bei den Vorbereitungen für den Arzttermin.**
  Mein Gespräch mit der Ärztin / dem Arzt (201.0 KB)
- **Hilfreiche Tipps** rund um das erfolgreiche Arztgespräche sowie das Heft **„Mein Arztgespräch – Fragen und Antworten“** findet man Sie zum Beispiel auch unter https://www.gesund-informiert.at/sites/default/files/files/Mein-Arztgespraech-Web_0.pdf.
- **Gesunde Schule**: Primarstufe: Arbeitsblatt Arztgespräch, Sekundarstufe: Modul Arztgespräch

MODUL 3: Gute Gesundheitsinformationen

Abschnitt		Zielsetzung	Zielgruppe	Dauer	Unterlagen für Teilnehmende	Weiterführende Links
1	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	Alle Zielgruppen	5 min	**Gesunde Schule**: Primarstufe: Thema Medien, Modul „Informationskritik und persönliche Daten“, Übung Gesundheitsinformationen Sekundarstufe: Thema „Gesundheit & Krankheit“, Modul „Gesundheits-informationen“	Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz **Gesundheitsinformationen in Gebärdensprache**: https://www.marienapo.eu/gehoerlos/gesundheitsinfos-in-oegs/
2	**Qualitätscheck Gesundheits-informationen**	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien	Alle Zielgruppen	10 min	Folder Gut informiert entscheiden Profichecklist Gute Gesundheitsinformationen	Checkliste Gute Gesundheits-informationen Profichecklist Gute Gesundheitsinformationen
3	**Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen**	Die Teilnehmer kennen den Begriff Evidenzbasierung und wissen wo sie wissenschaftlich gesicherte Gesundheitsinformationen finden.	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis	10 min		www.medizin-transparent.at
4	**Gesundheits-informationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie**	Die Teilnehmer kennen Kriterien, welche sie bei der Internetrecherche (Suchmaschinen, Soziale Medien) nach Gesundheitsinformationen beachten sollten und kennen die GGI Linkliste der ÖPGK.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche	10 min	Folder Gut informiert entscheiden	https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gesundheitsinformation-oesterreich/linkliste/
5	**Nutzen und Risiken von Behandlungen richtig einschätzen**	Teilnehmer werden befähigt z.B. aufgrund von Faktenboxen Vor- / Nachteile von Behandlungen besser abzuwägen. Sie kennen den	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis für ihre Entscheidungsfindung,	10 min		www.harding-center.mpg.de/de/faktenboxen

		Unterschied zwischen absoluten und relativen Darstellungen von Zahlen.				
6	**Bewertung von Gesundheits-Apps**	Die Teilnehmer kennen die wichtigsten Qualitätskriterien von Gesundheits-Apps.	Advanced-Modul für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis für ihre Entscheidungsfindung,	5 min		Checkliste-GesundheitsApps - Plattform Patientensicherheit Österreich Gesund-informiert.at - Checkliste für Gesundheitsapps

1. Was sind (gute) Gesundheitsinformationen?

Gesundheitsinformationen zählen zu den meistgenutzten Informationsangeboten.
Nach den Ergebnissen der jüngsten HLS Studie bestehen die größten Schwierigkeiten bei der Beurteilung der Frage, ob hinter den angebotenen Informationen wirtschaftliche Interessen stehen, die Vertrauenswürdigkeit der gefundenen Informationen einzuschätzen und die gefundenen Informationen zur Lösung eines Gesundheitsproblems zu nutzen, sowie bei der Einschätzung, ob Informationen auf die eigene Person zutreffen. (Griebler, et al., 2021)

Mit der Förderung einer „kritischen" digitalen GK sollen Nutzerinnen und Nutzer Kompetenzen im Finden, Verstehen, Bewerten und Anwenden von Gesundheitsinformationen aus digitalen Medien/Quellen erwerben, um z. B. besser beurteilen zu können, ob hinter angebotenen Informationen wirtschaftliche Interessen stecken. (BMSGPK, 2021)

Was sind überhaupt zu Gesundheitsinformationen? Was kann das alles sein?

- **Krankheitsbilder:** Ursachen und Risiken, Verlauf, Behandlungsmöglichkeiten
- **Orientierung:** Wer ist mein Ansprechpartner? Formulare, Anträge, Orientierung in Gebäuden (z.B. Wo muss ich zur Behandlung hin?)
- **Behandlungsangebote:** Welche Behandlungsangebote gibt es und wo kann ich diese in Anspruch nehmen? Was tun im Krankheitsfall?
- **Regeln im Gesundheitswesen:** Wahlärzte vs. Kassenärzte; Welche Leistung zahlt die SV? Wann habe ich welche Ansprüche?
- **Vorsorgemöglichkeiten**: Impfung, Vorsorgeuntersuchungen etc.
- **Gesundheitspolitische Aussagen**: Welche Themen werden aktuell diskutiert?

Gesundheitsinformationen können auch unterschiedliche Formen haben und über unterschiedliche Kanäle, mündlich als auch schriftlich vermittelt werden. Gedruckte, schriftliche Informationen findet man beispielsweise in Patientenbroschüren. Darüber hinaus gibt es Informationen in digitaler Form (z. B. Websites, Apps), schriftlich als auch in Form von Videos und Audioformaten wie Podcasts.

Der Begriff **„Gute Gesundheitsinformation"** bezeichnet **qualitätsvolle Informationen zu gesundheitsbezogenen Inhalten**.
Gute Gesundheitsinformationen sind

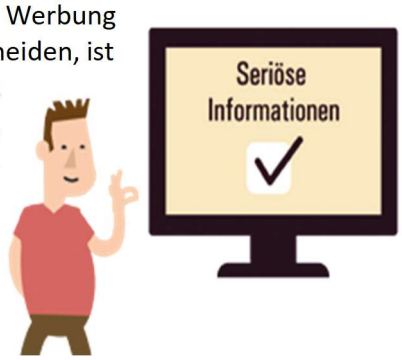
- ✓ leicht verständlich
- ✓ umfassend
- ✓ unabhängig (keine offene oder verdeckte Werbung)
- ✓ unverzerrt
- ✓ zielgruppenorientiert
- ✓ geschlechtergerecht
- ✓ verlässlich
- ✓ und basieren auf wissenschaftlicher Evidenz, also gesicherten Fakten.

Das Recht auf umfassende, verständliche, geschlechtergerechte, unabhängige, dem aktuellen medizinischen Wissensstand entsprechende (evidenzbasierte) Information zu Gesundheit und Krankheiten ist in den österreichischen Patientenrechten verankert.

Gute Gesundheitsinformationen ermöglichen es, sich im Gesundheitssystem zu beteiligen und stärken die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung.

2. Qualitätscheck Gesundheitsinformationen

Gesundheitsinformationen begegnen uns oft. Wir werden ständig in Zeitungen, Fernsehwerbungen oder dem Internet mit Informationen zu Gesundheit, Krankheiten oder Behandlungsmöglichkeiten konfrontiert, ob wir nun konkret danach suchen oder nicht. Diese Informationen sind von unterschiedlicher Qualität. Verlässliche (Gute) Informationen von Werbung oder schlechten bzw. falschen Gesundheitsinformationen zu unterscheiden, ist meist schwer. Viele Artikel sind oft stark über- oder untertrieben. Viele Gesundheitsinformationen zielen darauf vor allem darauf ab, dass man ein Produkt kauft oder eine Leistung in Anspruch nimmt. Gute Gesundheitsinformation will dabei unterstützen eine gut informierte Entscheidung zu treffen, die für einen passt. Man erkennt gute Gesundheitsinformation an folgenden Merkmalen.



Anhand der folgenden Kriterien kann die Qualität einer Gesundheitsinformation schnell und einfach überprüft werden.

- **Die Gesundheitsinformation ist frei von Werbung.**

Es wird weder im Text noch mit Bildern für etwas geworben, das Geld kostet. Der Grund: Wer etwa für eine bestimmte Behandlung wirbt, kann nicht unabhängig über andere Behandlungen informieren.

***Vorsicht** etwa bei Werbeanzeigen für Nahrungsergänzungsmittel, Medikamente oder Heilmittel, für eine bestimmte Gesundheitsuntersuchung, für kostenpflichtige Kurse oder bei einem Hinweis, in einem Online-Shop etwas zu kaufen.*

- **Die Gesundheitsinformation stammt von einer unabhängigen Einrichtung, die vermutlich kein Geld mit unserer Gesundheit verdient (z.B. keine Anbieter von Medikamenten oder Nahrungsergänzungsmitteln, …).**

Wer hinter einer Gesundheitsinformation steht, lässt sich bei einer Webseite meist im Impressum oder auf der „Über uns“-Seite herausfinden. Wer z.B. Mittel zur Behandlung verkauft, kann nicht unabhängig über andere Behandlungen informieren.

***Nicht unabhängig** sind Unternehmen, die Medikamente, Nahrungsergänzungsmittel oder Geräte verkaufen, die die Gesundheit verbessern sollen. Auch Einrichtungen, die Geld für Behandlungen verlangen, sind nicht unabhängig, etwa Privatkliniken oder private Kurhäuser.*

***Unabhängig** sind üblicherweise Universitäten oder Forschungsinstitute. Auch staatliche oder öffentlichen Stellen wie das Gesundheitsministerium, öffentliche Krankenkassen, Stiftungen und Vereine können unabhängig sein.*

- **Ich fühle mich ausgewogen informiert (die Gesundheitsinformation beschreibt z.B. Vor- und Nachteile, mehrere Möglichkeiten zur Behandlung, ...).**

Die Information ist nicht einseitig. Sie erwähnt etwa, dass jede Behandlung auch Risiken oder Nebenwirkungen hat, oder dass es meist mehr als eine Behandlungsmöglichkeit gibt. Dazu kann auch abwarten und nichts tun zählen – denn manchmal bessern sich Beschwerden auch von allein.

***Vorsicht,** wenn eine bestimmte Behandlung, medizinische Test-Methode, etc. besonders gelobt wird oder als risikofrei dargestellt wird, oder wenn eine andere Behandlung oder Methode ohne nachvollziehbare Begründung abwertend dargestellt wird.*

- **Fachbegriffe werden sparsam verwendet und ihre Bedeutung erklärt.**

Wenn ein Fachbegriff wirklich unverzichtbar ist, wird seine Bedeutung verständlich erklärt. Oft sind Fachbegriffe allerdings nicht notwendig und wollen bloß beeindrucken und wissenschaftlich klingen.

***Vorsicht,** wenn eine Information schwer verständlich ist und viele wissenschaftlich klingende Wörter enthält, die nicht erklärt werden.*

- **Die Gesundheitsinformation gibt detailliert an, welche Quellen hinter den genannten Aussagen stehen (Literaturliste, Links zu Studien, …).**

Über die Quellen lässt sich nachvollziehen, in welchen Studien etwa die Wirksamkeit einer Behandlung erforscht wurde. Auch bei anderen Aussagen ist so nachvollziehbar, woher sie stammen.

