



## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Geplante Projektaktivitäten – Was war geplant?.....</b>	<b>3</b>
Projekthintergrund.....	3
Projektidee.....	4
Ziele des Projektes.....	6
Umfang der geplanten Aktivitäten .....	6
<b>Durchgeführte Projektaktivitäten – Was wurde gemacht? .....</b>	<b>7</b>
Planung und Organisation der Sensibilisierungswshops .....	7
Akquise von Partnerorganisationen und MultiplikatorInnen .....	8
Öffentlichkeitsarbeit.....	8
Evaluation .....	9
<b>Ergebnisse – Hat es funktioniert? .....</b>	<b>10</b>
Workshops und MultiplikatorInnen .....	10
Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation.....	11
Förderliche und hinderliche Faktoren bei der Projektumsetzung .....	13
Lernerfahrungen/ Erkenntnisse des Projektteams.....	16
Nachhaltigkeit der Aktivitäten .....	17
Verbreitung der Projektergebnisse .....	18
<b>Anhang.....</b>	<b>19</b>

## Geplante Projektaktivitäten – Was war geplant?

Im Folgenden sollen die lt. Projektantrag geplanten Aktivitäten im Rahmen des Alpha-Power-Projektes aufgezeigt werden.

### Projekthintergrund

#### Über 50.000 KärntnerInnen haben Probleme beim Lesen, Schreiben und Rechnen.

Die Betroffenen sind im privaten und beruflichen Alltag stark eingeschränkt und finden sich oftmals in einer Spirale aus Arbeitslosigkeit, Armut und gesundheitlichen Problemen wieder.

Letztere sind unter anderem darauf zurückzuführen, dass die „Gesundheitskompetenz“ (= engl. „health literacy“) der Betroffenen weniger ausgebildet ist.

Unter **Gesundheitskompetenz** versteht die Weltgesundheitsorganisation „die Gesamtheit aller kognitiven und sozialen Fertigkeiten, die Menschen dazu motivieren und befähigen, Informationen zur Förderung und Erhaltung ihrer Gesundheit zu beschaffen, zu verstehen und zu benutzen“. <sup>1</sup>

Eine hohe Gesundheitskompetenz zeichnet demnach „mündige Patienten/innen“ aus.

Bevor diese gesundheitsförderliche Maßnahmen umsetzen, beschaffen sie sich aus eigener Initiative umfassende Informationen, beurteilen deren Validität und setzen die Aktivitäten erst nach Anpassung an ihre individuelle Lebenssituation um.

Der kompetente Umgang mit Gesundheitsinformationen und die effiziente Nutzung des Gesundheitssystems haben dabei nicht nur direkte Auswirkungen auf die einzelnen Personen, sondern beeinflussen auch deren gesamtes soziales Umfeld sowie das Gesundheitswesen allgemein.<sup>2</sup>

Aus gesundheitspolitischer Sicht ist es von zentraler Bedeutung, dass Menschen eine hohe Gesundheitskompetenz aufweisen, denn sie...

- konsumieren Gesundheitsleistungen in geringerem und kürzerem Ausmaß,
- nehmen vermehrt an Gesundheitsförderungs- und Präventionsmaßnahmen teil,<sup>3</sup>
- haben einen höheren Gesundheitsstatus und
- ein niedrigeres Mortalitätsrisiko.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> zit.n. Söllner, Renate et al. (N.Y.): Gesundheitskompetenz- Modellentwicklung und Validierung. [http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/eval-gs-gm/forschung/dfg-projekt\\_gesundheit/Bilder/poster\\_gesundheitskompetenz.pdf](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/eval-gs-gm/forschung/dfg-projekt_gesundheit/Bilder/poster_gesundheitskompetenz.pdf) (14.01.2013)

<sup>2</sup> Sørensen, Kristine et al. (2012): Health Literacy and Public Health: A Systematic Review and Integration of Definitions and Models. <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/80> (14.01.2013)

<sup>3</sup> Berkman, Nancy D. et al. (2011): Health Literacy Interventions and Outcomes: An Updated Systematic Review. <http://www.ahrq.gov/downloads/pub/evidence/pdf/literacy/literacyup.pdf> (13.01.2013)

Adäquate Grundbildungskennnisse sind für einen hohen Level an Gesundheitskompetenz von essentieller Bedeutung!

Seit über 11 Jahren bieten die Kärntner Volkshochschulen bereits kostenlose Kurse für Menschen mit geringer Grundbildung an. Im ständigen Austausch mit den Kursteilnehmer/innen wurde deutlich, vor welchen großen Herausforderungen Betroffene stehen, wenn sie sich aktiv ins Gesundheitswesen begeben:

- Bei Vorsorgeuntersuchungen müssen sie zunächst Formulare ausfüllen. Die Gefahr vor anderen bloßgestellt zu werden, lässt die Betroffenen Situationen vermeiden, in denen sie vor anderen lesen, schreiben oder rechnen müssen – selbst wenn es um die eigene Gesundheit geht.
- Sie können den Anweisungen von Gesundheitspersonal nur bedingt Folge leisten. Entweder weil diese nicht verstanden werden oder weil die Anforderungen zur Umsetzung für die Betroffenen außerhalb ihrer Fähigkeiten liegen.
- In vielen Fällen sind sich die Kursteilnehmer/innen nicht sicher, an welche Stellen sie sich wenden können, wenn sie spezifische gesundheitliche Probleme haben.

