

## Kampf gegen den Illettrismus in den Apotheken

# Was braucht es, damit Gesundheitsinformationen von allen verstanden werden?

Brigitte Aschwanden, Linda Hadorn

**Es ist von grösster Bedeutung, dass jede Person Informationen, die ihre Gesundheit und die Prävention betreffen, verstehen kann. Jedoch ist genau das für viele Menschen nicht selbstverständlich. Vor allem für Personen, die Probleme beim Lesen und Schreiben haben.**

**E**iner Ihrer Stammkunden kommt in die Apotheke. Wenn Sie ihn nach seiner Gesundheit fragen, drückt er sich oft unklar aus. Er stellt immer wieder Fragen, auf die im Beipackzettel seines Medikaments im Detail eingegangen wird. Daher zweifeln Sie langsam an seinen Fähigkeiten, die Dosierungsanweisungen zu verstehen, die Sie soeben auf die Medikamentenpackung geklebt haben.

Obwohl die betroffene Person fließend Deutsch spricht, gehört sie vielleicht zu den rund 800 000 in der Schweiz lebenden Personen, die Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben. Rund die Hälfte von ihnen ist in der Schweiz geboren und hat auch hier die Schule besucht. Der Fachbegriff dafür ist «Illettrismus».

### Welcher Zusammenhang besteht zwischen Lesen und Gesundheit?

Der Begriff «Gesundheitskompetenz» bezeichnet die Fähigkeit einer Person, gesundheitsrelevante Informationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und mit dem Ziel der Verbesserung der eigenen Gesundheit zu nutzen [1].

Mehrere internationale Studien haben gezeigt, dass es einen direkten Zusammenhang zwischen Lern- und Leseschwierigkeiten und dem Gesundheitszustand gibt. Man geht davon aus, dass die Gesundheitsprobleme abnehmen, wenn

sich die Schreib- und Lesekompetenz verbessert [2].

Gemäss einer Studie des Bundesamtes für Gesundheit [3] hat mehr als die Hälfte der Schweizer Wohnbevölkerung eine unzureichende oder problematische Gesundheitskompetenz.

Auf Grundlage dieser Studie arbeiten die Allianz Gesundheitskompetenz und der Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben (siehe Kasten) zusammen, um einerseits die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu verbessern und andererseits die Praxis hinsichtlich der Information und Beratung durch Gesundheitsfachpersonen zu verbessern.

### Wie erkenne ich Personen mit problematischer Gesundheitskompetenz?

Die Gesundheitskompetenz von Kundinnen und Kunden wird von Fachleuten oft überschätzt. Was nicht weiter erstaunlich ist, da Betroffene ihre Schwierigkeiten häufig gut kaschieren. Gewisse Zeichen sollten jedoch aufhorchen lassen, da sie auf Probleme beim Lesen und Schreiben hinweisen.

Beispiele sind, wenn die Person:

- vermeidet, in Gegenwart von Dritten zu lesen oder zu schreiben;
- von Verwandten begleitet wird, die das Lesen und Schreiben für sie übernehmen;
- Fragen stellt, auf die in einem schriftlichen Dokument eingegangen wurde;
- Dokumente und Formulare nicht korrekt oder unvollständig ausfüllt;
- sich eigenartig verhält (genervt wirkt)

### Wie kann ich diesen Kunden in der Apotheke helfen?

Das Apothekenteam kann Personen mit mangelhaften Grundkompetenzen unterstützen. Das bedingt jedoch:

- eine freundliche Atmosphäre;
- ausreichend Zeit, um zu verstehen, was der Patient ausdrücken will;
- eine einfache Wortwahl und die Wiederholung der wichtigsten Aussagen;
- dass man nachhakt, ob die Person alles verstanden hat und sie bittet, das Gesagte in eigenen Worten zu wiederholen;
- das Ergänzen der Erklärungen mit visuellen Hilfsmitteln: z.B. Zeichnungen, Grafiken, Piktogrammen ■

[1] OCDE, Health literacy for people-centred care: Where do OECD countries stand? (2018).

[2] Berkman et al (2011) De Walt et al. (2004).

[3] BAG, Bevölkerungsbefragung «Erhebung Gesundheitskompetenz 2015» (2016)

### Korrespondenzadresse

Allianz Gesundheitskompetenz, Linda Hadorn,  
E-Mail: info@allianz-gesundheitskompetenz.ch  
Lesen und Schreiben Deutsche Schweiz,  
Brigitte Aschwanden, E-Mail: aschwanden@lesen-schreiben-d.ch

### Weiterführende Informationen

Die Allianz Gesundheitskompetenz ([www.allianz-gesundheitskompetenz.ch](http://www.allianz-gesundheitskompetenz.ch)) hat soeben den Online-Leitfaden «Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten» veröffentlicht, der jede Menge Ratschläge und praktische Hilfsmittel für die Unterstützung der Gesundheitsfachpersonen enthält. Der Verein Lesen und Schreiben Deutsche Schweiz ([www.lesenschreiben-d.ch/](http://www.lesenschreiben-d.ch/)) bietet

- spezifische Kurse für deutschsprachige Personen an, die ihre Kompetenzen beim Lesen und Schreiben verbessern wollen.
- Fortbildungen für Apothekenteams (auf Anfrage)

Kontakt: 0800 47 47 47 oder  
dt-ch@lesen-schreiben-schweiz.ch