



Umfrage: „Unterstützte Kommunikation in der Gesundheitsversorgung“

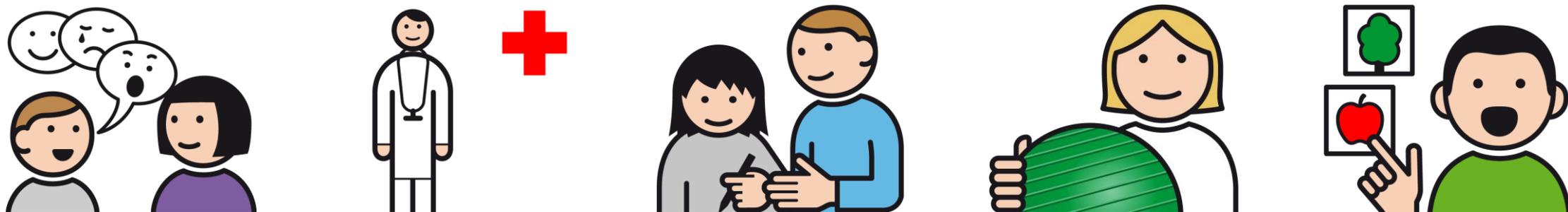
Ergebnisse unterschiedlicher Berufsgruppen



Hintergrund

- Projekt im Dachverband seit 2015
 - Gesundheitsversorgung von Menschen mit Beeinträchtigungen und Kommunikationsschwierigkeiten
 - 2 Projektmaßnahmen: GeKo-Wien und Qualifizierungsmodule
- Erweiterung Unterstützte Kommunikation (UK) seit 2019
 - Umfrage (Juni bis August 2019) → Ergebnisse
 - Ab 2020 Kooperation Klinik Floridsdorf

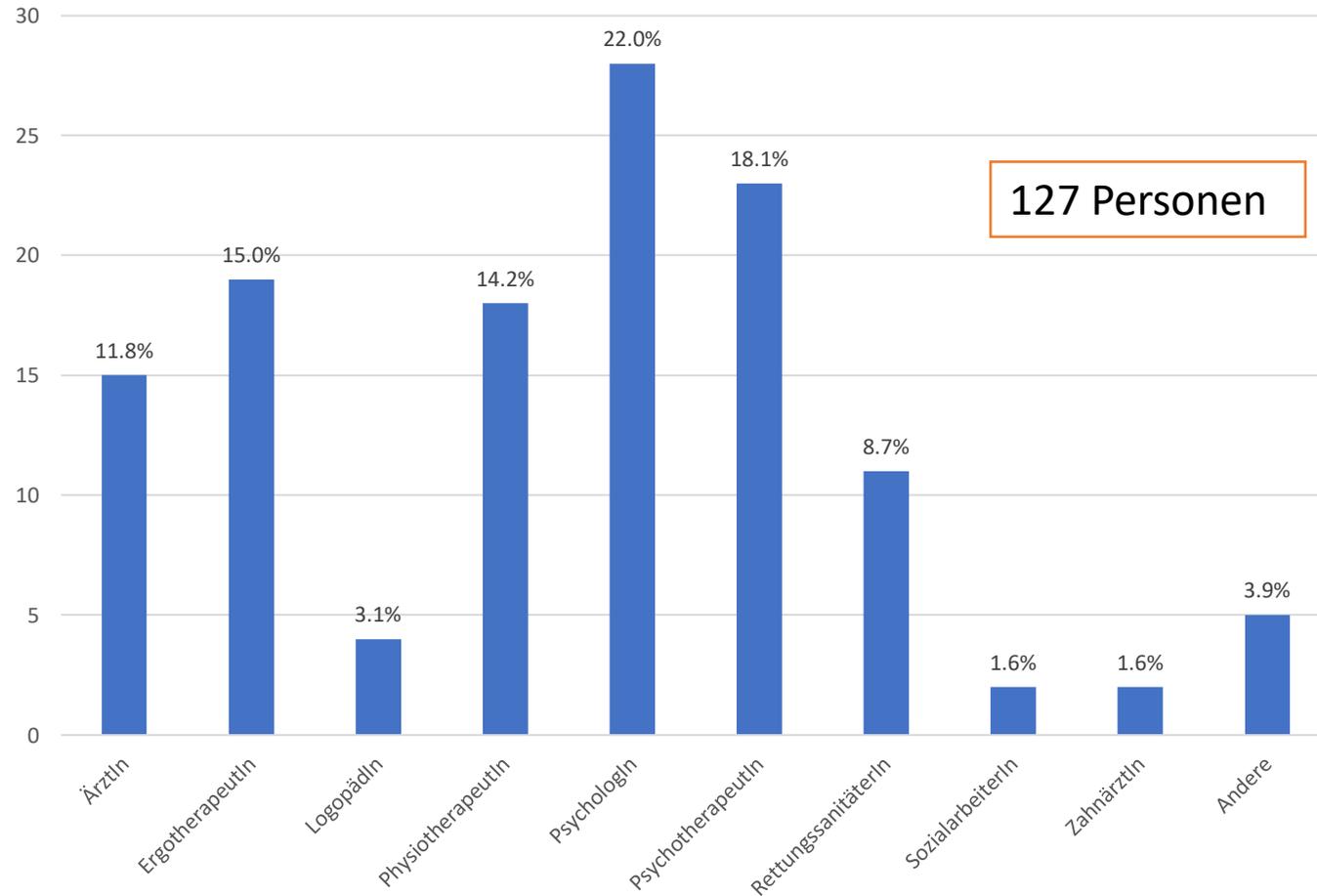




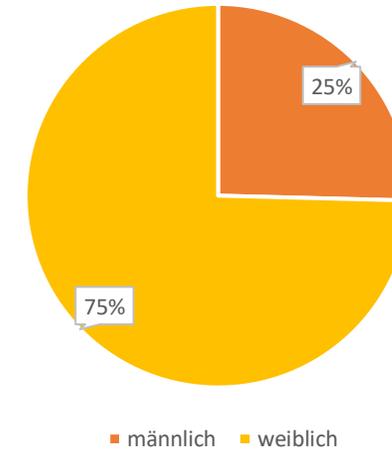
Befragung von Personen in der Gesundheitsversorgung

Wer hat mitgemacht?