Die individuellen Erfahrungen der KursteilnehmerInnen als auch die gesundheitspolitischen Ambitionen zur Erhöhung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung haben die Kärntner Volkshochschulen schließlich dazu bewogen, ein diesbezügliches Projekt zu starten.

### Projektidee

Im Rahmen des Projektes werden kostenlose **Sensibilisierungsworkshops** für MitarbeiterInnen aller Berufssparten in diversen Kärntner Gesundheitseinrichtungen angeboten. Die Workshops zielen darauf ab, den GesundheitsexpertInnen näherzubringen,

- wie es zur Entstehung von Grundbildungsdefiziten kommt und wie Betroffene ihren schwierigen Alltag meistern,
- wie man Menschen mit geringer Grundbildung im Alltag erkennen kann,
- welche Möglichkeiten es gibt, Betroffenen auf ihr Manko anzusprechen, ohne diese vor den Kopf zu stoßen,
- wie gesundheitliche Informationen an Menschen mit geringer Grundbildung bzw. mit geringer Gesundheitskompetenz zielgruppengerecht vermittelt werden können,

---

<sup>4</sup> Baker, David B. et al. (2007): Health Literacy and Mortality Among Elderly Persons.  
<http://archinte.jamanetwork.com/article.aspx?articleid=412862> (13.01.2013)

- wie man adäquates Informationsmaterial für diese vulnerable PatientInnengruppe aufbereiten muss.

#### **Umsetzbarkeit und Praxisbezug**

Besonderes Augenmerk wird bei den Workshops auf den Praxisbezug und die Umsetzbarkeit der vermittelten Inhalte und Methoden im beruflichen Alltag der TeilnehmerInnen gelegt. Dies schließt mit ein, dass der Workshopablauf an die Bedürfnisse der jeweiligen Institution/ Gruppe angepasst wird.

#### **Rekrutierung von MultiplikatorInnen**

Die Workshops werden direkt in den einzelnen Gesundheitseinrichtungen angeboten und von der jeweiligen Bildungsabteilung bzw. Abteilungsleitung organisiert und beworben. Die Veranstaltungen können von MitarbeiterInnen mit direktem PatientInnenkontakt aus den Bereichen Pflege, Medizin und Verwaltung besucht werden.

Durch die Teilnahme an den Alpha-Power-Workshops werden die GesundheitsexpertInnen zu MultiplikatorInnen ausgebildet. Sie wenden die dargebrachten Inhalte und Methoden nicht nur selber aktiv an, sondern verbreiten diese im privaten und beruflichen Umfeld.

#### **Internationaler Austausch**

Der Austausch mit der VHS Bielefeld ermöglicht bei der Planung der Sensibilisierungsworkshops langjährige Erfahrungen bei der Vermittlung von Gesundheitsthemen an Menschen mit Grundbildungsdefiziten einbeziehen zu können.

#### **Evaluation**

Die Evaluation verläuft in folgenden 3 Phasen:

- Ex ante Evaluierung

In dieser ersten Evaluationsphase erfolgt eine Literaturanalyse bzw. eine Begutachtung bestehender ähnlicher Projekte. Dadurch wird überprüft, inwiefern die geplanten Workshops tatsächlich dem Bedarf und den Anforderungen an solch spezifische Sensibilisierungsmaßnahmen entsprechen.

- Evaluierung der Workshops im Gruppensetting

Das Workshopgeschehen (Inhalte, Methoden, Didaktik, Zufriedenheit usw.) wird direkt in den einzelnen Veranstaltungen mittels Fragebogenerhebung untersucht. Durch Fokusgruppenbefragungen, welche ca. 4 Wochen nach den jeweiligen Veranstaltungen durchgeführt werden, werden die Workshops auf ihre Nachhaltigkeit hin geprüft.

- Summative Evaluierung

In dieser letzten Evaluationsphase werden alle bestehenden Projektergebnisse einer Gesamtevaluation unterzogen. Diese umfasst neben dem Verfassen des Abschlussberichtes vor allem die Diskussion des Projektes in einer ExpertInnengruppe, die aus VertreterInnen der Grundbildungsarbeit und des Gesundheitsbereiches besteht.

### Ziele des Projektes

Das primäre Ziel, welches durch die Maßnahmen des Alpha-Power-Projektes erreicht werden soll, ist es, den Zugang zum Thema Gesundheit für bildungsferne Personen erleichtern und ihre Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz in gesundheitsbezogenen Fragen stärken

Daneben werden im Projektplan folgende Sekundärziele definiert:

- Schulung von MultiplikatorInnen im Gesundheitswesen
- Sensibilisierung der MitarbeiterInnen der Kärntner Volkshochschulen und MultiplikatorInnen zum Thema Grundbildung und funktionaler Analphabetismus in Zusammenhang mit Gesundheitsliteralität
- Entwicklung von Informationsmaterialien für MultiplikatorInnen und eines Erkennungswegweisers
- Abbau von Zugangsbarrieren zum Thema Gesundheit
- Stärkung der Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz in gesundheitsbezogenen Fragen von bildungsfernen Personen

### Umfang der geplanten Aktivitäten

Anzahl an geplanten Workshops:	3-5 Veranstaltungen
Dauer der Workshops:	6-8 Unterrichtseinheiten á 50 Minuten
Maximale TeilnehmerInnenzahl pro Workshop:	15 TeilnehmerInnen

Für die MultiplikatorInnen wird im Rahmen des Projektes darüber hinaus ein „Erkennungswegweiser“ für die leichtere Umsetzung der Workshopinhalte im beruflichen Alltag entworfen.