***Vorsicht,** wenn sich nicht nachvollziehen lässt, welche wissenschaftlichen Studien oder Quellen hinter den Aussagen stehen.*

- **Die Gesundheitsinformation gibt an, wie gut oder schlecht die behaupteten Sachverhalte wissenschaftlich abgesichert sind.**

Es wird nicht nur klar dargestellt, ob es Forschung zu einer bestimmten Behandlung, medizinischen Test-Methode, etc. gibt, sondern auch, wie aussagekräftig diese ist. Es wird erwähnt, dass die Behandlung oder Methode möglicherweise oder wahrscheinlich nützt – das aber nicht gut erforscht ist. Oder dass aussagekräftige Studien den Nutzen klar zeigen.

***Vorsicht,** wenn z.B. eine Behandlung als uneingeschränkt wirksam dargestellt wird, aber nicht erwähnt wird, dass das gut in aussagekräftigen Studien erforscht ist.*

- **Es ist ersichtlich, wann die Gesundheitsinformation erstellt oder aktualisiert wurde.**

Ein Datum zeigt an, ob die Information aktuell ist. Wenn sie bereits mehrere Jahre alt ist, könnten in der Zwischenzeit neue Studien veröffentlicht worden sein, die die Einschätzung ändern würden.

***Vorsicht,** wenn unklar bleibt, ob die Gesundheitsinformation aktuell oder veraltet ist.*

(Universität für Weiterbildung Krems. Checkliste für verlässliche Gesundheitsinfos, 2023)

Gesundheitsinformationen, die sämtliche Kriterien erfüllen wären ideal, sind aber selten. Je mehr die Aussagen auf die Gesundheitsinformation zutreffen, umso eher handelt es sich um eine gute Gesundheitsinformation, der man vertrauen kann. Im Idealfall treffen alle sieben Punkte zu.

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- **Infos ohne Nebenwirkungen**
  Wissenschaftlich fundierte Liste mit geprüften Tipps, die das Erkennen von verlässlichen Informationen vereinfachen soll.
  www.infos-ohne-nebenwirkung.at

- **SV-Folder Gut informiert entscheiden**
  https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/?contentid=10007.900158&portal=svportal

- Für Vertreter/-innen von Gesundheitsberufen (medizinisch, therapeutisch, administrativ), die im Rahmen ihrer Tätigkeiten Gesundheitsinformationen weitergeben, deren Qualität sie vorab überprüfen möchten gibt es zusätzlich eine Profichecklіste.
  Profichecklіste Gute Gesundheitsinformationen

- **Gesunde Schule**: Sekundarstufe: Modul Gesundheitsinformationen

- **Gesundheitsinformationen in Gebärdensprache:**
  https://www.marienapo.eu/gehoerlos/gesundheitsinfos-in-oegs/

3. Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen

Gut informiert entscheiden können wir nur dann, wenn uns qualifizierte, verlässliche Informationen zur Verfügung stehen. Das gilt besonders für Entscheidungen, die unsere Gesundheit beeinflussen. Unterstützende Methode für gute Behandlungsqualität und für gute Gesundheitsinformationen, insbesondere für Patient/innen mit hohen Ansprüchen an die Informationsbasis ihrer Gesundheitsentscheidungen, ist evidenzbasierte Medizin. Sie können damit ihre gesundheitliche Selbstbestimmung stärken.

Gesundheitsinformationen gelten dann als besonders gut und zuverlässig, wenn sie evidenzbasiert sind. Der Begriff „Evidenz“ leitet sich aus dem Englischen „evidence“ ab und bedeutet, dass es wissenschaftliche Nachweise für Nutzen und Schaden gibt.

Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen **liefern sachliche und wissenschaftlich belegte Aussagen** zu Erkrankungen und den Möglichkeiten von Untersuchung und Behandlung.
Bei evidenzbasierter Medizin (EbM) handelt es sich daher um einen Ansatz, der die **aktuellen verfügbaren Wirksamkeitsnachweise** (Evidenz) zur Grundlage von Entscheidungen macht. Diese Wirksamkeitsnachweise sind dann am verlässlichsten, wenn sie durch (am besten mehrere) hochqualitative klinische Studien mit großen Patientenzahlen abgesichert sind.

Stufenweise immer weniger verlässlich sind sie, je mehr sie nur auf Fallberichten und Erfahrungswerten einzelner Expertinnen und Experten beruhen.

Egal ob man eine medizinische Vorbildung hat oder nicht, sollten Texte, Tabellen und Grafiken in evidenzbasierten Gesundheitsinformationen leicht verständlich sein. Gute Gesundheitsinformationen bieten mehr als nur die Angabe von Messwerten, wie etwa des Blutdrucks. Man findet darin Informationen, die wirklich für die Lebensqualität wichtig sind, etwa ob eine Therapie Schmerzen lindert. Sie helfen sich fundiert für oder gegen Untersuchungs- oder Therapiemethoden zu entscheiden.

TIPP: **Medizin Transparent.at** bietet beispielsweise wissenschaftlich geprüfte, verständliche und nützliche Gesundheitsinformationen für Verbraucher/innen. Medizin-transparent.at bewertet die wissenschaftliche Beweislage hinter Gesundheits-Behauptungen aus Medien. Grundlage sind die besten Forschungsergebnisse, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbar sind. Diese werden leicht verständlich auf der Website zusammengefasst.
Weitere wissenschaftlich fundierte Websites sind im nachfolgenden Kapitel „Gesundheitsinformationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie“ zusammengefasst.

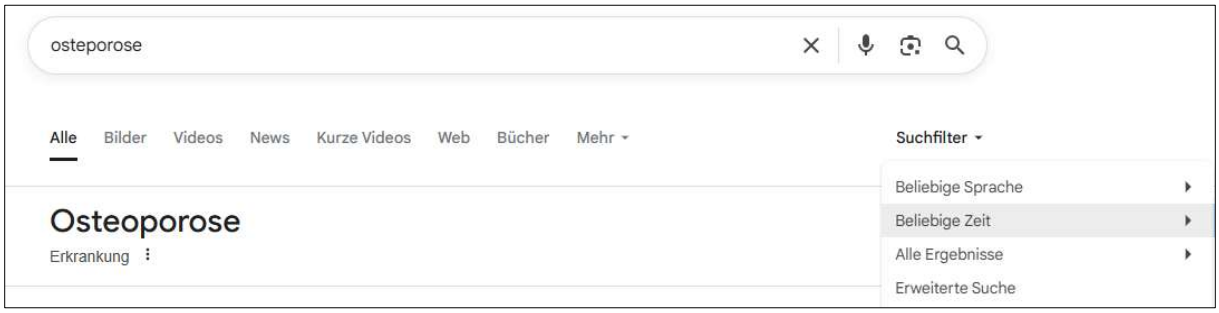
4. Gesundheitsinformationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie

Bei der großen Fülle an Internetseiten zu den unterschiedlichsten Gesundheitsthemen ist es nicht einfach den Überblick zu behalten. Gerade bei Gesundheitsinformationen ist es wichtig, sich vertrauenswürdige Seiten zu suchen. Bei der Online-Suche nach Gesundheitsinformationen sollte man darüber hinaus folgendes beachten:

- ✓ Das Wichtigste zuerst: Die Suche nach Gesundheitsinformationen im Internet ersetzt keinen Arztbesuch! Beschwerden können viele Ursachen haben. Die richtige Diagnose lässt sich nicht allein mit einem Computer oder Smartphone herausfinden. Bei Zweifel - ärztlichen Rat suchen! Egal, wie gut eine Information ist und warum man diese gesucht hat: Man solle mit der Ärztin oder dem Arzt über die Suche und die Ergebnisse sprechen. Gemeinsam kann man diese einschätzen und gegebenenfalls das Vorgehen planen.

DIE SUCHSTRATEGIE MACHT DEN UNTERSCHIED

Wenn wir im Internet suchen, ist es wichtig, dass wir unsere Suchbegriffe bewusst formulieren. Oft reicht ein einzelnes Wort nicht aus – besser ist es, verschiedene Begriffe auszuprobieren, also auch Synonyme zu verwenden. Je präziser wir sind, desto besser werden die Ergebnisse. Auch in Suchmaschinen ist es möglich, die Suche durch Suchfilter (erweiterte Suche) zu präzisieren.



Durch sogenannte „Suchoperatoren“ lässt sich die Suche ebenfalls verfeinern. Gängige Möglichkeiten sind:

- → „Anführungszeichen": Um eine exakte Phrase oder Wortfolge zu erhalten, werden Anführungszeichen an Beginn und Ende gesetzt, z.B. „evidenzbasierte Ernährungsberatung"
- → „site:": Zeigt nur relevante Seiten von einer bestimmten Webseite an, z.B. site:gesundheit.gv.at
- → „-" (Minus): Der Minus-Operator schließt unerwünschte Begriffe aus, z.B. Diät -werbung -shop
- → „OR": Gibt die Anweisung, Ergebnisse zu einem Begriff ODER zu einem anderen zu liefern, z.B. Masern OR Röteln
- → „*" (Sternchen): Der Platzhalter steht für ein oder mehrere beliebige Wörter innerhalb einer Phrase, z.B. „Risiko für * Erkrankungen"
- → „..." (Zahlenbereich): Zwei Punkte zwischen zwei Zahlen suchen innerhalb eines Bereichs, z.B. Studie Diabetes 2020…2024
- → „+" (Plus): Mit dem Pluszeichen wird der Begriff in jedem Ergebnis zwingend berücksichtigt, z.B. +Diabetes Ernährung Typ 2 (siehe Anmerkung)

Anmerkung: Nicht jeder Operator funktioniert in jeder Suchmaschine gleich. Die Operatoren + und ~ werden von Google seit einigen Jahren nicht mehr unterstützt, können in anderen Suchmaschinen aber weiterhin nützlich sein.

- ✓ Medizinisches Wissen ist nicht immer und für alle nützlich. Es kann auch belasten. Sie haben ein Recht darauf, manche Dinge nicht wissen zu wollen. Bedenken Sie daher, was Sie mit Ihrer Suche herausfinden möchten und was nicht.
- ✓ Die Reihenfolge der Suchergebnisse besagt nichts über Qualität und Vertrauenswürdigkeit der Informationen. Gerade bei den ersten Treffern handelt es sich häufig um gekaufte Werbeanzeigen.
- ✓ Vergewissern, wer hinter der Information steht und welche Ziele die Anbieter verfolgen.
- ✓ Vorsicht, ist geboten, wenn neben den Texten die Werbung zum passenden Produkt erscheint oder wenn direkt oder über verlinkte Shop-Seiten Produkte verkauft werden.
- ✓ Skeptisch sein, wenn gerade bei schweren Erkrankungen von Heilung die Rede ist oder „Schulmedizin“ abwertend behandelt wird.
- ✓ Internetforen sind keine zuverlässigen Informationsquellen. Die Angaben sind subjektiv und werden nicht hinsichtlich Qualität und Richtigkeit überprüft.
- ✓ Kritisch bleiben – Fehler können auf der besten Internetseite passieren. Am besten die Informationen mehrerer Angebote vergleichen oder zumindest auf eine zweite Seite schauen.
- ✓ Gütesiegel können zeigen, ob man sich um Qualität und Offenheit bemüht. Diese erkennt man an den Logos auf der Startseite. Siegel sagen jedoch nichts darüber aus, ob eine Information inhaltlich richtig ist.
- ✓ Genau überlegen, wie viel man anderen über den persönlichen Gesundheitszustand mitteilen möchten, zum Beispiel in Internetforen.
- ✓ Regelmäßig die Sicherheitseinstellungen des Computers aktualisieren.