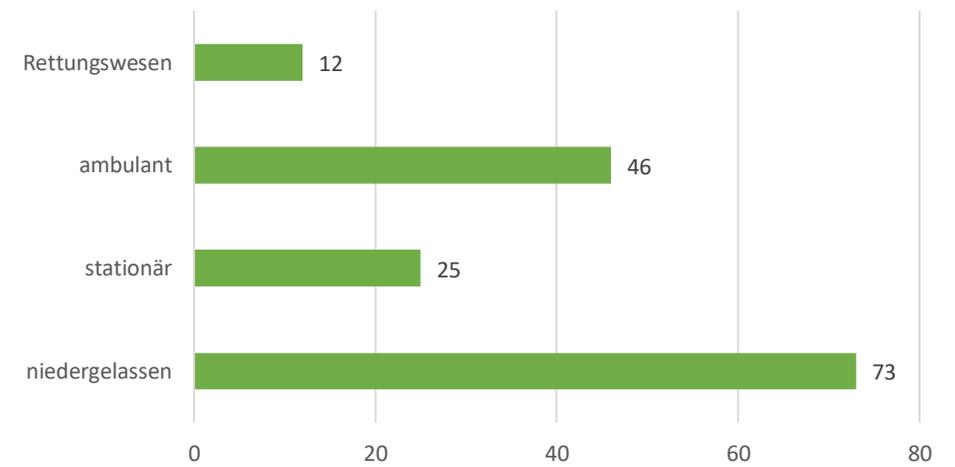
Berufsgruppen



Geschlechterverteilung

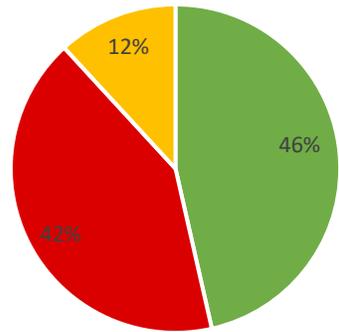


Arbeitsbereich



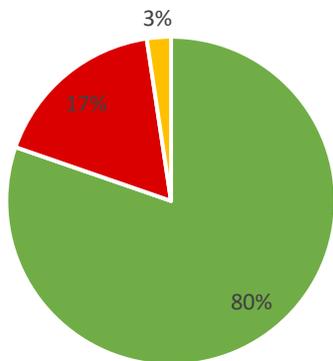
Beruflich Kontakt mit UK?