## Durchgeführte Projektaktivitäten – Was wurde gemacht?

Das folgende Kapitel soll aufzeigen, was im Rahmen des Projektes „Alpha-Power im Gesundheitsbereich“ tatsächlich durchgeführt wurde und inwiefern die Ziele erreicht werden konnten.

### Planung und Organisation der Sensibilisierungsworkshops

Am 07.03.2012 war die Volkshochschule Bielefeld zu Gast in Klagenfurt. Im Rahmen des internationalen Austausches wurden Erfahrungen in Hinblick auf die Themen Gesundheit und Grundbildung ausgetauscht und bereits erste Themengebiete für die künftigen Sensibilisierungsworkshops identifiziert.

Trotz umfassender Diskussion in der multidisziplinären Gruppe konnte jedoch die Frage nicht geklärt werden, inwiefern Menschen mit geringer Grundbildung auf ihr Manko angesprochen werden sollen/wollen/müssen.

Durch die Ansprache auf die Grundbildungsschwäche, so die ExpertInnen, sollten die Betroffenen motiviert werden, Bildungsangebote in Anspruch zu nehmen und ihre Grundbildungsdefizite auszugleichen und so die Voraussetzungen für eine Verbesserung der Gesundheitskompetenz zu schaffen. Gleichzeitig wurde aber befürchtet, dass sich Angesprochene vor den Kopf gestoßen fühlen und sich aus Zorn oder Scham vom Kontakt mit den Ansprechenden zurückziehen könnten. In diesem Fall würde das Projektziel (Erhöhung der Gesundheitskompetenz) durch die Ansprache seitens GesundheitsanbieterInnen sogar gefährdet.

Kurzerhand wurde beschlossen eine eigene Erhebung diesbezüglich durchzuführen. Die qualitative und quantitative Befragung der KursteilnehmerInnen ausgewählter VHS-Kursmaßnahmen gab Aufschluss darüber, wie die Ansprache erfolgen muss, um die Betroffenen zu motivieren und niemanden zu kränken.

Im Rahmen des Transferworkshops und auch durch die Ex-ante-Evaluierung zeigte sich darüber hinaus, dass das Thema „Kommunikation“ ein wesentlicher Bestandteil der Sensibilisierungsworkshops sein muss, damit diese für die GesundheitsanbieterInnen einen Nutzen darstellen. Für sie war es wichtig zu erfahren, wie sie sich in einer Beratungssituation auf Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz einstellen und die Beratung dementsprechend adaptieren können. Nachdem dieser Kommunikationsaspekt nicht als genereller Inhalt der Sensibilisierungsmaßnahmen angesehen wurde, wurden zwei Workshopplanungssitzungen gemeinsam mit einem Kommunikationsexperten durchgeführt.

Die erste Sitzung diente dazu, aus der Verknüpfung von den Erkenntnissen des Transferworkshops und der Ex-ante-Evaluierung sowie den Inputs des Kommunikationsexperten „Bausteine“ für die künftigen Sensibilisierungsworkshops zu generieren. In einer zweiten Sitzung wurde der grobe Workshopablauf gemeinsam mit dem Kommunikationsexperten nochmals genauer geplant, sodass eine Art Storyboard für die Alpha-Power-Workshops entstanden ist.

### **Akquise von Partnerorganisationen und MultiplikatorInnen**

Die kooperierenden Gesundheitseinrichtungen wurden zunächst telefonisch bzw. per Email über das Angebot der kostenlosen Gesundheitsworkshops in den jeweiligen Institutionen informiert. Danach erfolgte stets ein persönliches Treffen, wo der generelle Workshopablauf mit den Anforderungen und Bedürfnissen der einzelnen Einrichtungen abgeglichen wurde. Die Kooperation mit den jeweiligen Personalentwicklungsverantwortlichen/ AbteilungsleiterInnen hat sich dabei als essenzieller Bestandteil der MultiplikatorInnenakquise entpuppt, da nur diese entscheiden können,

- ob und in welchem Ausmaß die Workshops als Arbeits- und Fortbildungszeiten angerechnet werden,
- sie die Veranstaltungen über interne Bildungsdatenbanken ausschreiben und Kursräumlichkeiten in den Einrichtungen buchen können und
- vor allem ihnen die AnsprechpartnerInnen und sozialen Netze bekannt sind, und sie deshalb wissen, wer für innovative Pilotveranstaltungen offen ist.

Die MultiplikatorInnen wurden somit durch die interne Ausschreibung der Veranstaltungen und auch durch die persönliche Ansprache der Personalentwicklungsverantwortlichen/ AbteilungsleiterInnen zur Teilnahme am Workshop motiviert.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

In Hinblick auf die Öffentlichkeitsarbeit kann auf viele verschiedene Maßnahmen verwiesen werden.

Großen Anklang fand beispielsweise die Pressekonferenz, welche am 13.06.2012 stattgefunden hat. Im Anschluss daran wurden mehrere Berichte über das Pilotprojekt in diversen Printmedien, im Radio und im (öffentlich-rechtlichen sowie privaten) Fernsehen gebracht.

Daneben wurde ein eigener Imagefilm zum Projekt „Alpha- Power im Gesundheitsbereich“ gedreht, der bei Projektvorstellungen und auch in den Workshops stets zum Einsatz kam und die generelle Intention des Projektes widerspiegelt.