(Patienten-Information.de, 2023)

DIE INFORMATIONSQUELLE BESTIMMT DIE REIHUNG DER INHALTE

„Google“ ist die meistgenutzte Suchmaschine in Österreich, allerdings nicht unbedingt die beste. Denn „Google“ reiht Inhalte nicht nur nach Qualität, sondern auch nach anderen Faktoren. Beispielsweise werden bezahlte Werbungen nach oben gepusht oder persönliche Präferenzen berücksichtigt. Es lohnt sich zum Vergleich andere Suchmaschinen zu verwenden, wie etwa:

- **Startpage** – liefert Google-Ergebnisse, ruft sie aber anonym ab und speichert keine Nutzerdaten
- **DuckDuckGo** – speichert keine IP-Adressen oder Suchhistorie und bildet keine Nutzerprofile; die Server stehen allerdings in den USA, was aus Datenschutzsicht teilweise kritisch gesehen wird
- **MetaGer** – deutsche Meta-Suchmaschine des gemeinnützigen Vereins SUMA-EV (in Zusammenarbeit mit der Leibniz Universität Hannover), Server in Deutschland, kein Tracking
- **MEDIsuch** – auf medizinische und Gesundheitsthemen spezialisierte Suchmaschine

<u>Speziell für Kinder:</u>

- **fragFINN.de** – geschützter Kinder-Suchraum mit von Medienpädagogen und -innen geprüfter Auswahl

Zur Unterstützung und Ergänzung der Recherche werden die nachstehenden qualitätsgeprüften Websites empfohlen. Die Information sind kostenlos, unabhängig von kommerziellen Interessen und wissenschaftlich fundiert.

- diabinfo.de
  - Informationen zu allen Formen von Diabetes | Vorbeugung und Behandlung von Diabetes | Informationen in mehreren Sprachen
- hardingcenter.de/faktenboxen
  - Faktenboxen zu Gesundheitsthemen | Erklärung des Nutzens und Schadens bestimmter medizinischer Maßnahmen
- gesund-informiert.at
  - leicht verständliche Gesundheitsinformationen | Hilfe & Tipps | Gesundheitswegweiser | Podcasts zu Gesundheit
- gesundheit.gv.at
  - leicht verständliche Gesundheitsinformationen | Hilfe & Tipps | Gesundheitswegweiser | Podcasts & Videos zu Gesundheit
- gesundheitsinformationen.de
  - leicht verständliche Gesundheitsinformationen | Hilfe & Tipps | Gebärdensprache
- sozialversicherung.at / Gute Gesundheit
  - kompakte Gesundheitstipps zu häufigen Erkrankungen und Beschwerden, die in vielen Fällen auch ohne Behandlung wieder vergehenI Hilfe & Tipps
- igel-monitor.de
  - Erklärung des Nutzens und Schadens bestimmter Leistungen im Gesundheitswesen | Gebärdensprache
- krebsinformationsdienst.de
  - Informationen zu allen Formen von Krebs | Vorbeugung & Behandlung von Krebs | Leben mit Krebs | Gebärdensprache
- leitlinienprogramm-onkologie.de/patientenleitlinien/
  - leicht verständliche Informationen zu vielen Formen von Krebs | Erklärung von Nutzen und Schaden einer Behandlung | Zahlen und Fakten nach Geschlecht
- medizin-transparent.at
  - Faktencheck von Gesundheitsmythen und Behauptungen rund um Gesundheit – aus Werbung, Medien und Internet
- psychenet.de
  - Informationen zu psychischen Erkrankungen und zur psychischen Gesundheit | Demenz | Entscheidungshilfen | Selbsttests
- rund-ums-impfen.at
  - Informationen zum kostenfreien Kinder-Impfprogramm | Corona-Impfung | Impfkalender
- stiftung-gesundheitswissen.de
  - leicht verständliche Gesundheitsinformationen | Videos zu Gesundheit

Weitere Empfehlungen für spezielle Bereiche (entsprechen nicht durchgängig den ÖPGK-Kriterien für Gute Gesundheitsinformation)

- evi.at

  - EVI bietet für die häufigsten Behandlungsanlässe in Hausarzt- und Kinderarztpraxen die in der Qualitätsprüfung am besten abgeschnittenen Gesundheitsinformationen
- gemeinsam-gut-entscheiden.at
  - Überversorgung reduzieren - Empfehlungen kritisch hinterfragen
- wobinichrichtig.at
  - Informationen und Orientierung zur Nutzung des Gesundheitssystems | Hilfe bei kleinen Beschwerden | Informationen in mehreren Sprachen → nicht auf GGI geprüft

Quelle: (Österreichsiche Plattform für Gesundheitskompetenz, 2026)

KINDER UND JUGENDLICHE *(nicht von ÖPGK auf GGI geprüft)*
www.feel-ok.at
Gesundheitsinformationen speziell für Kinder und Jugendliche zu den Themen Alkohol, Arbeit, Bewegung, Sport, Cannabis, Ernährung, Liebe, Sex, Essstörungen, Selbstvertrauen, Stress, Selbstmord, Tabak.

BARRIEREFREIE GESUNDHEITSINFORMATIONEN *(nicht von ÖPGK auf GGI geprüft)*
Barrierefreie Gesundheitsinformationen für gehörlose Menschen
https://www.marienapo.eu/gehoerlos/gesundheitsinfos-in-oegs/

Soziale Medien und Influencer*innen

Für viele Menschen, insbesondere jüngere Zielgruppen, sind soziale Medien mittlerweile die erste und manchmal einzige Anlaufstelle bei Gesundheitsfragen – noch vor der eigenen Ärztin oder dem eigenen Arzt.

Wenn wir Gesundheitsinhalten auf sozialen Medien folgen, ist es wichtig, dass wir uns bewusst machen, warum wir ihnen vertrauen. Sympathie und Nahbarkeit allein sagen nichts über die fachliche Richtigkeit aus. Besser ist es, genau hinzusehen, also nach Belegen und fachlichem Hintergrund zu fragen:

- ✓ Werden Studien oder Quellen genannt?
- ✓ Handelt es sich um eine ausgebildete Fachperson?
- ✓ Werden Fakten oder Meinungen weitergegeben?
- ✓ Ist Werbung klar als solche gekennzeichnet?

Ob Suchmaschinen oder soziale Medien: Sobald eine digitale Anwendung personalisierte Daten speichert, stellt sie keine objektive Informationsquelle mehr dar. Denn die Auswahl der Inhalte erfolgt dann nicht primär nach Qualität und Objektivität, sondern nach zusätzlichen Faktoren wie der Engagement-Rate, der potenziellen Aufmerksamkeitsspanne und der Verweildauer.

Unterlagen:

- **SV-Folder Gut informiert entscheiden**
  https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/?contentid=10007.900158&portal=svportal

5. Nutzen und Risiken von Behandlungen richtig einschätzen

In Gesundheitsinformationen findet man häufig Angaben wie die folgenden:
„Durch eine gesunde Lebensweise kann das Herzinfarktrisiko um 81 Prozent gesenkt werden."
„Brustkrebs-Früherkennung mithilfe der Mammografie-Reihenuntersuchung reduziert das Risiko, an Brustkrebs zu sterben, um 20 Prozent."

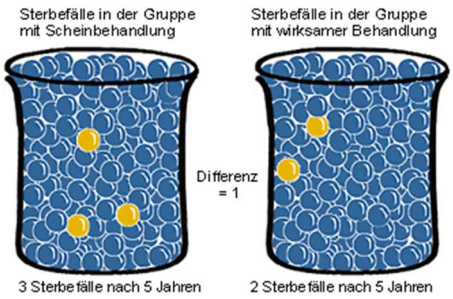
Meist bleibt unklar, worauf sich diese Prozentangaben beziehen. Wie viele Frauen werden durch das Mammografie-Screening gerettet? Wie viele Frauen und Männer können durch eine gesunde Lebensweise einen Herzinfarkt verhindern?

Erst wenn man solche absoluten Zahlen kennt, kann man einschätzen, wie stark das Risiko einer Erkrankung tatsächlich sinkt. Mit Prozentangaben wirken Nutzen und Risiko oft viel größer, als sie tatsächlich sind. Daher sollte man nach Informationen suchen, die auch absolute Zahlen nennen.

Nutzen und Risiken medizinischer Maßnahmen können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden. Das kann zu Missverständnissen und Fehleinschätzungen führen.

Zahlen und Statistiken können in die Irre führen, obwohl sie nicht gelogen sind. Am besten schützt man sich durch kritisches lesen und mit Gesundheitsinformationen von unabhängigen, verlässlichen Stellen. Grafiken können helfen, Nutzen und Risiken deutlicher zu machen. Es empfiehlt sich aber, sie genau und kritisch zu lesen. Wie bei den Prozentangaben braucht man auch bei der Grafik eine Bezugsgröße.

Warum können 33% auch 0,1% sein?
Erhalten 1000 Personen einer solchen Gruppe dieselbe wirksame Behandlung, versterben innerhalb von 5 Jahren 2. Von 1000 Personen ohne Behandlung versterben im gleichen Zeitraum 3. Vergleicht man die Zahlen der Verstorbenen in den beiden Gruppen, so ist es in der behandelten Gruppe eine Person weniger. Also 33% weniger in der behandelten Gruppe. Bezieht man aber diese Zahl von einer Person, auf die gesamte behandelte Gruppe von 1000 Personen, so stellt man fest, dass es eigentlich nur 0,1% sind.



https://www.gesundheit.uni-hamburg.de/wissen/grundwissen/risikoreduktion/besser-einschaetzen-2.html

Welches Medikament ist besser?

- *Medikament A → statt 10 von 100, nur 9 von 100 → 10% → 1%*
- *Medikament B → statt 5 von 1000, nur 4 von 1000 → 20% → 0,1 %*
- *Medikament C → statt 2 von 10.000, nur 1 von 10.000 → 50% → 0,01%*

Tatsächlich ist Medikament A jenes mit der besten Wirkung. Wenn man eine Bezugsgröße hat, ergibt sich plötzlich ein ganz anderes Bild. In Zeitungen und Werbungen werden oft nur relative Zahlen ohne Bezugsgröße angegeben. Über- bzw. Unterschätzungen eines Gesundheitsrisikos führen sehr oft zu Fehlentscheidungen.