UK im Arbeitsbereich



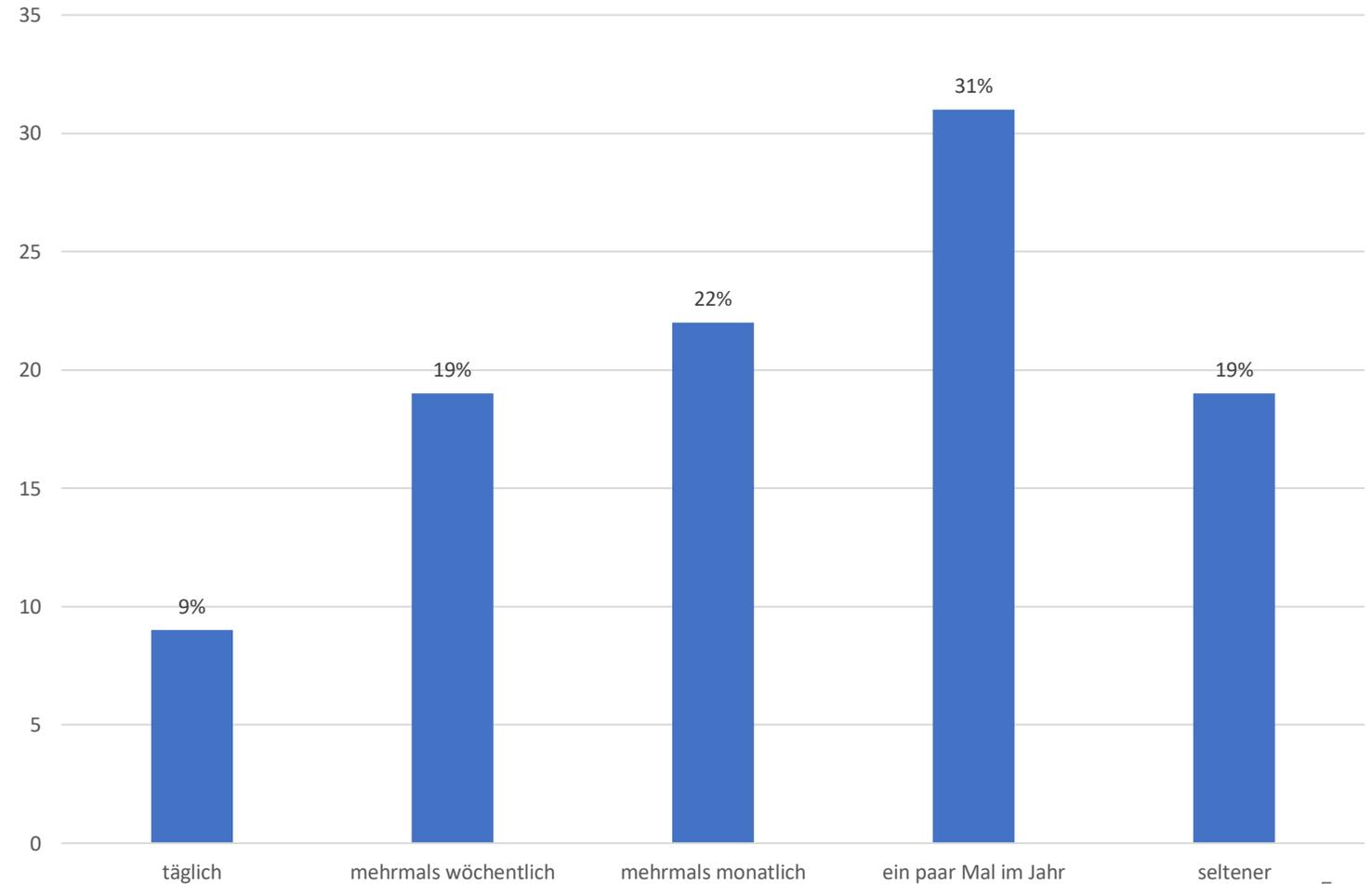
■ ja ■ nein ■ kann ich nicht beurteilen

Beruflich Kontakt mit UK



■ ja ■ nein ■ kann ich nicht beurteilen

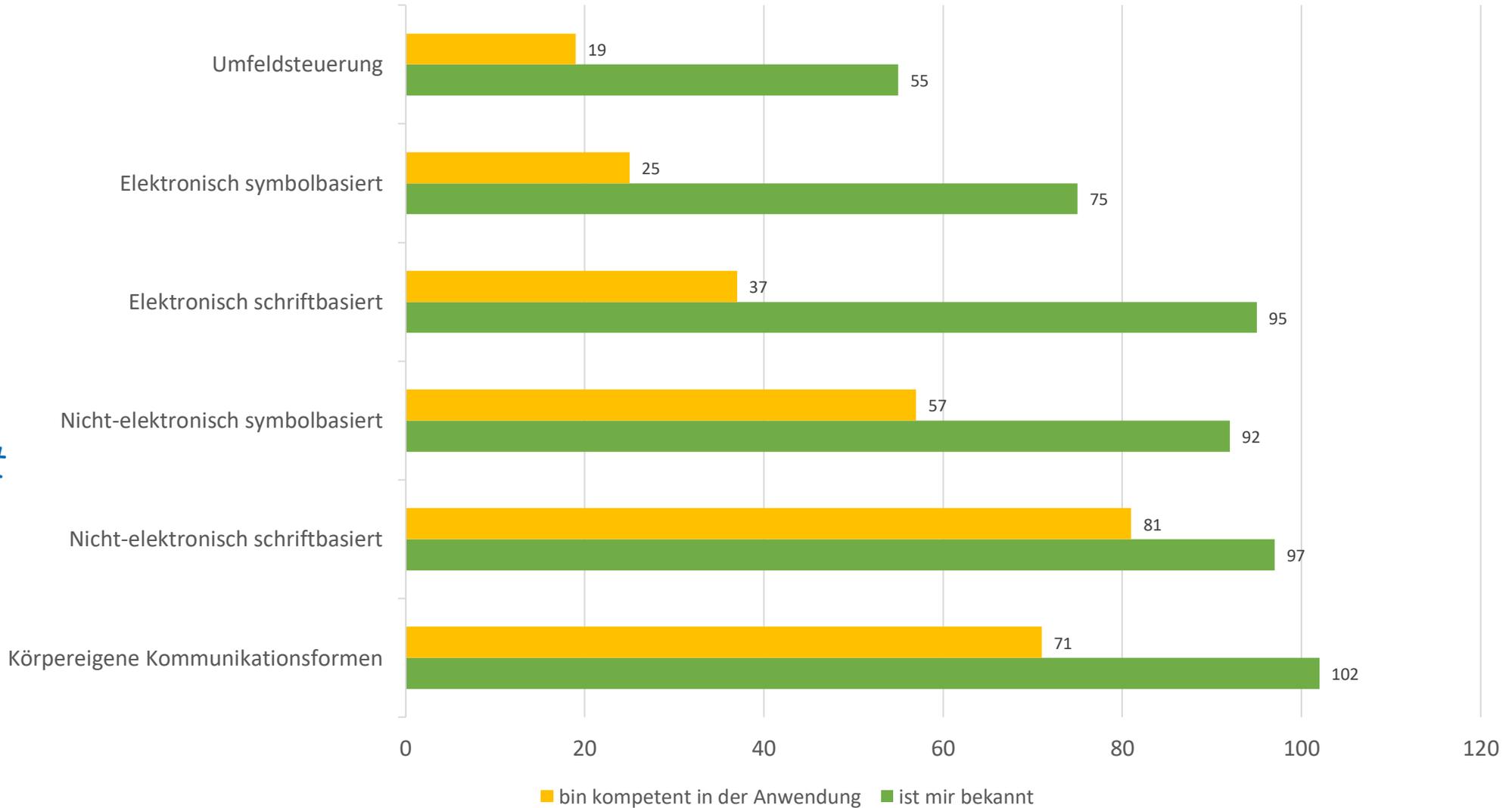
Häufigkeit berufl. Kontakt mit UK



Kommunikationsformen

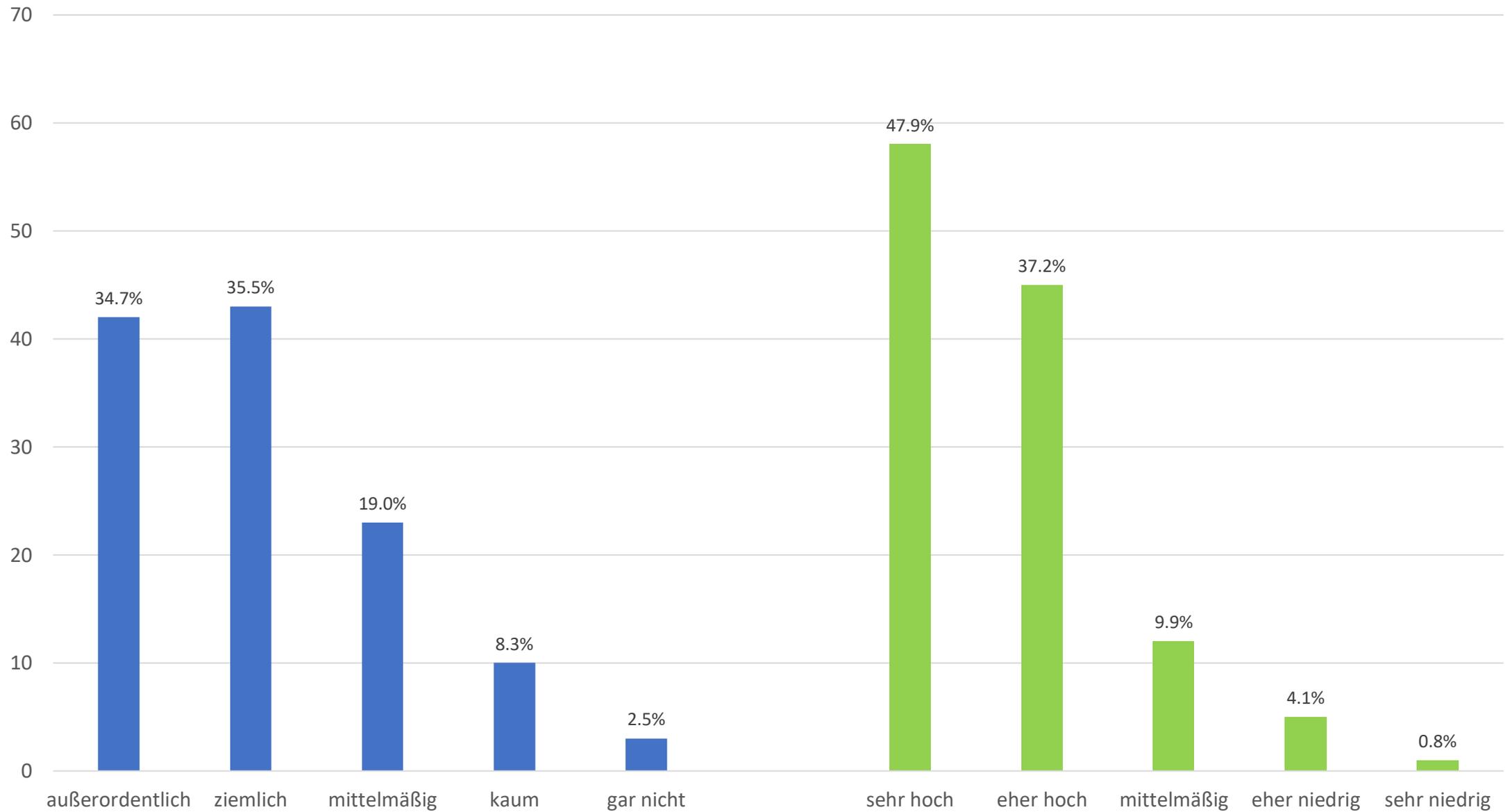


Schrift



Interesse UK Einsatz

Bereitschaft, wenn kompetent



Key Findings (1)

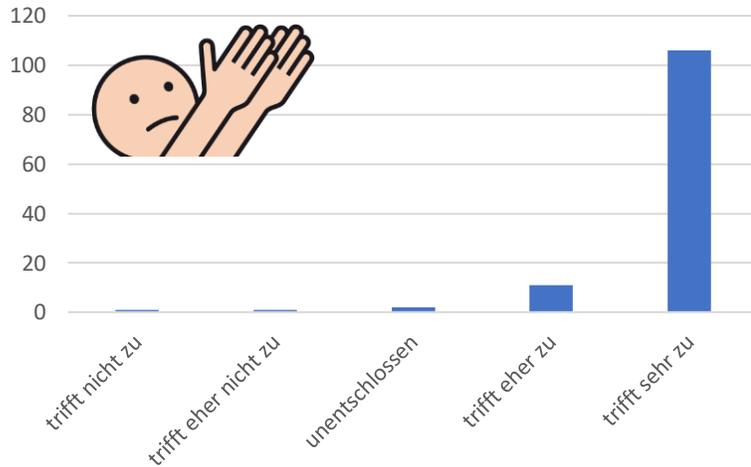
- Fast alle befragten Personen haben berufl. Kontakt mit UK
 - Ca. 30% täglich oder mehrmals wöchentlich
 - Ca. 50% mehrmals monatlich oder ein paar mal im Jahr