Besonders hervorzuheben ist die eigens kreierte Alpha-Power-Broschüre (Wer lesen kann, ist klar im Vorteil). Sie wurde an alle Workshop Teilnehmer/innen in den Veranstaltungen verteilt. In den Broschüren finden die Gesundheitsexperten/innen sämtliche Inhalte und Methoden, die in den Workshops vorgestellt wurden. Grundsätzlich kann die Broschüre aber als Guide für einfache Sprache und zur Information über Menschen mit geringer Grundbildung verwendet werden.

Daneben wurden aktuelle Ereignisse stets auf der Website der Kärntner Volkshochschulen publiziert und Projektinformationen bei Veranstaltungen der VHS weitergegeben.

### Evaluation

Die Evaluation des Projektes übernahm das Zentrum für Evaluation und Forschungsberatung der Universität Klagenfurt.

Die Erhebungen in den Workshops wurden mittels Fragebogen durchgeführt, welcher auf dem 4-Ebenen-Modell der Evaluierung von Lern- und Trainingsprogrammen nach Kirkpatrick<sup>5</sup> basiert. 4-6 Wochen nach den Sensibilisierungsveranstaltungen wurden Fokusgruppendifkussionen<sup>6</sup> mit den TeilnehmerInnen durchgeführt, die über die Nachhaltigkeit der Maßnahmen Aufschluss gaben. Für die Fokusgruppen wurde ein eigener Leitfaden konzipiert.

---

<sup>5</sup> Kirkpatrick, Donald (1998): Evaluating Training Programs. The four levels. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

<sup>6</sup> Mayring, Philipp: (2002). Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken (5. Auflage). München: Psychologie Verlags Union.

## Ergebnisse – Hat es funktioniert?

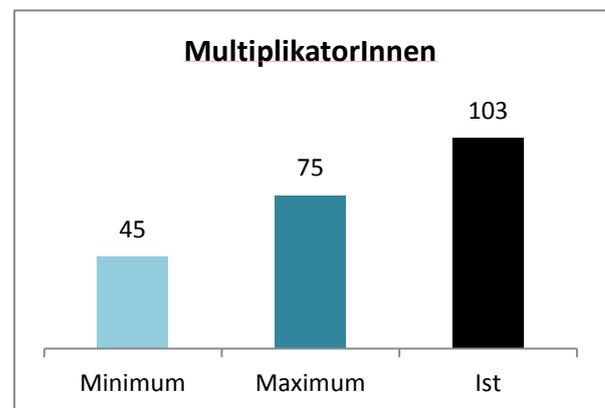
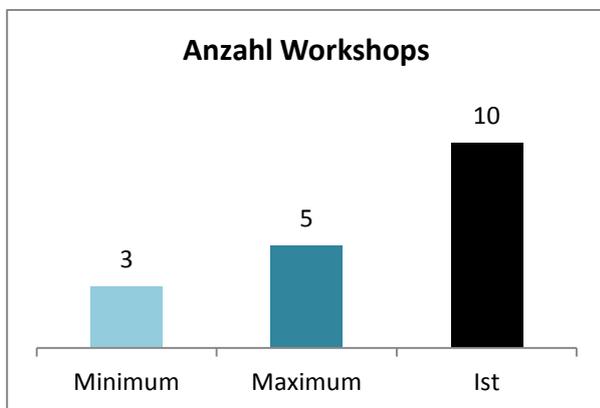
In diesem Kapitel wird aufgezeigt, wie viele Workshops tatsächlich durchgeführt und wie viele MultiplikatorInnen im Rahmen des Projektes ausgebildet wurden. Daneben wird durch die Darstellung der Evaluationsergebnisse gezeigt, inwiefern die Projektziele durch die gesetzten Aktivitäten erreicht werden konnten.

Das Festhalten förderlicher als auch hinderlicher Faktoren bei der Projektumsetzung gibt Aufschluss darüber, was bei künftigen ähnlichen Projektvorhaben beachtet werden muss.

### Workshops und MultiplikatorInnen

Die Vorgaben zur Anzahl an Workshops und MultiplikatorInnen lt. Projektplan wurden im Rahmen des Alpha-Power-Projektes bei weitem übertroffen.

In den 13 Monaten Projektlaufzeit (Anm.: Laufzeitverlängerung von 1 Monat) konnten 103 MultiplikatorInnen in insgesamt 10 Workshops für die Themen Gesundheit, Grundbildung und adäquate Informationsvermittlung sensibilisiert werden. Trotz der hohen Anzahl an Veranstaltungen konnten die finanziellen Vorgaben aber eingehalten werden.



90% der Workshops wurden ganztägig durchgeführt, lediglich in einer Einrichtung war nur die Durchführung eines halbtägigen Workshops möglich.

Die meisten TeilnehmerInnen kamen aus den pflegerischen und medizinisch-technischen Berufen, gefolgt von MitarbeiterInnen aus dem Verwaltungsbereich und MedizinerInnen.

Die Workshops wurden im Teamteaching durchgeführt. Neben der Projektkoordinatorin war jeweils ein/e erfahrene/r TrainerIn aus Bildungsmaßnahmen der VHS beteiligt, um einen interessanten und praxisorientierten Workshop bieten zu können.

### Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation

Die **Ergebnisse** aus dem 3-stufigen Evaluationsverfahren werden im Folgenden übersichtlich taxativ aufgezählt.