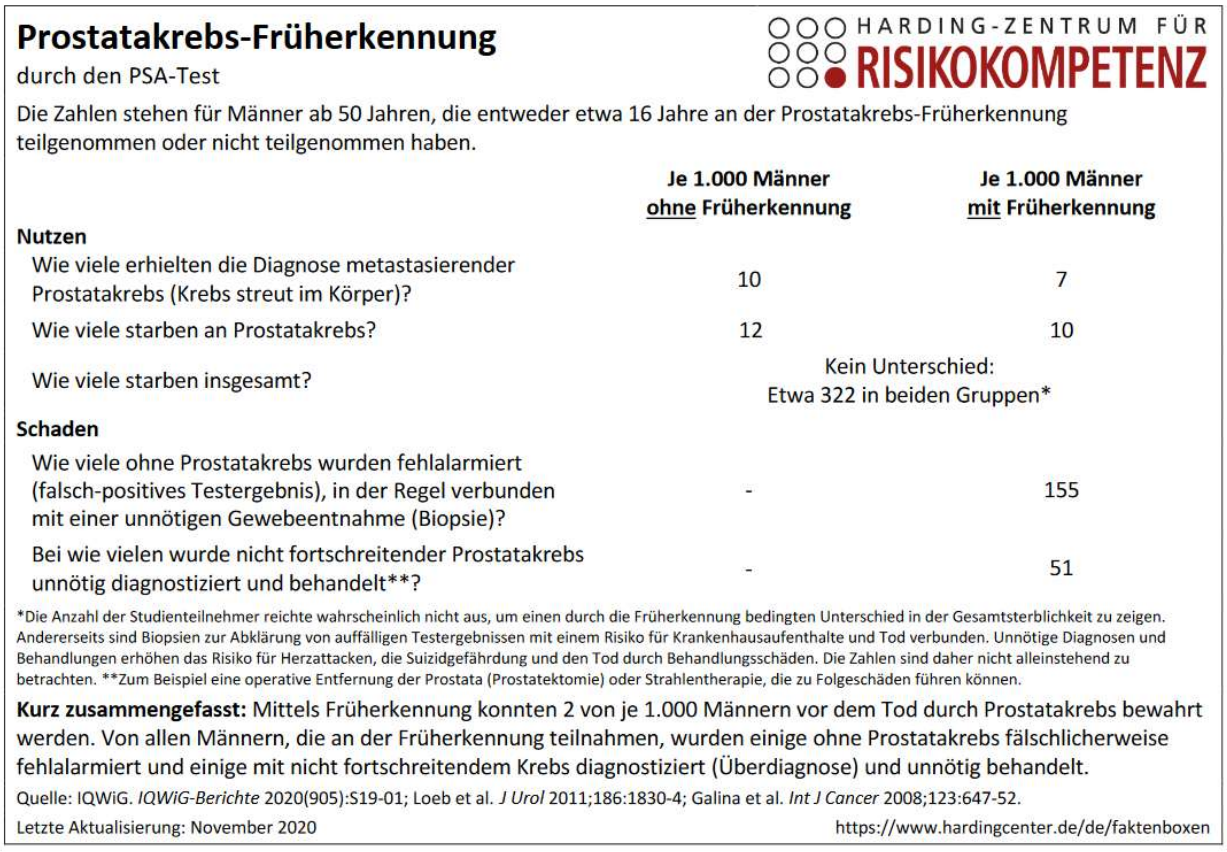
Faktenboxen:

Faktenboxen stellen die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu Nutzen und Risiken von medizinischen Maßnahmen — etwa einer bestimmten Impfung, einer Operation oder einer Früherkennungsmaßnahme — kompakt dar.

www.harding-center.mpg.de/de/faktenboxen

Die Faktenboxen des Harding-Zentrums für Risikokompetenz stellen das gesicherte Wissen zu einem Thema klar verständlich dar: Die wichtigsten Vor- und Nachteile werden einander in Tabellenform gegenübergestellt. Damit tragen sie dazu bei, auch medizinisch und statistisch nicht vorgebildeten Personen kompetente Entscheidungen zu ermöglichen.

Quelle: Harding-Zentrum für Risikokompetenz (2020): Prostatakrebs-Früherkennung, https://www.hardingcenter.de/sites/default/files/2020-11/Faktenbox_PSA-Screening_DE_neues_Design_20201123_final.pdf (dl: 26.07.2021)



Prostatakrebs-Früherkennung

durch den PSA-Test

HARDING-ZENTRUM FÜR RISIKOKOMPETENZ

Die Zahlen stehen für Männer ab 50 Jahren, die entweder etwa 16 Jahre an der Prostatakrebs-Früherkennung teilgenommen oder nicht teilgenommen haben.

	Je 1.000 Männer ohne Früherkennung	Je 1.000 Männer mit Früherkennung
Nutzen		
Wie viele erhielten die Diagnose metastasierender Prostatakrebs (Krebs streut im Körper)?	10	7
Wie viele starben an Prostatakrebs?	12	10
Wie viele starben insgesamt?	Kein Unterschied: Etwa 322 in beiden Gruppen*	
Schaden		
Wie viele ohne Prostatakrebs wurden fehlalarmiert (falsch-positives Testergebnis), in der Regel verbunden mit einer unnötigen Gewebeentnahme (Biopsie)?	-	155
Bei wie vielen wurde nicht fortschreitender Prostatakrebs unnötig diagnostiziert und behandelt**?	-	51

*Die Anzahl der Studienteilnehmer reichte wahrscheinlich nicht aus, um einen durch die Früherkennung bedingten Unterschied in der Gesamtsterblichkeit zu zeigen. Andererseits sind Biopsien zur Abklärung von auffälligen Testergebnissen mit einem Risiko für Krankenhausaufenthalte und Tod verbunden. Unnötige Diagnosen und Behandlungen erhöhen das Risiko für Herzattacken, die Suizidgefährdung und den Tod durch Behandlungsschäden. Die Zahlen sind daher nicht alleinstehend zu betrachten. **Zum Beispiel eine operative Entfernung der Prostata (Prostatektomie) oder Strahlentherapie, die zu Folgeschäden führen können.

Kurz zusammengefasst: Mittels Früherkennung konnten 2 von je 1.000 Männern vor dem Tod durch Prostatakrebs bewahrt werden. Von allen Männern, die an der Früherkennung teilnahmen, wurden einige ohne Prostatakrebs fälschlicherweise fehlalarmiert und einige mit nicht fortschreitendem Krebs diagnostiziert (Überdiagnose) und unnötig behandelt.

Quelle: IQWiG. *IQWiG-Berichte* 2020(905):S19-01; Loeb et al. *J Urol* 2011;186:1830-4; Galina et al. *Int J Cancer* 2008;123:647-52.

Letzte Aktualisierung: November 2020 https://www.hardingcenter.de/de/faktenboxen

6. Bewertung von Gesundheits-Apps

Auf dem Markt kursieren unzählige Apps zu den Themen Gesundheit und Medizin. Viele Menschen nutzen heutzutage Apps um z.B. ihre sportlichen Aktivitäten oder Ernährungs- und Rauchgewohnheiten aufzuzeichnen. Darüber hinaus können sie auch bei der Behandlung von chronischen Erkrankungen unterstützen.

Dient die App einem medizinischen Zweck, also im Umgang mit Erkrankungen oder beim Gesundwerden, erhält sie eine sogenannte CE-Kennzeichnung. Dies ist erforderlich, wenn die App die Vermeidung, Diagnose oder Therapie von Krankheiten unterstützen will. Diese sagt jedoch nichts über die Qualität und den Nutzen der App aus.

Wenn man eine Gesundheits-App nutzen möchte, gibt es ein paar Punkte, auf die man achten sollte:

Hat die App ein Impressum?

Das Impressum findet man häufig unter den Einstellungen oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der App. Das Impressum ist gesetzlich vorgeschrieben. Der Hersteller der App sowie vollständige Kontaktinformationen müssen erkennbar sein. So können Sie einfach herausfinden, wer für den Inhalt der App verantwortlich ist und wie Sie Kontakt aufnehmen können.

Muss ich ein Konto anlegen, damit ich die App verwenden kann?

Häufig müssen Sie ein Konto anlegen, damit Sie eine App verwenden können. Der App-Hersteller kann so Ihre Daten speichern. Außerdem kann so in der Regel verhindert werden, dass jemand anders die App in Ihrem Namen verwendet. Es kann aber auch ein Vorteil sein, wenn Sie **kein** Benutzerkonto anlegen müssen. Dann können Sie die App anonym verwenden.

Kann ich das Konto einfach wieder löschen?

Oft ist es nicht so einfach, die Funktion zum Löschen des Kontos zu finden. Häufig geht das unter dem Punkt „Einstellungen“ in der App. Manchmal braucht es dafür zusätzliche Schritte, zum Beispiel müssen Sie Ihr Passwort eingeben oder das Löschen per E-Mail bestätigen.

Welche Daten erhebt die App?

Häufig findet man diese Informationen in der Datenschutzerklärung und / oder in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Es muss angegeben sein, welche Daten verarbeitet werden, wenn Sie die App nutzen. Es muss außerdem angegeben sein, wenn Daten an Dritte weitergegeben werden.

Gibt die App Ihre Daten an Dritte weiter?

Am besten ist es, wenn eine App Ihre Daten nicht an Dritte weitergibt. Häufig werden Daten jedoch an Dritte weitergegeben. Wenn das so ist, muss angegeben sein, wer Ihre Daten erhält.

- **Tipp:** Suchen Sie nach dem Wort „Dritte“ um den entsprechenden Absatz zu finden.
- Häufig verarbeitet die App Daten, die für die Verwendung gar nicht notwendig sind. Zum Beispiel Standort-Daten bei einer Taschenlampen-App.
- Manchmal gibt es unterschiedliche Angaben in der App-Beschreibung und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Oft werden Ihre Daten auch außerhalb der Europäischen Union gespeichert, zum Beispiel in den USA. Dort gelten andere Datenschutzgesetze.

Tipp: Suchen Sie nach dem Wort „USA“ um herauszufinden, ob Ihre Daten dort gespeichert werden.

Sind kostenpflichtige Angebote in der App mit „Werbung“ oder „Anzeige“ gekennzeichnet?
Bei Apps gibt es oft kostenpflichtige (Zusatz)-Abos. Diese sind oft nicht als Werbung gekennzeichnet. Häufig wirken diese Abo-Angebote aufdringlich und man kann sie nur schwer wegklicken.

Tipp: Wenn Sie eine Gesundheits-App verwenden möchten, rechnen Sie die Gesamtkosten pro Jahr ohne anfängliche Rabatte aus. So können Sie die Apps besser vergleichen!

Wird die Funktion der App ausreichend beschrieben?
Entspricht die Beschreibung der Realität?
Zu Gesundheits-Apps gibt es meistens eine Beschreibung im App-Store bzw. Play-Store. Achten Sie darauf, ob die Funktion der App mit Ihren Erwartungen übereinstimmt.

Achtung: Es kann sein, dass bestimmte Funktionen einer App nur in bestimmten Ländern verfügbar sind. Zum Beispiel, wenn Ernährungs-Apps Datenbanken aus den USA verwenden. Häufig werden auch in einer vermeintlich deutschsprachigen App Inhalte auf Englisch angezeigt.

Sind die Informationen in der App wissenschaftlich belegt?
Prüfen Sie, ob Quellen für Gesundheitsinformationen, Empfehlungen oder Behauptungen angegeben werden. Häufig werden in Apps Empfehlungen ausgesprochen, für die es keine wissenschaftlichen Belege gibt oder die veraltet sind.

(Gesundheitsfonds Steiermark, 2024)

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- Gesund-informiert.at - Checkliste für Gesundheitsapps



- Checkliste-GesundheitsApps - Plattform Patientensicherheit Österreich

7. Künstliche Intelligenz und Gesundheitsfragen

Künstliche Intelligenz (KI) (englisch: Artificial Intelligence) ist in aller Munde und hat Einzug in unser Leben genommen. Künstliche Intelligenz ist ein Oberbegriff und umfasst alle Systeme, die menschliche Denkprozess – wie Lernen, Probleme lösen, Wahrnehmen oder Entscheiden – imitieren.