- Mit Menschen mit angeborenen Beeinträchtigungen fällt die Kommunikation tendenziell am schwersten
 - Gespräche mit Begleitpersonen?
 - Kompetenz, die dieser Gruppe zugesprochen wird?
 - Rolle des eigenen Kompetenzgefühls und Einfühlungsvermögens?

Key Findings (2)

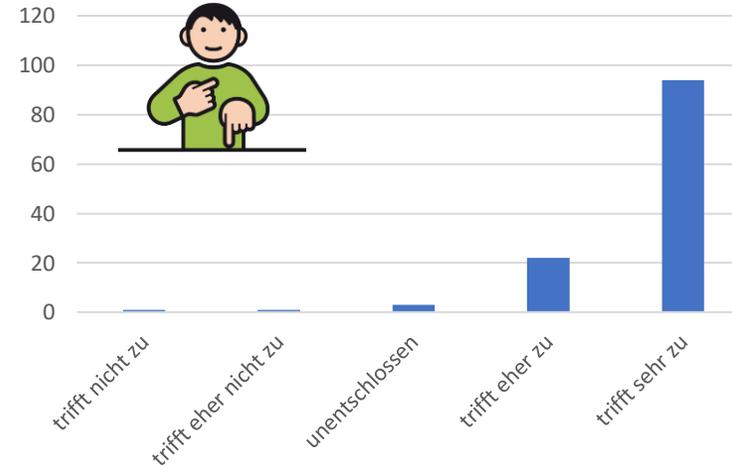
- Viele Kommunikationsformen sind bekannt
- In wenigen fühlt man sich kompetent
- Ganz besonders bei:
 - Elektronischen Formen (schrift- und symbolbasiert)
 - Symbolbasierten Formen (elektronisch und nicht elektronisch)
 - Umfeldsteuerung
- Interesse zum Einsatz ist hoch (70%)
- Bereitschaft bei Kompetenzgefühl noch höher (85%)