- Positive Bewertungen hinsichtlich des Workshopgeschehens:
  - Über 95% der MultiplikatorInnen gaben an, dass die Inhalte der Workshops wichtig für die gelungene Kommunikation und nützlich für den täglichen Arbeitsablauf sind.
  - 98% der TeilnehmerInnen fanden den methodisch-didaktischen Aufbau der Veranstaltungen gut oder sehr gut.
  - 85% der Befragten meinten, dass sie die Alpha-Power-Workshops an KollegInnen weiterempfehlen würden.
  - Die Zufriedenheit mit den Fortbildungen war insgesamt sehr hoch (je nach Befragungszeitpunkt 8 bzw. 9 Punkte auf einer 10-Punkte-Skala).
  
- Die direkt überprüfbaren Ziele lt. Evaluationsdesign konnten vollständig erreicht werden.
  - Die GesundheitsexpertInnen sind für die Probleme und Herausforderungen von Menschen mit geringer Grundbildung sensibilisiert.
  - Die MultiplikatorInnen besitzen die Kompetenzen, Betroffene im Alltag zu erkennen.
  - Es wurden konkrete Umsetzungsmaßnahmen für die schriftliche als auch die mündliche Komponente der Kommunikation mit dieser speziellen Patientengruppe weitergegeben (einfache Sprache, Paraphrasieren).
  - Die TeilnehmerInnen können die dargebrachten Inhalte und Methoden im beruflichen Alltag zum Einsatz bringen.
  
- Die indirekten Projektziele wurden auf Basis der Selbsteinschätzung der Befragten zumindest teilweise erreicht.
  - Das Erkennen der Zielgruppe sowie die Anwendung der einfachen Sprache können in der Praxis gut umgesetzt werden.
  - Die Ansprache von Betroffenen mit geringer Grundbildung auf ihre Schwäche ist auf Basis der räumlichen und organisatorischen Gegebenheiten der einzelnen Gesundheitseinrichtungen nur bedingt bzw. nicht möglich.
  - Über das indirekte Projektziel Erhöhung der Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz kann auf Basis der vorliegenden Daten keine valide Aussage getroffen werden.

- Effiziente Nutzung der finanziellen und personellen Ressourcen durch höhere Workshop- und TeilnehmerInnenzahl als lt. Projektplan festgelegt.

Folgende **Empfehlungen** gibt das Evaluationsteam auf Basis der Ergebnisse des Alpha-Power-Projektes für künftige (Projekt-) Vorhaben:

- Die Ansprache von Betroffenen auf ihre Grundbildungsschwäche:
  - Hier werden mehr Praxisbeispiele zur Übung und praktische Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag benötigt. Im Rahmen von weiteren Workshops könnten beispielsweise bereits ausgebildete MultiplikatorInnen, die schon Menschen mit geringer Grundbildung auf ihre Schwäche angesprochen haben, von ihren Erfahrungen berichten.
  - Außerdem müssen die TeilnehmerInnen stärker zur Ansprache motiviert und davon überzeugt werden, dass die Thematisierung der Defizite mit den Betroffenen zur Situationsverbesserung beitragen kann. Hierzu könnten quartalsmäßige Feedbacks zu den Neuzugängen in den Grundbildungskursen dazu dienen, die Motivation der MultiplikatorInnen zur Ansprache Betroffener zu erhöhen.
- Die Bedeutung der zielgruppengerechten Information gilt es noch verstärkt herauszuarbeiten, da die GesundheitsexpertInnen dies bisher eher als ein Zusatzangebot für PatientInnen und nicht als basale Kommunikationsform für Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz ansehen.
- Aufgrund der schwierigen Akquise von MultiplikatorInnen aus dem medizinischen Bereich, sollte der Fokus bei zukünftigen Workshops auf MitarbeiterInnen aus den pflegerischen oder medizinisch-technischen Berufen liegen.
- Außerdem liegt die Überlegung nahe, die Alpha-Power-Workshops auch im Sozialwesen und im Verwaltungsbereich (Ämter, Arbeitsmarktservice, usw.) anzubieten.
- Maßnahmen zur direkten Förderung der Gesundheitskompetenz bei bildungsbenachteiligten und/oder sozioökonomisch benachteiligten Menschen sind als Ergänzung zu den MultiplikatorInnenworkshops zu begrüßen.
- Neben der Anpassung der Fortbildungen an Berufsgruppen, die im langfristigen Kontakt mit bildungsbenachteiligten Personen haben, sollten künftige Schulungen auch an die Gegebenheiten am Arbeitsplatz abgestimmt werden. Dies kann nur gemeinsam mit den

ExpertInnen aus dem Feld passieren, wodurch hier intensivere Absprachen vor Durchführung der Workshops getroffen werden müssen.

## Förderliche und hinderliche Faktoren bei der Projektumsetzung

### Förderliche Faktoren

- Planung der Workshops in multidisziplinären Gruppen und wissenschaftliche Begleitung

Die Workshops wurden, wie zum Teil bereits ausgeführt, in mehreren multidisziplinären Planungssitzungen entworfen. Die Einbeziehung von ExpertInnen unterschiedlichster Bereiche (Grundbildung, Gesundheit, Kommunikation, Trainer usw.) führte dazu, dass jeglicher Themenbereich, der in die konkrete Workshopplanung einbezogen wurde/werden sollte, zunächst umfassend beleuchtet und dessen Nützlichkeit für die GesundheitsanbieterInnen hinterfragt wurde. Nur durch die Betrachtung einzelner Themen aus unterschiedlichsten beruflichen Perspektiven konnten praxisrelevante und nachhaltige Veranstaltungen geplant und in weiterer Folge auch durchgeführt werden.