Wie funktionieren KI-Systeme?

KI-Systeme lernen aus Daten und können dadurch Aufgaben automatisiert ausführen. Diese Systeme kommen bereits seit Jahren zum Einsatz, wie etwa in Sprachassistenten (z.B. Siri) oder in der Medizin in der Bilderkennung (z.B. Analyse von Röntgenbildern).

In den letzten Jahren hat die *Generative KI („Erzeugende KI")* einen Boom erlebt. Diese Systeme werden auf riesigen Datenmengen trainiert, um daraus Texte, Bilder oder Videos erzeugen zu können.

KI-Chatbots wie ChatGPT, Gemini oder Claude beruhen auf sogenannten Large Language Models (Sprachmodellen). Large Language Models (LLMs) werden mit menschlichen Texten trainiert, um menschliche Sprache verarbeiten und erzeugen zu können. Konkret erlernen sie Muster in der menschlichen Sprache und versuchen daraus Wahrscheinlichkeiten für eine Abfolge von Wörtern zu berechnen (s. Abbildung 2). LLMs sind demnach hochdimensionale Wahrscheinlichkeitsmaschinen.

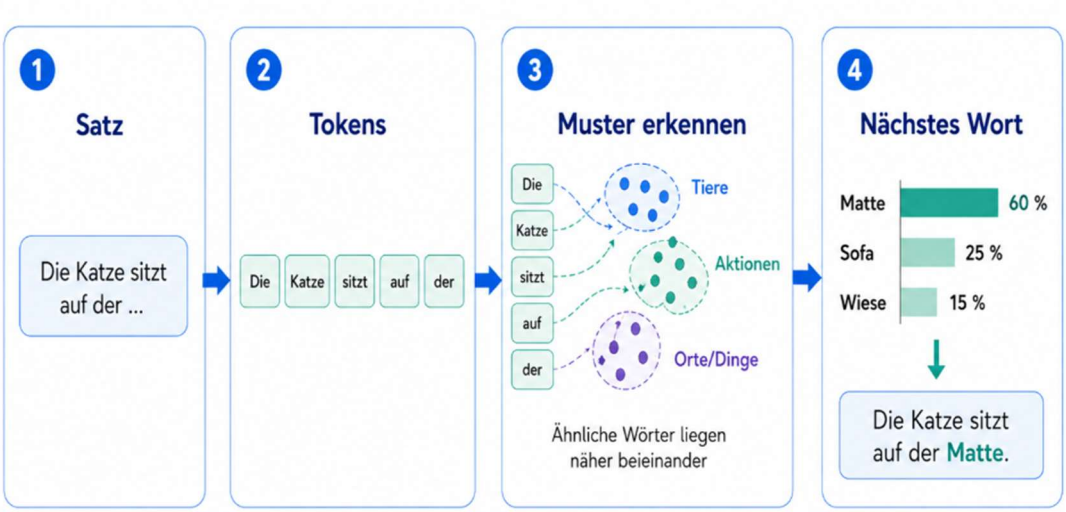


Abbildung 2: Funktionsweise von LLMs, Darstellung durch ChatGPT

KI-Chatbots Versicherten erklären:

*Stellen Sie sich vor, jemand hat **alles gelesen**, was je im Internet stand. Er **spricht flüssig** und **überzeugend** über jedes Thema.*
ABER

- *er hat nie einen Menschen beraten,*
- *nie eine Leitlinie angewendet – und er **weiß nicht**, ob das, was er sagt, **stimmt**.*

Er weiß nur, wie eine plausible Antwort klingt, aber nicht, ob die Antwort inhaltlich korrekt ist!

Umgang mit KI-Chatbots

Über 59 % der Österreicher*innen haben bereits mittels KI-Chatbots gezielt nach Gesundheitsinformationen oder medizinischen Informationen gesucht. Neben Suchmaschinen und Gesundheitsportalen zählen KI-Chatbots derzeit zu den am häufigsten genutzten online Quellen (Nitsch, et al., 2026).

WAS KI-CHATBOTS GUT KÖNNEN

KI-Chatbots werden laufend verändert und angepasst, neue Modelle kommen auf dem Markt, weshalb sich Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten rasant ändern. Auch die Forschung dazu ist jung und liefert laufend neue Studienerkenntnisse. Nach derzeitigem Wissensstand können gängige KI-Chatbots folgende Aufgaben gut und richtig ausführen:

- ✓ Allgemeine Begriffe und medizinische Fachausdrücke verständlich erklären
- ✓ Schnelle, jederzeit verfügbare erste Orientierung zu einem Thema liefern
- ✓ Bei der Vorbereitung von Fragen für ein Arztgespräch unterstützen
- ✓ In andere Sprachen übersetzen
- ✓ Evidenzbasierte, anerkannte Standardempfehlungen zu gesundem Lebensstil an gesunde Menschen geben (z.B. Wie kann ich meine Schlafhygiene verbessern?)

WO GRENZEN VON KI-CHATBOTS LIEGEN

KI-Chatbots und ihre Antworten auf Gesundheitsfragen oder medizinischen Diagnosen liefern in Studien unterschiedlich gute Ergebnisse. Die Ergebnisse hängen zum einen davon ab, ob es vordefinierte, klare Fallbeispiele gibt oder ob das Tool von einer Gesundheitsfachkraft oder von Laien bedient wird. Gerade bei der Anwendung durch Laien häufen sich Fehler und problematische Ergebnisse.

Versicherte gehören über potentielle Risiken zu Gesundheitsfragestellungen sensibilisiert. Häufige vorkommende Risiken oder Probleme sind:

Halluzinationen	Der KI-Chatbot gibt falsche, irreführende oder erfundene Zahlen, Namen oder Quellen wieder. Besonders bedenklich: KI-Chatbots klingen auch dann plausibel, auch wenn sie falsch liegen oder ihnen keine Daten zugrunde liegen.
Umgang mit Quellen	KI-Chatbots gewichten nicht aktiv die Qualität der Quellen. Derzeit werden anonyme Forenposts gleichwertig wie peer-reviewte Studien gewichtet.
Bias & Ungleichbehandlung	Trainingsdaten aus überwiegend westlichen oder bestimmten Bevölkerungsgruppen führen zu Verzerrungen. Das kann falsche Diagnosen bei Minderheiten zur Folge haben.
KI-Schmeichelei (KI-Sykophantie)	KI-Chatbots zielen derzeit darauf ab, dem User zu „gefallen“ und tendenziell in seinen Werten und Gedanken zu bestärken, statt aktiv und unaufgefordert zu widersprechen.
Zugrunde liegende Daten	Derzeit ist bei gängigen KI-Chatbots nicht einsehbar, mit welchen Daten diese trainiert worden sind. Trainingsdaten

	können somit veraltet sein, was vor allem bei medizinischen Fragestellungen nachteilig ist.
Muster vor Fakten	KI-Chatbots bevorzugen Informationen, die häufig in ihrem Datenspeicher vorkommen. Somit ist das Risiko, eine falsche oder unpassende Antwort zu erhalten, bei seltenen Erkrankungen, asymptomatischen Erscheinungen, Sonder- oder Notfällen sowie bei allem rund um psychische Erkrankungen höher.
Datenschutz	Viele KI-Chatbots nutzen die Chats und die von Nutzern bereitgestellten Dokumente als Trainingsdaten, um daraus zu lernen. Da es dafür noch keine Regulation gibt, ist unklar, wo diese Daten landen und wer sie einsehen oder weitergeben kann. Beim Teilen von medizinischen oder personenbezogenen Informationen ist deshalb Vorsicht geboten.

Empfehlungen für die Praxis

Es gibt kein Patentrezept, wie man garantieren kann, dass KI-Chatbots 100% richtige Antworten liefern. Deshalb sollten bei der Nutzung von KI-Chatbots einige Dinge beachtet werden:

- ✓ Antworten kritisch durchlesen: Passt diese zur gestellten Frage? Gibt es Widersprüche? Sind die Aussagen nachvollziehbar?
- ✓ Quellen einfordern und diese überprüfen, ob es diese a) gibt und b) das wiedergeben, was der KI-Chatbot anführt
- ✓ Informationen aus KI-Chatbots mit anderen vertrauenswürdigen Quellen vergleichen
- ✓ Den KI-Chatbot auffordern, die eigene Aussage kritisch zu überprüfen und Fehler und Widersprüche aufzudecken
- ✓ Antworten von KI-Chatbots nicht als Grundlage für eine Diagnose oder zur Einschätzung von Krisen, akuten Beschwerden oder Notfällen heranziehen



KI-Chatbots können helfen, Gesundheitsinformationen besser zu verstehen, aber sie **ersetzen keine medizinische Beratung**.
Eine KI-Antwort kann überzeugend klingen, ohne richtig oder für die Situation passend zu sein.

KI generierte Inhalte und Deepfakes

Neben dem Kontakt mit KI-Chatbots begegnen uns immer häufiger KI generierte Inhalte online. Dass es KI generierte Inhalte gibt, ist per se nicht negativ, aber der Einsatz von KI-Fälschungen für eine bewusste Manipulation stellt ein Risiko für unsere Wahrnehmung dar. Ein zentrales Stichwort dabei lautet Deepfakes.

Deepfakes sind **manipulierte Fotos, Videos oder Audiodateien,** die mithilfe von Künstlicher Intelligenz erzeugt werden. Dabei werden echte Aufnahmen so verändert, dass Personen scheinbar Dinge tun oder sagen, die sie in Wirklichkeit nie getan oder gesagt haben. Die Technologie dahinter

ist mittlerweile so weit entwickelt, dass selbst geschulte Augen oft kaum mehr erkennen können, ob es sich um eine echte oder künstlich erzeugte Szene handelt.

Neben dem Einsatz zur Darstellung von Politiker*innen oder prominenten Personen, überschwemmen KI-Ärzte/Ärztinnen bzw. KI-Gesundheitsexpert*innen das Internet, häufig mit dem Ziel, Falschinformationen zu verbreiten und „Wundermittel“ zu bewerben. Das wiederum schwächt das Vertrauen in echte und seriöse Gesundheitsfachkräfte.

- Beispiel: harutu.tipps (Instagram)

Empfehlungen für die Praxis

Es wird immer schwieriger KI-generierte Personen zu erkennen. Darauf kann man derzeit achten:

- unnatürliches Gesicht
- unscharfe Übergänge
- fehlendes Blinzeln
- monotone Stimme
- Lippenbewegungen passen nicht zur Stimme
- uneinheitliche Qualität
- unlogischer Hintergrund

Es empfiehlt sich immer, einen Blick auf das Impressum oder die Profilbeschreibung zu werfen oder bei einer öffentlichen Kammer (z.B. WKO) nach der Person zu suchen. Weiters ist Mimikama eine gute Anlaufstelle zur Überprüfung von möglichen KI-Inhalten. Mimikama veröffentlich regelmäßig Beiträge zu Fake-Bildern, Deepfakes, betrügerischen Nachrichten oder Desinformationen, die gerade im Umlauf sind.