Vorteile Unterstützter Kommunikation

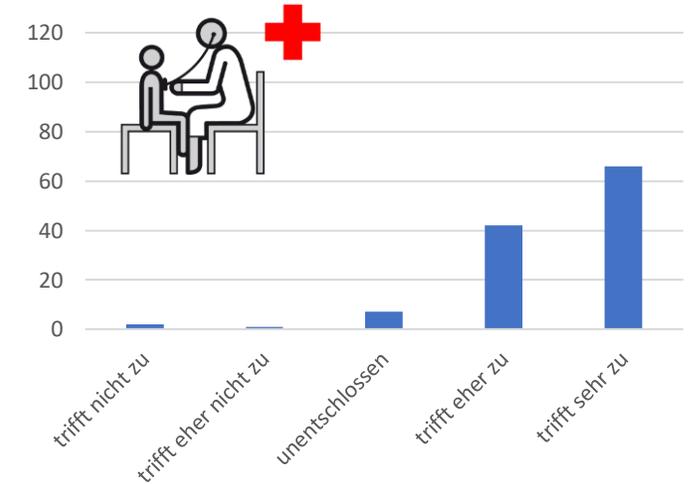
ermöglicht Ausdruck von Bedürfnissen



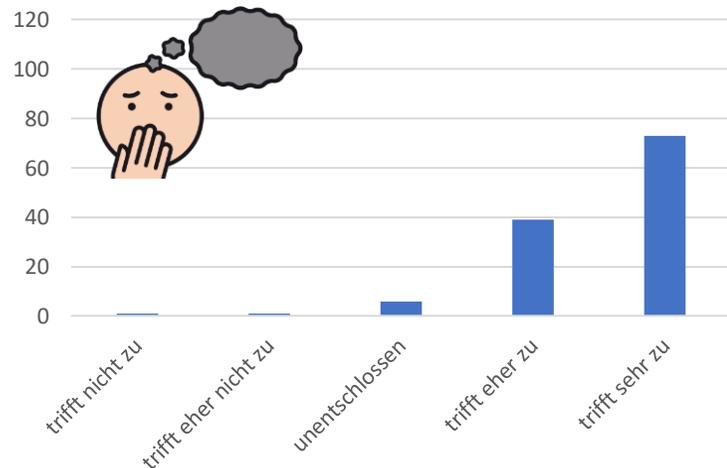
mehr Autonomie



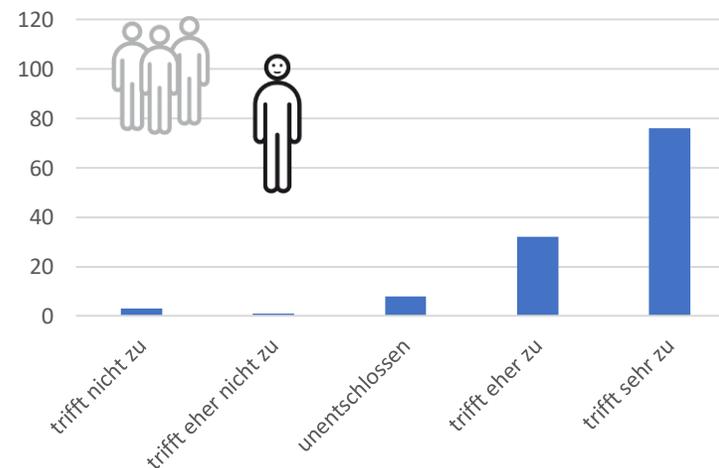
zielgerichtetere Behandlung



weniger Stress/Angst



weniger soziale Isolation

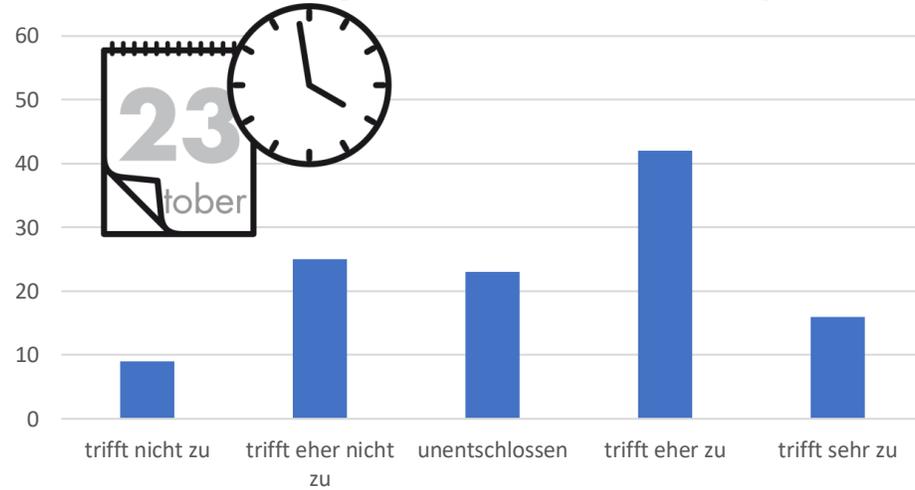


VORTEILE	M	MD	SD
Bedürfnisse	4.82	5	0.58
Autonomie	4.71	5	0.64
Behandlung	4.43	5	0.79
weniger Stress	4.52	5	0.71
weniger soz. Isol.	4.48	5	0.86

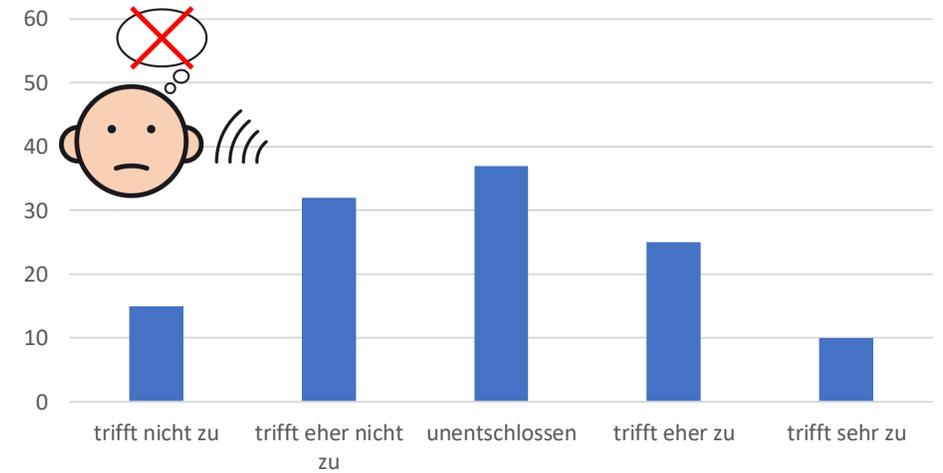
auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft sehr zu)