Zur multidisziplinären Betrachtung hat vor allem auch der erste Zwischenbericht des Evaluationsteams (Ex-ante-Evaluierung) beigetragen. Durch diesen wurde es möglich, wissenschaftliche belegte Erkenntnisse mit den Erwartungen der PraktikerInnen abzugleichen und somit den Praxisbezug der Workshops abermals in den Vordergrund zu stellen.

- Durchführung der Workshops in 2-er Teams

Wie bereits erwähnt, wurden alle „Alpha-Power-Workshops“ von zwei TrainerInnen durchgeführt. Dies war anfangs darauf zurückzuführen, dass sich die Projektkoordinatorin, die bis zum Einstieg in das Projekt kaum Kontakt zu Menschen mit geringer Grundbildung hatte, durch Literaturrecherchen und den Austausch mit erfahrenen Organisationen zwar viel theoretisches Wissen aneignen konnte, aber an die WorkshopteilnehmerInnen keine praktischen Erfahrungen im Umgang mit dieser speziellen Zielgruppe weitergeben konnte. Insofern wurden bei allen Veranstaltungen ExpertInnen aus dem Grundbildungsbereich als zweite/r TrainerIn eingesetzt, sodass diese/r Letzteres an die GesundheitsanbieterInnen weitergeben und diese für die schwierige Lage von Menschen mit geringer Grundbildung sensibilisieren und emotionalisieren konnte.

Nachdem dieser methodisch-didaktische Aufbau der Workshops bereits in der Pilotveranstaltung als sehr positiv von den TeilnehmerInnen angesehen wurde und das „Teamenteaching“ auch von den WorkshopleiterInnen als sinnvolle und fruchtbare Gestaltung der Fortbildungen wahrgenommen wurde, wurde diese Form der Darbringung weiterhin beibehalten.

- Zusammenarbeit mit Personalentwicklungsabteilungen

Die Kooperation mit den jeweiligen Personalentwicklungsverantwortlichen der einzelnen Einrichtungen hat sich, wie bereits beschrieben, als Schlüsselfaktor bei der MultiplikatorInnenakquise entpuppt.

Ohne die großartige Unterstützung der Personalentwicklungsverantwortlichen hätten mit Sicherheit nicht so viele Workshops durchgeführt werden können.

- Öffentlichkeitsarbeit

Die umfassenden Aktivitäten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit förderten bei den PersonalentwicklerInnen das Vertrauen darauf, dass dem Projekt umfassende Vorarbeiten und Überlegungen vorausgingen und demnach auch die Workshops an sich gut durchdacht und aufbereitet sind.

### Hinderliche Faktoren

- Mischung der Berufsgruppen in den Workshops

Die Workshops wurden von MultiplikatorInnen aus den Bereichen Therapie, Pflege, Verwaltung und Medizin besucht. Die „bunte Mischung“ in den Veranstaltungen wurde von den PersonalentwicklerInnen der einzelnen Institutionen im Sinne der internen Vernetzung eigentlich als positiv empfunden. Tatsächlich konnte während der Workshops immer wieder beobachtet werden, dass Menschen unterschiedlichster Berufsgruppen im jeweiligen Setting dennoch mit ähnlichen Problemen zu kämpfen haben und sich dadurch vermehrt austauschten und besser vernetzten.

Es stellte sich jedoch bald heraus, dass aufgrund der unterschiedlichen organisatorischen und infrastrukturellen Gegebenheiten in den einzelnen Arbeitsbereichen, Teile der Workshops für die einen besser umsetzbar waren, während die anderen für manche Themen kaum Möglichkeit zur Anwendung im Alltag sahen. Als Beispiel sei hier die Ansprache der Betroffenen auf ihre Lese- und Schreibschwäche angeführt: Der Pflege- und Therapiebereich ist im Normalfall über mehrere Tage/ Wochen hinweg im stetigen Kontakt zu den PatientInnen. Die pflegerischen und therapeutischen MitarbeiterInnen haben so eher die Möglichkeit Grundbildungsschwächen bei KlientInnen zu entdecken als MedizinerInnen oder Verwaltungsangestellte. Letztere sehen die PatientInnen oftmals lediglich bei der Anmeldung in der Gesundheitseinrichtung und gegebenenfalls kurz beim Austritt, sie haben aufgrund der organisatorischen (=Anmeldung via PC; PatientIn muss nicht vor anderen schreiben oder lesen) und infrastrukturellen (=keine ausreichenden Besprechungsmöglichkeiten, um Vier-Augen-Gespräche zu führen) Gegebenheiten

aber keine Möglichkeit Probleme bei der Grundbildung zu identifizieren, geschweige denn diese adäquat anzusprechen.

Der Organisation zielgruppenspezifischer Workshops stand im Pilotprojekt jedoch die mangelnde Teilnahmebereitschaft einiger Berufsgruppen gegenüber. Dieser Problematik wurde schlussendlich insofern Rechnung getragen, als dass jene Themen in den Veranstaltungen in den Vordergrund gestellt wurden, die allen Berufsgruppen nützlich waren (d.h. Sensibilisierung und „einfache Sprache“). Wenn die TeilnehmerInnenzahl aus dem Verwaltungsbereich eher gering war, wurde auch die Ansprache von Grundbildungsproblemen stärker in den Fokus gerückt.

- Einbindung von MedizinerInnen

Von den insgesamt 103 MultiplikatorInnen waren 10 aus dem medizinischen Bereich. Die geringe Teilnahme von ÄrztInnen hat das Projektteam anfangs sehr nachdenklich gestimmt. Es wurde über für die MedizinerInnen hinderliche Gründe für den Besuch der Alpha-Power-Workshops diskutiert und über Anreize zur Teilnahme für diese Berufsgruppe beratschlagt.