MODUL 4 Patientenrechte & Datenschutz

Abschnitt		Zielsetzung	Zielgruppe	Dauer	Unterlagen für Teilnehmende	Weiterführende Links
1	**Patientenrechte im Überblick**	Patient/innen wissen, dass sie ihre Rechte gesetzlich festgeschrieben sind und wo sie sich darüber informieren können.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche	5 min	**Gesunde Schule**: Primarstufe: Meine Rechte, Sekundarstufe: Modul Arztgespräch	• Videos zu Meine Rechte als Patient https://www.wirsinddiabetes.at/patientenanwaltschaft/
2	**Vertretung von Patienteninteressen**	Patient/innen kennen Anlaufstellen für Patientenrechte und -interessen	Zusatz für interessierte Patient/innen	5 min		• Pro Rare Austria (prorare-austria.org) • NANES – Initiative nationales Netzwerk Selbsthilfe • BVSHOE Bundesverband Selbsthilfe Österreich Mein Blog (bvshoe.at)
3	**Vorsorgemöglichkeiten -**	Patient/innen kennen das „Vorsorgepaket“ und verschiedene Formen der Willenserklärung, insbesondere die Patientenverfügung	Alle Zielgruppe	5 min		• www.patientenanwalt.com: Kostenlosen Unterlagen zur Erstellung einer Patientenverfügung
4	**Datenschutz**	Patient/innen wissen worauf Sie bei der Weitergabe von Gesundheitsdaten achten müssen und welche Rechte sie dabei haben. Weiters sind Patient/innen auf Online Betrügerei (Fake Shops etc.) sensibilisiert.	Zusatz für interessierte Patient/innen, Kinder & Jugendliche, chronisch Kranke, psych. belastete Personen	15 min		Datenschutz im Zusammenhang mit ELGA: www.elga.gv.at/faq/datenschutz-und-datensicherheit/

1. Patientenrechte im Überblick

Herauszufinden, welche Rechte man als Patientin bzw. Patient hat, bereitet einem großen Teil der Bevölkerung Schwierigkeiten. Daher sollte angestrebt werden, Patient/innen- und Patientenrechte sichtbarer zu machen und verständlich und zielgruppengerecht zu kommunizieren. Darüber hinaus wird empfohlen, Ansprechpartner/innen zu Patient/innen- und Patientenrechten transparenter zu machen. (BMSGPK, 2021)

Die Rechte von Patient/innen in Österreich sind durch die Patientencharta gesetzlich geschützt. Diese Rechte bestehen zum einen gegenüber Gesundheitseinrichtungen wie Spitälern, Rettungsdiensten, Apotheken, Rehabilitationszentren und zum anderen gegenüber Gesundheitsdienstleistern wie Ärzt/innen, Pflegepersonen, Hebammen, Physiotherapeut/innen, etc.

Welche Rechte habe ich als Patientin /Patient per Gesetz?

- ✓ **Recht auf eine zweckmäßige und angemessene Behandlung und Pflege** unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft, Vermögen, Religion, Art oder Ursache der Krankheit

- ✓ **Recht auf Achtung der Würde und Integrität**: Dazu gehört beispielsweise die Wahrung der Intim- und Privatsphäre, der Schutz von gesundheitsbezogener Daten, Besuchsmöglichkeiten im Krankenhaus, sowie ein würdevolles Sterben

- ✓ **Recht auf Selbstbestimmung und Information**: Patient/innen müssen demnach über alle möglichen Diagnose- und Behandlungsarten und deren Risiken, Kosten und Folgen im Vorhinein aufgeklärt werden. Eine Behandlung darf außerdem nur dann erfolgen, wenn dieser zugestimmt wurde

- ✓ **Recht auf Dokumentation:** Die notwendige Dokumentation der diagnostischen, therapeutischen und pflegerischen Maßnahmen ist sicherzustellen. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass in der Dokumentation auch Willensäußerungen der Patient/innen festgehalten werden.

(Bundesministerium für Finanzen, 2023)

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- **Videos zu Meine Rechte als Patient**
  https://www.wirsinddiabetes.at/patientenanwaltschaft/

2. Vertretung von Patienteninteressen

Patientenanwaltschaft

Im Patient-Arzt-Verhältnis können vielfältige Konflikte und Meinungsverschiedenheiten entstehen. Für die Anliegen von Patient/innen gibt es in jedem Bundesland eine Patientenanwaltschaft. Patientenanwaltschaften sind Ombudseinrichtungen und in allen Bundesländern für die Sicherung der Rechte von Patient/innen gegenüber Spitälern zuständig. In den meisten Bundesländern sichern sie auch die Rechte von Patient/innen von niedergelassenen Ärzt/innen bzw. Bewohner/innen von Pflegeheimen. Sämtliche Dienstleistungen der Patientenanwaltschaften sind **kostenlos.** Die Patientenanwältinnen/-anwälte sind allerdings nicht berechtigt, bei Streitigkeiten vor Gericht die Vertretung zu übernehmen.
(Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2023)

Selbsthilfegruppen und kollektive Patient/innenbeteiligung

In Selbsthilfegruppen helfen sich Menschen gegenseitig bei der Bewältigung ihrer Gesundheitsprobleme. Lokale und regionale Initiativen sind getragen vom Engagement ihrer Mitglieder. Mit einfachsten Mitteln schaffen sie die Möglichkeit zum sozialen Austausch, zur Information und Vernetzung zwischen den Betroffenen verschiedener Gesundheitsprobleme.

Die Gesundheitsversorgung und -politik erkennen zunehmend die wichtige Rolle von Selbsthilfegruppen als komplementäre Ressource und von Selbsthilfeorganisationen als Sprachrohr für Patienteninteressen. Die Beteiligung der Patient/innen ist auch wesentlicher Bestandteil der Gesundheitsförderungsstrategie im Rahmen des Bundes-Zielsteuerungsvertrages.

Ombudsstellen der Sozialversicherungsträger

Die Ombudsstellen der SV sind die zentrale Anlaufstelle für Anliegen und Beschwerden als auch für Änderungs- und Verbesserungsvorschläge. Dabei werden Sachverhalte objektiv geprüft um Missverständnisse aufzuklären und Konflikte mit der SV neutral zu lösen. Die jeweiligen Ansprechpartner sind auf der Webseite des jeweiligen Trägers zu finden.

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- BVSHOE Bundesverband Selbsthilfe Österreich Mein Blog (bvshoe.at) → Der Bundesverband Selbsthilfe Österreich (BVSHOE) ist der Dachverband der bundesweit tätigen, themenbezogenen Selbsthilfe- und Patientenorganisationen Website aktuell in Überarbeitung

- NANES Nationales Netzwerk Selbsthilfe → Zusammenschluss themenübergreifender Selbsthilfeunterstützungseinrichtungen der Bundesländer
  NANES – Initiative nationales Netzwerk Selbsthilfe

- Pro Rare Austria Allianz für **seltene** Erkrankungen → DACHVERBAND FÜR PATIENT:INNENORGANISATIONEN UND SELBSTHILFEGRUPPEN FÜR SELTENE ERKRANKUNGEN Pro Rare Austria (prorare-austria.org)

3. Vorsorgemöglichkeiten

Patient/innen haben das Recht, **im Vorhinein** Erklärungen ihres Willens abzugeben, für den Fall, dass sie später nicht dazu in der Lage sind.

Die 3 Dokumente des Vorsorgepakets, die jede*r haben sollte:

Was?	Warum?	Beratung/Errichtung bei:
Patientenverfügung	**Ich selbst** lehne bestimmte medizinische Behandlungen ab	Ärztin/Arzt +Patientenanwaltschaft, Rechtsanwältin/-anwalt, Notarin/Notar
Vorsorgevollmacht	Ich regle, wer **an meiner statt** für mich entscheidet	Erwachsenenschutzverein Rechtsanwältin/-anwalt Notarin/Notar
Testament	Ich regle meine **Rechtsnachfolge** („Erbe“)	Rechtsanwältin/-anwalt Notarin/Notar(zum Teil zwingend)

(NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, 2023)

Patientenverfügung

Eine **Patientenverfügung** ist eine schriftliche Willenserklärung, mit der eine Person eine oder mehrere medizinische Behandlung(en) im Vorhinein ablehnt (beispielsweise lebensverlängernde Maßnahmen). Solch eine Willenserklärung können Personen abgeben, die an einer Krankheit erkrankt sind oder auch noch nicht erkrankt sind. Mit einer Patientenverfügung können nur bestimmte (konkret genannte) medizinische Behandlungen abgelehnt werden. Eine Patientenverfügung wird wirksam, wenn eine Person nicht mehr entscheidungsfähig ist (beispielsweise, weil sie/er bewusstlos ist). Solange eine Person jedoch selbstständig entscheiden kann, gelten ihre aktuellen Willensäußerungen.

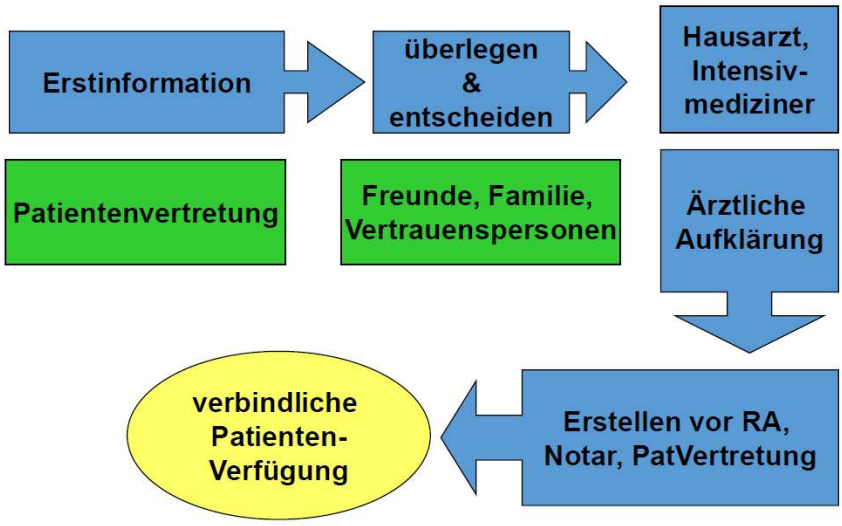
Eine Patientenverfügung ist keine letztwillige Verfügung im eigentlichen Sinn, weil darin keine Verfügung für die Zeit nach Todeseintritt getroffen wird. Die Ärztin/der Arzt muss sich in der Regel an diese Patientenverfügung halten. Sie kann nur von entscheidungsfähigen Personen selbst errichtet werden und kann jederzeit formlos widerrufen werden.

Gesetzliche Grundlage bildet das Patientenverfügungs-Gesetz. Darin wird zwischen **verbindlichen** Patientenverfügungen und solchen, die zwar nicht verbindlich sind, aber trotzdem der Ermittlung des Willens der Patientin/des Patienten zugrunde zu legen sind, unterschieden. Diese Patientenverfügung wird als **andere Patientenverfügung** bezeichnet.
Eine verbindliche Patientenverfügung verliert ihre Gültigkeit nach 8 Jahren und wird automatisch zu einer anderen Patientenverfügung.

Voraussetzung für die Errichtung einer verbindlichen Patientenverfügung ist eine umfassende ärztliche Aufklärung einschließlich einer Information über Wesen und Folgen der Patientenverfügung für die medizinische Behandlung. Eine ärztliche Aufklärung wird aber auch bei allen anderen Patientenverfügungen empfohlen.

(Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2022)

Der Weg zur Patientenverfügung



(NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, 2023)

Vorsorgevollmacht

Mit einer **Vorsorgevollmacht** kann man im Vorhinein festlegen, wer bestimmte Angelegenheiten übernehmen soll, wenn man dazu - zum Beispiel aufgrund von länger andauernder Bewusstlosigkeit oder Demenz - nicht fähig ist. Man kann beispielsweise bestimmen, wer im Ernstfall medizinische Behandlungen für einen regeln soll.

- Die Vorsorgevollmacht ist nicht zeitlich befristet und jederzeit widerrufbar.
- Die errichtende Person muss voll entscheidungsfähig sein.
- Die Vorsorgevollmacht ist schriftlich bei einem Rechtsanwalt od. Rechtsanwältin, Notar oder Notarin oder Erwachsenenschutzverein zu erstellen.

Sterbeverfügung

Das Thema Sterbeverfügung wird vollständigkeitshalber in diesem Handbuch angeführt und kann zur Information bei psychisch stabilen Personen angesprochen werden.

Mit dem Sterbeverfügungsgesetz kommt der Gesetzgeber dem Grundrecht auf Selbstbestimmung nach. Dieses Gesetz ermöglicht Personen, ihr Leben nach einem freien und selbstbestimmten Entschluss zu beenden. Sie können sich dabei allenfalls auch der Hilfe einer dazu bereiten dritten Person zu bedienen. Eine Sterbeverfügung kann nur eine Person errichten, die entweder an einer unheilbaren, zum Tod führenden Krankheit oder an einer schweren, dauerhaften Krankheit mit anhaltenden Symptomen leidet.

Die Errichtung einer Sterbefügung sowie die Hilfeleistung unterliegen genau definierten Kriterien und Regeln. Ein Leitfaden des BMSGKP dient als Hilfestellung für die Praxis und soll als Orientierungshilfe für alle im Prozess beteiligten Personen dienen. (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), 2022)

Weiterführende Unterlagen und Links für interessierte Versicherte:

- www.patientenanwalt.com: Kostenlosen Unterlagen zur Erstellung einer Patientenverfügung
- Leitfaden Patientenverfügung

4. Datenschutz und Online Betrügerei

Sozialversicherungsträger verarbeiten Daten über Versicherte und Angehörige, Beitragszahler/innen und Leistungsbezieher/inn. Für Auskünfte aus Sozialversicherungsdaten ist jener Sozialversicherungsträger zuständig, bei dem man versichert ist. Die Sozialversicherung geht generell sehr sensibel mit den Daten der Versicherten um.

Es bestehen aber gesetzliche Zusammenarbeitsverpflichtungen für die Sozialversicherungsträger untereinander und auch gegenüber anderen staatlichen Stellen (Amtshilfe, Rechtshilfe für Verwaltungsbehörden und Gerichte).
Die Datenverarbeitungen der österreichischen Sozialversicherung beruhen auf den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen:

- Die Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO)
- Das österreichische Datenschutzgesetz (DSG)
- Die Datenschutzverordnung für die Sozialversicherung (SV-DSV)
- Bestimmungen in den einzelnen Sozialversicherungsgesetzen, so z. B.
    - Verschwiegenheitspflicht (§ 460a ASVG, § 46 SVSG)
    - Berechtigung zur Datenverarbeitung (§ 460e ASVG; § 9 SVSG)

Für die Einhaltung gesetzlicher Rechte und Pflichten und zum Schutz öffentlicher Interessen (z. B. des Gesundheitswesens) können aber Sonderregeln bestehen. Ob diese Regeln auf Sie anwendbar sind, kann nur im Einzelfall behandelt werden.

Folgende Rechte können laut DSGVO hinsichtlich der Datenverarbeitung geltend gemacht werden:.

- **Recht auf Auskunft** ob und in welchem Ausmaß personenbezogene Daten verarbeitet werden.
- **Recht auf Berichtigung** unrichtig verarbeiteter Daten
- **Recht auf Löschung** personenbezogenen Daten, sofern der Zweck, für die sie erhoben worden sind, weggefallen ist, eine unrechtmäßige Verarbeitung vorliegt, die Verarbeitung unverhältnismäßig in berechtigten Schutzinteressen eingriffen wird oder sich die Datenverarbeitung auf eine Einwilligung stützt, die man widerrufen hat. Zu beachten ist hierbei, dass es andere Gründe geben kann, die einer sofortigen Löschung der Daten entgegenstehen können, z. B. gesetzlich geregelte Aufbewahrungspflichten, anhängige Verfahren, Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, Führung von Archiven, etc.
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung,** wenn man die Richtigkeit der Daten bestreitet.
- **Recht auf Widerspruch,** dass eine Datenverarbeitung nicht zu den gesetzlich zwingenden Aufgaben eines Sozialversicherungsträgers gehört.
- **Recht auf Beschwerde** → Zuständig für Beschwerden ist die Österreichische Datenschutzbehörde: Barichgasse 40-42, 1030 Wien, Telefon: +43 1 52 152-0, dsb@dsb.gv.at. Bevor man ein formelles Beschwerdeverfahren eröffnen, sollte man direkt mit dem Datenschutzbeauftragten des jeweiligen SV-Trägers Kontakt aufnehmen. Oft lassen sich Missverständnisse und Unrichtigkeiten rasch und einfach auf dieses Weise erledigen. (Dachverband der Sozialversicherungsträger, 2023)

TIPP:

- Tipps zum Thema Datenschutz im Bezug auf Gesundheits-Apps findet man im Modul 3, Pkt. 6
- Alles rund um den Datenschutz bei ELGA findet man unter folgendem Link: **www.elga.gv.at/faq/datenschutz-und-datensicherheit/**

Schützenswerte (Gesundheits-)Daten

Gesundheitsdaten gehören zu den „besonderen Kategorien personenbezogener Daten" nach Art. 9 DSGVO. Gesundheitsdaten geben Rückschlüsse auf die körperliche und geistige Gesundheit einer Person. Laut DSGVO ist die Verarbeitung von Gesundheitsdaten nicht erlaubt, sofern nicht einer von Gesetz aufgezählten Ausnahmetatbeständen greift – etwa eine ausdrückliche Einwilligung der betroffenen Person oder eine Verarbeitung zu Zwecken der Gesundheitsversorgung.

Einige digitale Angebote, wie z. B. soziale Netzwerke oder KI-Chatbots, unterliegen dieser Pflicht nicht. Ihr Umgang mit sensiblen Daten richtet sich stattdessen nach ihren eigenen Datenschutzerklärungen und Geschäftsmodellen – anders als etwa ELGA oder das e-card-System, die als staatlich regulierte Gesundheitsdienste eigenen, strengeren gesetzlichen Vorgaben unterliegen.

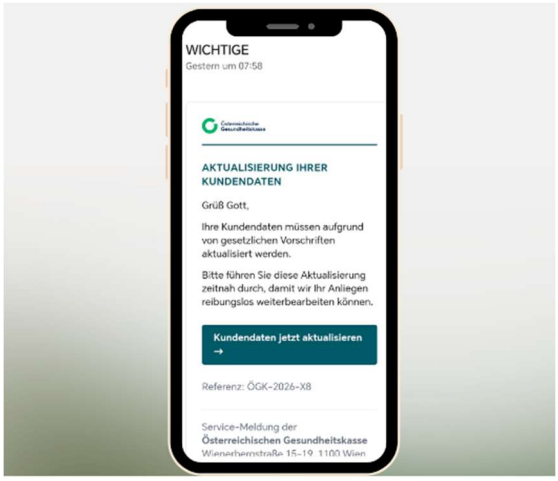
Im Alltag gilt: Geben Sie in Apps, Formularen und Chatbots grundsätzlich nur die Daten preis, die für den jeweiligen Zweck wirklich nötig sind. Achten Sie auf Ihre Datenschutzeinstellungen:

- ✓ Verlauf und „Cookies“ regelmäßig löschen, besonders nach Recherchen zu Symptomen oder Diagnosen
- ✓ Gesundheits-Quizzes ("Welche Krankheit passt zu dir?") kritisch sehen, da sie oft der Datensammlung für Werbung dienen
- ✓ Soziale Medien: Vor dem Teilen von Gesundheitsinformationen kurz überlegen, wer das noch sehen könnte. Geteilte Daten werden Teil der sozialen Interaktion und ermöglichen Sichtbarkeit, Vergleich, Bewertung und Feedback
- ✓ Bei KI-Chatbots möglichst ohne Namen, Geburtsdatum oder genaue Diagnosen fragen
- ✓ Keine Gesundheitsdaten-Exporte oder Arztbriefe hochladen oder online teilen

Online Betrügerei

Fälle von Online Betrügerei nehmen zu und betreffen auch den Gesundheitsbereich. Die häufigsten Formen sind:

- **Gefälschte Online-Apotheken:** Diese Shops verkaufen wirkungslose, falsch dosierte oder gesundheitsschädliche Medikamente
- **Unseriöse Shops für Nahrungsergänzungsmittel:** Diese Shops verkaufen Produkte mit nicht deklarierten oder schädlichen Inhaltsstoffen
- **Gesundheits-Quizze und -Gewinnspiele:** Unbekannte und unseriöse Anbieter nutzen diese, um persönliche Daten zu sammeln und personalisierte Werbung zu schalten.
- **Phishing-Mails/SMS:** Betrüger*innen, die sich als Sozialversicherung o. ä. ausgeben und gefälschte Nachrichten versenden, die oft eine Zahlungsaufforderung stellen oder persönliche Daten sammeln.



Die ÖGK fordert nicht per Mail zur Dateneingabe auf!

Abbildung 3: Phishing ÖGK; Quelle: watchlist-internet.at

Bei Unsicherheit gibt es einige hilfreiche Seiten, die konkrete Fälle, Vorgehensweisen oder Shops benennen.