Erschwerende Faktoren

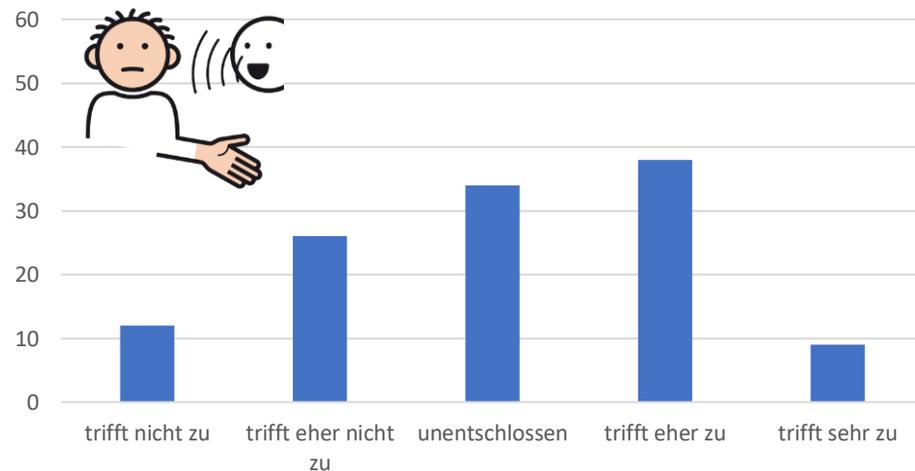
Anwendung von UK ist zu zeitaufwendig



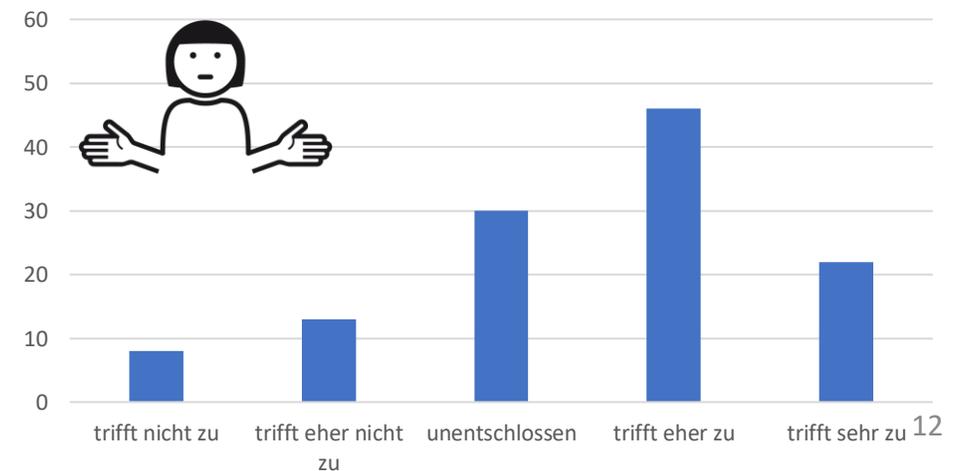
Kommunikation mit Begleitperson ist effizienter



Kommunikationsweise unklar



Kenntnisse zur Anwendung von UK Mitteln fehlen

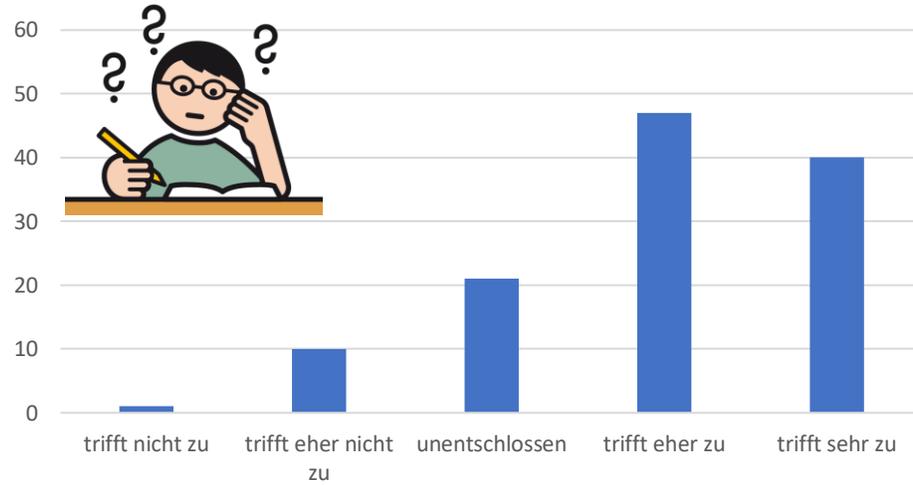


auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft sehr zu)

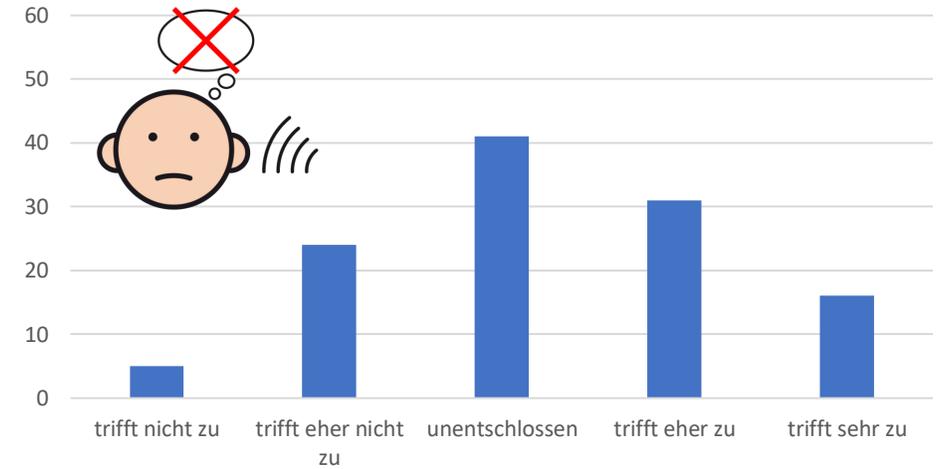
SCHWIERIGKEITEN	M	MD	SD
Zeitaufwendig	3.27	4	1.18
Begleitperson effizienter	2.86	3	1.15
unklar auf welche Weise	3.05	3	1.12
Weise klar, Anwendung nicht	3.51	4	1.12
mangl. Aus-/Weiterbildung	3.97	4	.97
unzur. Kompetenzen d. Person	3.25	3	1.07
unzur. Infoweitergabe	3.25	3	1.11
nicht Aufgabenbereich	2.01	2	1.23