Die Einbindung von ÄrztInnen war aus Sicht des Projektteams und der Steuerungsgruppe von enormer Wichtigkeit, da sie sehr viele gesundheitsbezogene Informationen vermitteln und dabei auf Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz Bedacht nehmen müssen.

Schlussendlich wurde davon ausgegangen, dass die Mischung der Berufsgruppen in den regulären Workshops als hinderlich galt sowie die fehlende Möglichkeit die Workshops als Fortbildungszeiten anzurechnen. Gleichzeitig wurde darüber beraten, inwiefern die fehlende medizinische Expertise der TrainerInnen ein Faktor für die spärliche Teilnahme von MedizinerInnen war.

Auf Basis dieser Überlegungen wurde gemeinsam mit der Ärztekammer Kärnten eine eigene anrechenbare Fortbildung für ÄrztInnen organisiert. Das Fortbildungsreferat der Ärztekammer hat dabei die Ausschreibung der Veranstaltung an sämtliche MedizinerInnen Kärntens übernommen, die Anmeldungsmodalitäten geregelt sowie eine entsprechende Kursräumlichkeit zur Verfügung gestellt. Um die Attraktivität der Fortbildung für diese Berufsgruppe zu erhöhen, wurde der Alpha-Power-Workshop wie folgt umbenannt: „Spezielle Patienten leicht beraten. Durch „einfache Sprache“ Patienten und Patientinnen mit geringer Health Literacy kompetent unterstützen.“ Gleichzeitig wurde eine namhafte Expertin in Sachen Arzt-Patienten-Kommunikation, Fr. Dr. med. Éva Rásky, als Vortragende eingeladen.

Die zahlreichen Bemühungen, die MedizinerInnen verstärkt in das Projekt miteinzubinden, waren aber nur bedingt erfolgreich: Im speziellen Ärztekammerworkshop waren insgesamt 6 TeilnehmerInnen, davon 4 ÄrztInnen.

- Akquise von KooperationspartnerInnen

Am Anfang des Projektes, als es nur vage Vorstellungen zum tatsächlichen Inhalt und keine Vorerfahrungen mit bisherigen Workshops gab, beschränkte sich die Workshoporganisation lediglich auf die bereits im Projektantrag definierten Gesundheitseinrichtungen, das Landeskrankenhaus Klagenfurt und die Kärntner Gebietskrankenkasse.

Nach der Pilotveranstaltung im Mai 2012 sowie der darauffolgenden Pressekonferenz, die das „Image“ des Projektes immens steigerten, wurde mit der tatsächlichen Akquise von Gesundheitseinrichtungen begonnen.

Neben der telefonischen und schriftlichen Information aller Krankenhäuser in Kärnten wurden auch einige Beratungseinrichtungen auf die Aktivitäten des Alpha-Power-Projektes aufmerksam gemacht. Mit jenen Einrichtungen, die nach dieser Erstansprache ihr Interesse bekundeten, wurden in der Folge persönliche Gespräche geführt. Der direkte Kontakt mit den PersonalentwicklerInnen/ AbteilungsleiterInnen war ein weiterer wichtiger Faktor für das Gelingen des Pilotprojektes.

### **Lernerfahrungen/ Erkenntnisse des Projektteams**

1. Der Zeitraum für die Vorbereitung und Organisation der Workshops (Ablaufplanung, Absprachen mit Gesundheitseinrichtungen) war im ursprünglichen Projektplan zu kurz angesetzt. Ein Grund dafür war, dass die fehlenden Vorkenntnisse zum Thema Grundbildung der neuen Projektkoordination dazu führten, dass hier vermehrt Zeitressourcen zum „Einlesen in die Thematik“ benötigt wurden. Die multiprofessionelle Planung, die im Übrigen als sehr sinnvolle Methode des Workshopdesigns wahrgenommen wurde, sowie die Minierhebung (Erhebung, wie Ansprache auf Grundbildungsproblematik erfolgen soll) haben außerdem ursprünglich nicht eingeplante Zeitressourcen in Anspruch genommen.

Allein die Tatsache, dass die Fortbildungen kostenlos angeboten werden, reicht nicht aus, um KooperationspartnerInnen anzusprechen. Hier bedarf es umfassender Vorarbeiten, sodass die einzelnen Gesundheitseinrichtungen die Veranstaltungen als professionelle Fortbildung wahrnehmen. Dementsprechend konnte mit der Akquise von weiteren kooperierenden Gesundheitsinstitutionen erst nach Abschluss der inhaltlichen Vorbereitung begonnen werden.

2. Künftige Workshops sollten zielgruppenspezifischer geplant und durchgeführt bzw. eventuell sogar gänzlich nach Zielgruppen getrennt werden. Bei einer generellen Trennung bleibt zwar die interne Vernetzung über Berufsgruppen oder Bereiche hinweg aus, jedoch können/werden die MultiplikatorInnen nur auf jene Inhalte und Methoden sensibilisiert, die sie im praktischen Alltag tatsächlich einsetzen können, und welche nützlich und umsetzbar für sie sind.