- https://fernabsatzregister.basg.gv.at/ -> Offizielle Liste aller Apotheken, die rezeptfreie Medikamente über das Internet verkaufen dürfen
- https://medikamente.basg.gv.at/de/medicinal-products -> online Nachschlagewerk, welche Produkte in Österreich als Arzneimittel zugelassen sind
- www.watchlist-internet.at -> Laufend aktualisierte Liste von Betrugsversuchen wie etwa Fake-Online-Shops oder Phishing inkl. Meldeformular für neue Fälle

Impressum:

Medieninhaber:
Dachverband der Sozialversicherungsträger (DVSV)
Kundmanngasse 21, 1030 Wien

Autor:
SV-Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz
(1. Auflage von Jänner 2020 erstellt von Werner Bencic, ÖGK)

Grafik:
And Then Jupiter

Illustrationen:
information multimedia communication (imc)

3. Auflage | August 2026

Kontaktadresse für Rückfragen:
gesundheitskompetenz@sozialversicherung.at

Weitere Infos unter:
www.sozialversicherung.at/gesundheitskompetenz

Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), 2022. *Sterbeverfügung - Leitfaden für Praxis,* Wien: s.n.
Aktionsbündnis Patientensicherheit; Plattform Patientensicherheit Österreich; Schweizer Stiftung für Patientensicherheit, 2018. *Digitalisierung und Patientensicherheit – Checkliste für die Nutzung von Gesundheits-Apps,* Berlin: s.n.
Aktionsbündnis Patientensicherheit, 2018. [Online]
Available at: https://www.patientensicherheitstag.at/download/infothek/2018/2018_APS-Checkliste-GesundheitsApps_web.pdf
BMSGPK, 2021. *Empfehlungen zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz in Österreich auf Basis der Ergebnisse aus der österreichischen Gesundheitskompetenzerhebung HLS19-AT,* s.l.: s.n.
Bundesministerium für Finanzen, 2023. *Rechtsinformationssystem des Bundes.* [Online]
Available at:
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004633
[Zugriff am 2023].
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2022. *oesterreich.gv.at.* [Online]
Available at:
https://www.oesterreich.gv.at/themen/gesundheit_und_notfaelle/patientenrechte/Seite.370200.html
[Zugriff am 2023].
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2023. *gesundheit.gv.at.* [Online]
Available at:
https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/patientenanwalt.html
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2023. *Gesundheit.gv.at.* [Online]
Available at: https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/komplementaer-medizin/behandlungsmethoden.html
Dachverband der Sozialversicherungsträger, 2023. *Österreichische Sozialversicherung.* [Online]
Available at: https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/?contentid=10007.821586
Gesundheitsfonds Steiermark, 2022. *Gesund informiert entscheiden.* [Online]
Available at: https://www.gesund-informiert.at/gesundheitsthemen/medikamente-einnehmen
[Zugriff am 2023].
Gesundheitsfonds Steiermark, 2024. [Online]
Available at: https://www.gesund-informiert.at/gesundheits-apps
[Zugriff am 11 06 2024].
Griebler, R. et al., 2021. *Gesundheitskompetenz in Österreich: Ergebnisse der österreichischen Gesundheitskompetenzerhebung HLS19-AT,* s.l.: s.n.
Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), 2023. *Gesundheitsinformationen.de.* [Online]
Available at: https://www.gesundheitsinformation.de/antibiotika-richtig-anwenden-und-resistenzen-vermeiden.html
[Zugriff am 2023].
Nitsch, M. et al., 2026. *OnlineGesundheitsinformationen: Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung. Factsheet.,* Wien : Gesundheit Österreich GmbH.
NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, 2023. *NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft.* [Online]
Available at: https://www.patientenanwalt.com/ihre-rechte/patientenverfuegung/
Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK), kein Datum *Wo bin ich richtig?.* [Online]
Available at:
https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/load?contentid=10008.732342&version=15820172

21
[Zugriff am 2023].
Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, 2023. *www.oepgk.at.* [Online]
Available at: https://oepgk.at/drei-fragen-fuer-meine-gesundheit/
Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, 2023. *www.oepgk.at.* [Online]
Available at: https://oepgk.at/gute-gespraechsqualitaet-corona-und-telemedizin/
[Zugriff am 2023].
Österreichischer Generikaverband, 2023. *Österreichischer Generikaverband.* [Online]
Available at: https://generikaverband.at/generika/preis/
[Zugriff am 2023].
Österreichsiche Plattform für Gesundheitskompetenz, 2026. *Gute Gesundheitsinformation im Internet - empfehlenswerte Webseiten.* [Online]
Available at: https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gesundheitsinformation-oesterreich/linkliste/
Patienten-Information.de, 2023. [Online]
Available at: https://www.patienten-information.de/kurzinformationen/gesundheitsthemen-im-internet
[Zugriff am 2023].
Plank, M.-L., 2023. *Ihr Recht als Patient:in Von Diagnosestellung bis Nachsorge.* s.l.:Selbsthilfe-Plattform Selpers gemeinsam mit den Pharma-Verbänden PHARMIG und FOPI.
Universität für Weiterbildung Krems. Checkliste für verlässliche Gesundheitsinfos, 2023. *Infos ohne Nebenwirkung.* [Online]
Available at: https://www.infos-ohne-nebenwirkung.at/checkliste/
[Zugriff am 30 11 2023].
WHO, 2013. *Health Literacy. The Solid Facts.* s.l.:s.n.

ANHANG 1 – Beispiele für zielgruppenorientierte Coachings

Basis – Coaching für heterogene Zielgruppen → 1 Stunde

Modul		Abschnitt	Zielsetzung	Dauer
1	**Informiert durch das Gesundheitssystem**	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	5 min
		Orientierung im Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen für ihr Gesundheitsproblem	10 min
2	**Gute Gesprächsqualität**	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	10 min
		Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1. Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	15 min
3	**Gute Gesundheits-informationen**	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	5 min
		Qualitätscheck Gesundheits-informationen	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien und die GGI Linkliste	10 min
4	**Patientenrechte & Datenschutz**	**Willenserklärungen**	Patient/innen kennen verschiedene Formen der Willenserklärung, insbesondere die Patientenverfügung	5 min

Coaching für Senior/innen

Modul		Abschnitt	Zielsetzung	Dauer
1	**Informiert durch das Gesundheitssystem**	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	5 min
		Orientierung im Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen für ihr Gesundheitsproblem	10 min
		Medikamente	Patient/innen wissen, was sie beachten müssen, wenn sie Medikamente einnehmen und reflektieren ihr eigenes Konsumverhalten	10 min
2	**Gute Gesprächsqualität**	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	10 min
		Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1. Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	15 min
3	**Gute Gesundheits-informationen**	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	5 min
		Qualitätscheck Gesundheits-informationen	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien und die GGI Linkliste	10 min
4	**Patientenrechte & Datenschutz**	**Patientenrechte im Überblick**	Patient/innen wissen, dass sie ihre Rechte gesetzlich festgeschrieben sind und wo sie sich darüber informieren können.	5 min
		Willenserklärungen	Patient/innen kennen verschiedene Formen der Willenserklärung, insbesondere die Patientenverfügung	5 min

Coaching für psychisch belastete Personen

Modul		Abschnitt	Zielsetzung	Dauer
1	**Informiert durch das Gesundheitssystem**	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	5 min
		Psychische Gesundheit – Wo bin ich richtig	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen bei psychischen Gesundheitsproblemen.	10 min
2	**Gute Gesprächsqualität**	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	10 min
		Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1. Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	15 min
3	**Gute Gesundheits-informationen**	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	5 min
		Qualitätscheck Gesundheits-informationen	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien	10 min
		Gesundheits-informationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie	Die Teilnehmer kennen Kriterien, welche sie bei der Internetrecherche nach Gesundheitsinformationen beachten sollten.	10 min
4	**Patientenrechte & Datenschutz**	**Datenschutz**	Patient/innen wissen worauf Sie bei der Weitergabe von Gesundheitsdaten achten müssen und welche Rechte sie dabei haben.	10 min

Coaching für chronisch kranke Personen

Modul		Abschnitt	Zielsetzung	Dauer
1	**Informiert durch das Gesundheitssystem**	**Was ist Gesundheitskompetenz?**	Patient/innen kennen die Bedeutung und Wichtigkeit von Gesundheitskompetenz	5 min
		Orientierung im Gesundheitssystem	Patient/innen kennen die richtige Anlaufstellen für ihr Gesundheitsproblem	10 min
		Die Auswahl des Arztes / der Ärztin	Patient/innen kennen das Prinzip der freien Arztwahl und was bei der Einholung einer Zweitmeinung zu beachten ist. Patient/innen wissen worauf sie beim Besuch eines Wahlarztes achten müssen	15 min
		Medikamente	Patient/innen wissen, was sie beachten müssen, wenn sie Medikamente einnehmen und reflektieren ihr eigenes Konsumverhalten	10 min
2	**Gute Gesprächsqualität**	**Die 3 Fragen für meine Gesundheit**	Patient/innen kennen die drei Fragen für meine Gesundheit	10 min
		Die richtige Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Behandler	Tiefergehende Infos zu Abschnitt 1. Patient/innen kennen weiterführende Tipps für die Vorbereitung auf das Arztgespräch	15 min
3	**Gute Gesundheits-informationen**	**Was sind (gute) Gesundheits-informationen?**	Einleitung, Einführung in das Thema GGI	5 min
		Qualitätscheck Gesundheits-informationen	Die Teilnehmer kennen Qualitätskriterien zur Beurteilung von Gesundheitsinformation in verschiedenen Medien	10 min
		Gesundheits-informationen im Internet? - Die richtige Suchstrategie	Die Teilnehmer kennen Kriterien, welche sie bei der Internetrecherche nach Gesundheitsinformationen beachten sollten.	10 min
4	**Patientenrechte & Datenschutz**	**Patientenrechte im Überblick**	Patient/innen wissen, dass sie ihre Rechte gesetzlich festgeschrieben sind und wo sie sich darüber informieren können.	5 min

		Vertretung von Patienteninteressen	Patient/innen kennen Anlaufstellen für Patient/innenrechte und -interessen	5 min
		Willenserklärungen	Patient/innen kennen verschiedene Formen der Willenserklärung, insbesondere die Patientenverfügung	5 min
		Datenschutz	Patient/innen wissen worauf Sie bei der Weitergabe von Gesundheitsdaten achten müssen und welche Rechte sie dabei haben.	10 min

ANHANG 2 – Österreichweite Krisentelefonnummern

Österreichweite Krisentelefonnummern			
Wer?	TEL	Angebot	Online
Telefonseelsorge	Tel.: 142 (Notruf),	Telefon-, E-Mail- und Chat-Beratung für Menschen in schwierigen Lebenssituationen oder Krisenzeiten. täglich 0–24 Uhr	www.telefonseelsorge.at.
Polizei	Tel.: 133	Gefahrenabwehr und Prävention bei Selbst- und Fremdgefährdung	www.polizei.gv.at.
Rettung	Tel.: 144		
Männernotruf	Tel.: 0800 246 247	Der Männernotruf bietet Männern in Krisen- und Gewaltsituationen österreichweit rund um die Uhr eine erste Ansprechstelle	www.maennernotruf.at.
Männerinfo	Tel.: 0800 400 777	Telefonische Krisenberatung rund um die Uhr aus ganz Österreich; bei Bedarf auch gedolmetschte Beratung; anonym vertraulich, kostenlos.	www.maennerinfo.at.
Frauenhelpline	Tel.: 0800 222 555	Die Frauenhelpline gegen Gewalt bietet rund um die Uhr Informationen, Hilfestellungen, Entlastung und Stärkung – auch in Akutsituationen.	www.frauenhelpline.at.
Ö3 Rotes Kreuz Kummernummer	Tel.: 116 123	Die Ö3-Kummernummer ist aus allen Netzen zum Nulltarif erreichbar, absolut anonym; täglich von 16 bis 24 Uhr. Die Ö3-Kummernummer ist eine Erstanlaufstelle für alle Menschen in persönlichen Notlagen.	www.roteskreuz.at.
Kinder- und Jugendliche Die **Website bittelebe** richtet sich gezielt an Kinder und Jugendliche. Online unter bittelebe.at. **Rat auf Draht:** Tel.: 147. Beratung für Kinder und Jugendliche. Anonym und rund um die Uhr. www.rataufdraht.at. **Kindernotruf:** Tel.: 0800 567 567. Der Kindernotruf ist eine 24-Stunden Telefonberatung in akuten Krisen sowie Konfliktsituationen.			

Kontakte für jeweils alle Bundesländer:
https://www.gesundheit.gv.at/leben/suizidpraevention/betroffene/krisentelefonnummern.html#oesterreichweit