Erschwerende Faktoren

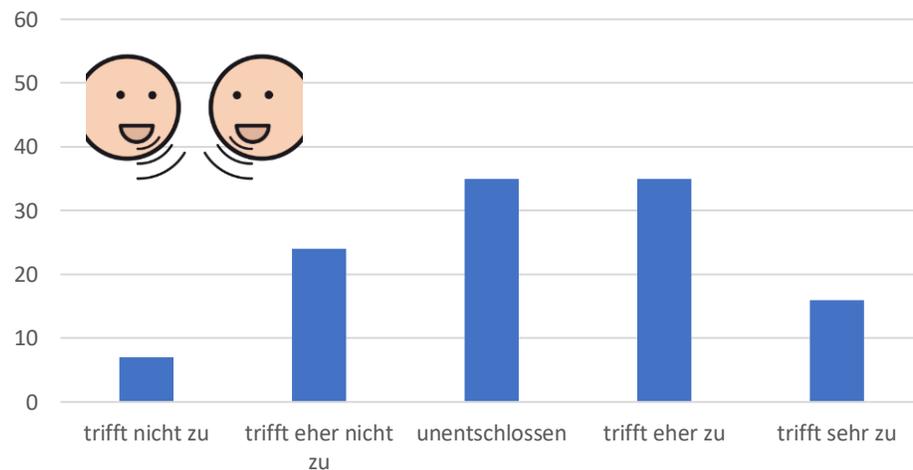
mangelnde Aus- und Weiterbildung



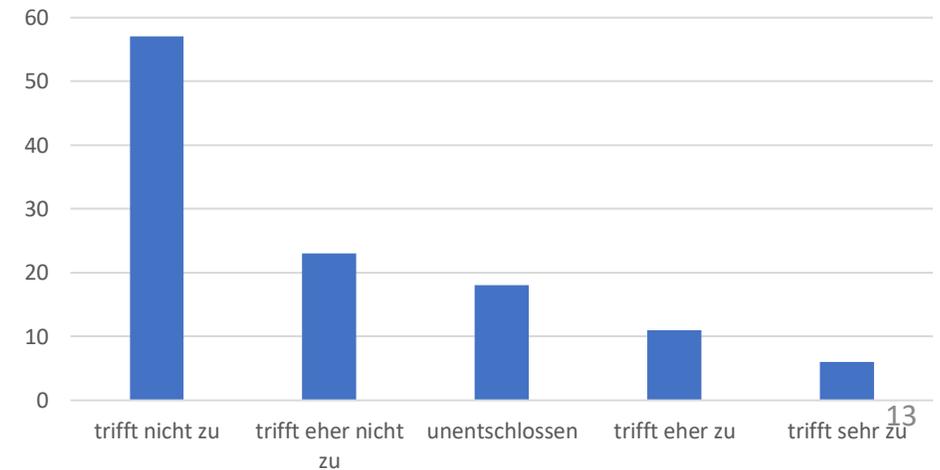
unzureichende Kompetenzen der betr. Person



unzureichende Informationsweitergabe



nicht unser Aufgabenbereich



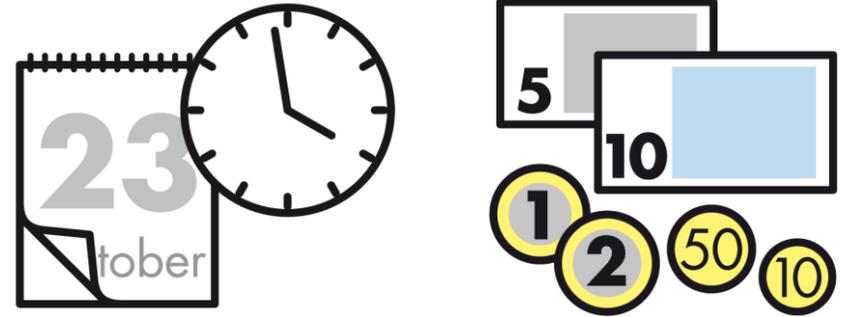
Key Findings (3)

- Vorteile der Anwendung von UK werden von allen Berufsgruppen wahrgenommen 😊
 - Ganz besonders: Ausdruck von Bedürfnissen, mehr Autonomie
- Erschwerende Faktoren
 - Zeitaufwand Mangelnde Aus- und Weiterbildung (!)
 - Kommunikation mit Begleitperson effizienter
 - Unzureichende Informationsweitergabe
- ABER: Verwendung von UK wird als Aufgabenbereich gesehen!

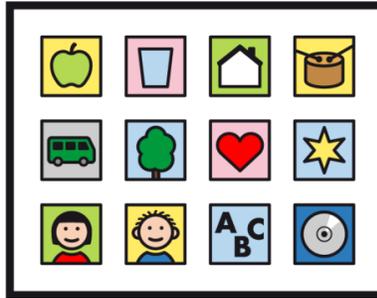
Qualitative Auswertung (offene Textfelder)

- Hürden:

- zeitliche Ressourcen
- finanzielle Ressourcen
- Zugang zu UK Mitteln
- schlechte Versorgung mit UK-Mitteln
- wenige Fortbildungen für Mitarbeiter_innen
- zu wenig Vernetzung
- unpassende Grundhaltung (Recht auf Kommunikation wird oft nicht als solches wahrgenommen → UK als sehr spezifische „Dolmetsch-Leistung“)



Qualitative Auswertung (offene Textfelder)



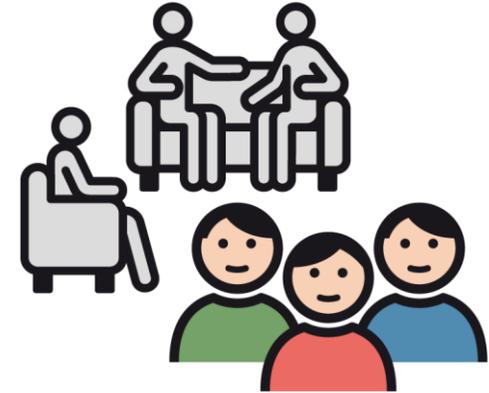
- Hilfreich wäre:

- „Eine Art "Ausweis", der in kurz gefasster Form die möglichen/gewünschten Kommunikationswege beschreibt.“
 - z.B. GeKo-Wien
- „Weiterführendes Training nach Kursen“ – use it or loose it
- „Zusammenarbeit mit und Einschulung aller Bezugspersonen der KlientInnen“
- „bereitstehende [UK] Materialien“