3. Die Einbindung von ÄrztInnen hat sich als immense Herausforderung entpuppt. Hier müssen andere Wege – insbesondere die Rahmenbedingungen der Veranstaltung betreffend – gefunden werden, um die Alpha-Power-Workshops auch für diese Berufsgruppe als attraktive Fortbildung anbieten zu können. Vielleicht könnte hier die Zusammenarbeit mit diversen Pharmafirmen, die derzeit ebenfalls im Bereich der Gesundheitskompetenz engagiert sind, den gewünschten Erfolg bringen.

4. Die Vermittlung von Kommunikationsthemen und –methoden war eigentlich nicht Ziel bzw. Aufgabe der Sensibilisierungsworkshops. Zur Steigerung der Attraktivität und zur Schaffung eines Nutzens für die GesundheitsexpertInnen mussten die Alpha-Power-Workshops aber inhaltlich um diverse Kommunikationsthemen erweitert werden.

Bei künftigen ähnlichen Projektvorhaben sollten separate Kommunikationstrainings mit den Sensibilisierungsmaßnahmen einhergehen. Dadurch könnte vermieden werden, dass GesundheitsexpertInnen die angepasste (= einfache) Informationsvermittlung nur für die Beratung von Menschen mit geringer Grundbildung ansehen, sondern diese als basale Kommunikationsform mit sämtlichen PatientInnen betrachten.

### **Nachhaltigkeit der Aktivitäten**

In allen kooperierenden Einrichtungen wurden MitarbeiterInnen unterschiedlichster Sparten zu MultiplikatorInnen ausgebildet. Sie wissen nun um die schwierige Lage von Menschen mit geringer Grundbildung und um die adäquate Informationsvermittlung an die Betroffenen. Die in den Workshops vermittelten Inhalte und Methoden werden von ihnen im beruflichen Alltag berücksichtigt und angewandt.

Daneben tragen die MultiplikatorInnen ihr Wissen sowohl in der Organisation als auch im privaten Umfeld weiter, sodass das Thema „Grundbildungsdefizite“ an Tabu charakter verliert und vermehrt Rücksicht auf die Betroffenen genommen wird. Dadurch tragen die MultiplikatorInnen dazu bei, dass der Stigmatisierung von Menschen mit geringer Grundbildung und damit der Ausgrenzung der Betroffenen entgegengewirkt wird.

Um die nachhaltige Umsetzung des in den Workshops erworbenen Wissens sicherzustellen, wurde bereits bei der Planung der Fortbildungen darauf geachtet, dass möglichst viel Bezug zur beruflichen Praxis der MultiplikatorInnen hergestellt wird bzw. diese durch Übungen in den Veranstaltungen selber in die Situation von Menschen mit geringer Grundbildung versetzt werden.

Neue, zielgerichtete (Informations-) Materialien, wie im Projektantrag beschrieben, sind, soweit bekannt, bisher in keiner der kooperierenden Einrichtungen erstellt worden. Dies ist einerseits darauf zurückzuführen, dass kaum MitarbeiterInnen in den Workshops waren, die für die Aufbereitung von derartigen Informationsmaterialien zuständig waren. Andererseits ist die Erstellung von Broschüren, Websites und Informationsblättern in einfacher Sprache mit hohem zeitlichem und auch erheblichem finanziellem Ressourceneinsatz verbunden bzw. sind auch rechtliche Aspekte bei der Erstellung solcher Materialien zu beachten.

Die Workshops waren jedoch Thema in mehreren Dienstbesprechungen und auch die eigens aufbereiteten Plakate (=Erinnerungsstücke) wurden in den meisten Einrichtungen an gut sichtbarer Stelle postiert.

### Verbreitung der Projektergebnisse

#### Künftige Artikel in Fachzeitschriften:

- Alfa-Forum. Zeitschrift für Alphabetisierung und Grundbildung. Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V. (Hrsg.).
- Magazin Gesundes Österreich. Fonds Gesundes Österreich (Hrsg.).
- Die Österreichische Volkshochschule. Magazin für Erwachsenenbildung. Verband Österreichischer Volkshochschulen (Hrsg.)

#### Evaluationsbericht:

- Übermittlung des Evaluationsberichtes an die kooperierenden Organisationen bzw. Vorstellung der bisherigen Ergebnisse bei Abschlussveranstaltung
- Kommunikation der Evaluationsergebnisse innerhalb der VHS (Dienstbesprechungen, interne Kommunikationsplattform)

#### Projektendbericht:

- Veröffentlichung des Projektendberichtes (nach Genehmigung der Fördergeber) auf den Webseiten des Fonds Gesundes Österreich und der Kärntner Volkshochschulen

## Anhang

### Projektmanagement

- aktueller Meilensteinplan
- aktueller Projektrollenplan

### Projektdokumente

- Broschüre: „Wer lesen kann, ist klar im Vorteil“
- wesentliche Sitzungsprotokolle (v.a. Transferworkshop VHS Bielefeld, Workshopplanungssitzung)
- Workshopablaufplanung
- Minierhebung (Studie)
- Fotoprotokolle der Workshops und Teilnehmerlisten
- Präsentation bei Abschlussveranstaltung

### Öffentlichkeitsarbeit & Bewerbung

- Vorinformationsmappe und Projektpräsentation
- Imagefilm „Alpha-Power im Gesundheitsbereich“
- Veröffentlichungen aufgrund der Pressekonferenz (Zeitungsartikel, Radiomeldung, TV-Beiträge)
- Beiträge auf VHS-Website

### Evaluation:

- eingesetzte Erhebungs- und Befragungsinstrumente
- Evaluationszwischenberichte
- Evaluationsendbericht
- Präsentation bei Abschlussveranstaltung