Befragung von SelbstvertreterInnen

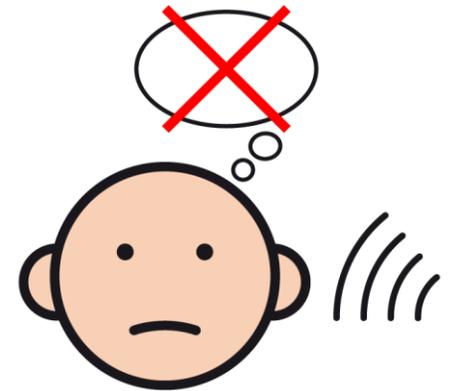
13 Personen (7 Frauen, 6 Männer)

Alle der befragten Personen kennen UK-NutzerInnen



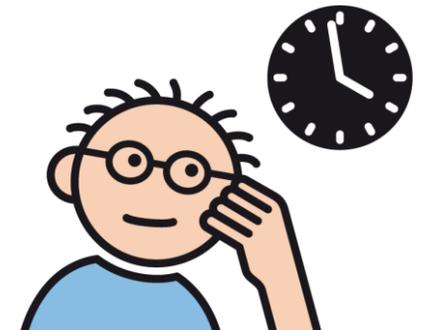
Schwierigkeiten...in der Kommunikation

- UK-NutzerInnen **werden** vom Arzt/von der Ärztin **nicht verstanden**
 - Fühlen sich nicht ernstgenommen
 - Arzt/Ärztin redet nur mit Begleitperson
 - Arzt/Ärztin hat keine Geduld
- UK-NutzerInnen **verstehen** den Arzt/die Ärztin **nicht**
 - Ärzt_innen reden zu schnell
 - Ärzt_innen benutzen schwierige Wörter
 - Zu wenig Aufklärung (bei Spitalsaufenthalten oder OPs)
 - Packungsbeilagen und Rezepte sind in schwerer Sprache

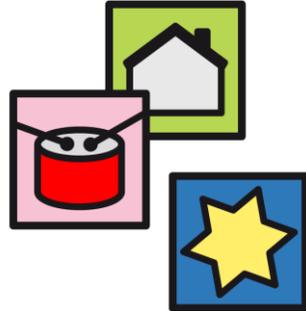


Schwierigkeiten...drum herum

- Termine vereinbaren ist schwer
- Fahrt in die Praxis oder ins Krankenhaus
- Lange Wartezeiten
- Kontakt mit anderen Menschen im Wartezimmer
- Zu wenig Zeit für Behandlung
- Ruhighalten bei Behandlungen
- Wissen, welche Medikamente man nimmt



Was kann man verändern? - Rahmenbedingungen



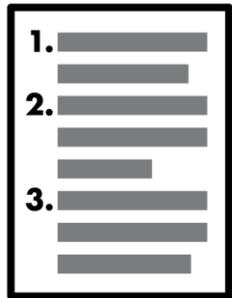
- Bauliche Barrierefreiheit
- Bilder/Piktogramme als Wegweiser auf Türen/Stationen
- Hinweise über Verwendung von leichter Sprache
- Schulung von Personal in der Gesundheitsversorgung

Was kann man verändern? – Gesundheitspersonal

- Zeit nehmen
- Mit Patient_innen direkt sprechen
- Leichte Sprache
 - Keine Fremdwörter verwenden
 - Langsam sprechen
- UK Hilfsmittel aufliegen haben und verwenden
- Bilder/Piktogramme verwenden und **auch „zuhören“ wenn Bilder/Piktogramme verwendet werden**



Was kann man verändern? – Gesundheitspersonal

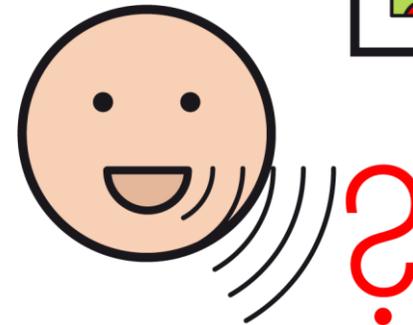
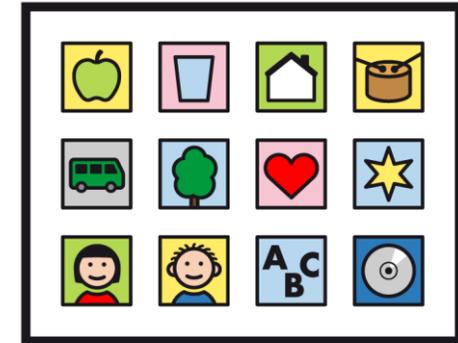


- Befunde und Rezepte in größerer Schrift und leichter Sprache schreiben
- Menschenbild und Menschenrechte vermitteln (v.a. Recht auf Kommunikation)
- Rückmeldebögen (Feedback) für Patient_innen an ihre Ärzt_innen

„Menschen mit Beeinträchtigungen so behandeln wie „normale“ Menschen.“

Was kann man verändern? – Betroffene

- Begleitpersonen mitnehmen
- Hilfsmittel mitnehmen
 - Tablet / Sprachcomputer
 - GeKo-Wien
 - Symboltafeln / Piktogramme
 - Ampelkarten
- Erklären und nachfragen



Fazit

- Bedarf nach UK im Gesundheitsbereich ist groß
- Gesundheitspersonal und Patient_innen sehen ähnliche Schwierigkeiten
 - Aber auch ähnliche Lösungsmöglichkeiten

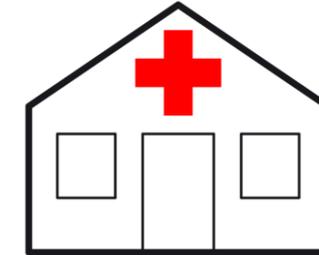


Wie ging es weiter?

Wie ging es weiter?

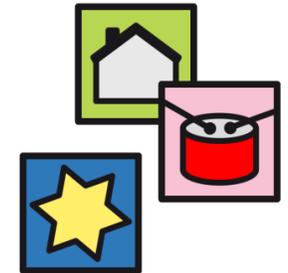
- Suche nach Kooperationspartner_innen

- Klinik Floridsdorf
- FH Technikum Wien
- ...



- gemeinsame Entwicklung von passenden UK-Tools für den Arbeitsalltag

- Symboltafeln (analog und digital)
- METACOM Symbole



- Angebot von Fort- und Weiterbildungen

- Präsenzseminare
- E-Learning



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Sophie Komenda

Email: office@geko.wien

Tel.: 01/3171866-20

