



Gesundheit
Österreich GmbH

Was bringt eine Selbsteinschätzung zur organisationalen Gesundheitskompetenz für Gesundheitseinrichtungen? Tools, erste Ergebnisse und Erfahrungen aus der Praxis

Christa Straßmayr, Denise Schütze, Katharina Staurnhirz,
Lisa Gugglberger und Birgit Metzler

28. ONGKG-Konferenz

21. November 2024

Hintergrund

Organisationale GK in Gesundheitseinrichtungen – Definition

Organisationale Gesundheitskompetenz (GK) in Gesundheitsorganisationen bezeichnet **das Ausmaß, in dem Gesundheitsorganisationen die Menschen durch organisationale Strukturen, Richtlinien und Prozesse dazu befähigen („empower“), Informationen und Dienstleistungen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und umzusetzen**, um gesundheitsbezogene Entscheidungen und Maßnahmen für sich selbst und andere zu treffen (basierend auf der Definition der M-POHL Working Group on Organizational Health Literacy in Primary Health Care Service (2024)).



© microsoft picture library

Was zeichnet eine gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung aus?

Eine gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtungen...

- verankert Gesundheitskompetenz in der Management- und Organisationskultur,
- bietet Orientierung und leichten Zugang zur Versorgung,
- kommuniziert in eindeutiger und leicht verständlicher Sprache,
- fördert die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten,
- befähigt und schult die Gesundheitskompetenz des Personals,
- ermöglicht die Partizipation von Patientinnen/Patienten und Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und
- fördert digitale Gesundheitskompetenz.

Unterstützung am Weg zur Gesundheitskompetenz

→ Organisationsentwicklung
in Richtung
Gesundheitskompetenz

- Organisationsberatung
- Unterstützende
Rahmenbedingungen
- **Instrumente / Tools**



Tools zu organisationaler GK und Pilotierung

Das WHO-Aktionsnetzwerk M-POHL und dessen Tools

- M-POHL hat u.a. das **Ziel die organisationale Gesundheitskompetenz in Krankenhäusern und Einrichtungen der Primärversorgung zu verbessern.**
- Dazu wurden in einem ersten Schritt Tools zur Selbsteinschätzung adaptiert und entwickelt.
- Die Tools basieren **auf bewährten Konzepten und Standards** für gesundheitskompetente Gesundheitsorganisationen.
- **Stärken und Entwicklungspotential** in Bezug auf organisationale Gesundheitskompetenz werden anhand konkreter Indikatoren aufgezeigt.
- **Konkrete Maßnahmen** können darauf aufbauen und Organisationsentwicklung in Richtung Gesundheitskompetenz unterstützen.

**Internationales
Selbsteinschätzungstool für
organisationale
Gesundheitskompetenz
in Gesundheitseinrichtungen
der Primärversorgung
Fassung für Österreich
(OHL-PHC-AT)**

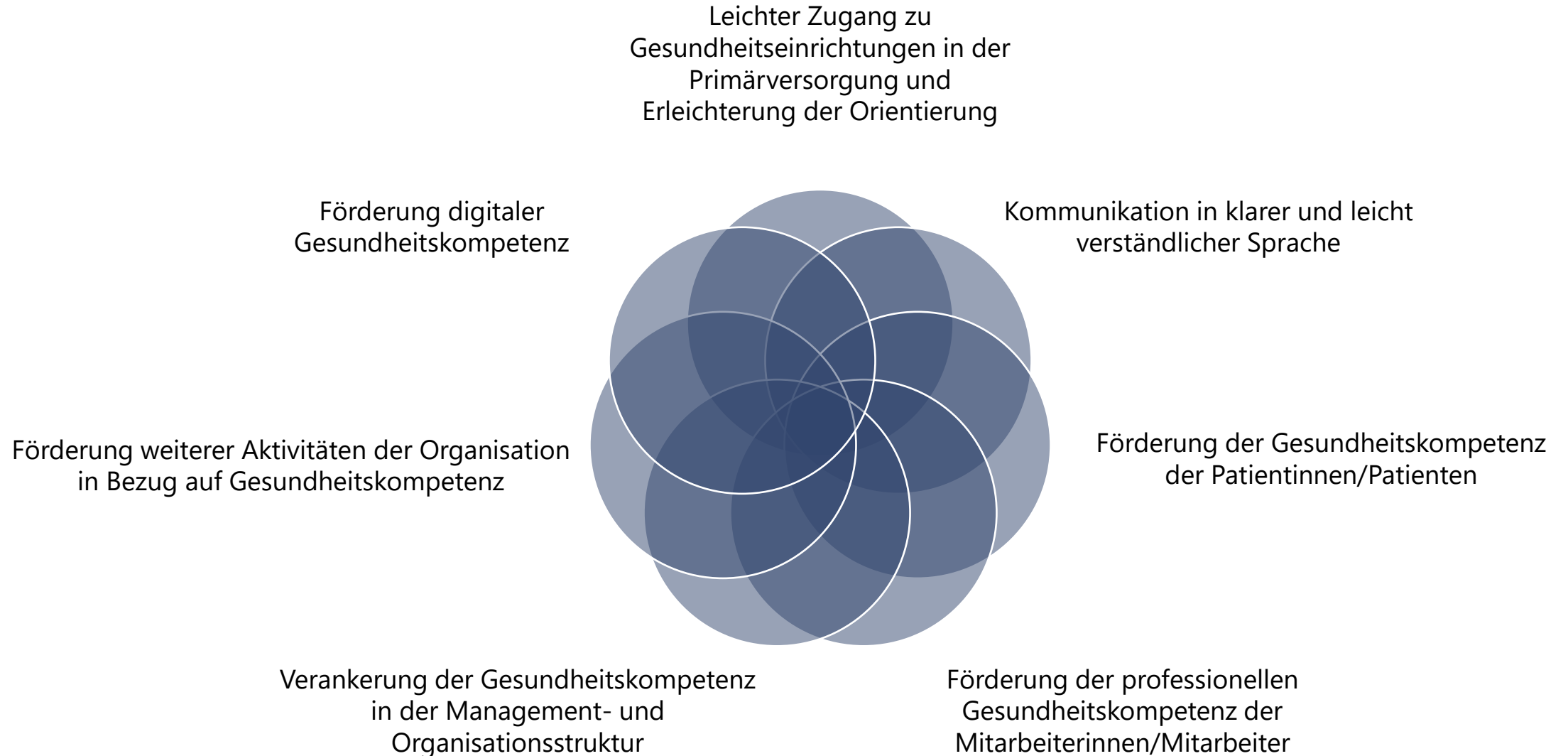


**Internationales
Selbsteinschätzungstool für
organisationale
Gesundheitskompetenz in
Krankenhäusern – Kurzversion
Fassung für Österreich
(OHL-Hos-SF)**



Über das OHL-PHC-Tool - die 7 Standards



Über das OHL-PHC-Tool - Auszug aus den Indikatoren des Standards 2

Standard 2: Kommunikation in klarer und leicht verständlicher Sprache					
Substandard 2.1. Mündliche Kommunikation	ja 100-76%	eher ja 75-51%	eher nein 50-26%	nein 25-0%	nicht zutreffend
Indikator 2.1.1 Wir schaffen Verhältnisse, die eine diskrete Kommunikation ermöglichen (z. B. dafür geeignete Räumlichkeiten, vollständig verschließbare Türen). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indikator 2.1.2. Wir nehmen uns ausreichend Zeit für Gespräche mit unseren Patientinnen/Patienten. <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indikator 2.1.3 Im Gespräch mit unseren Patientinnen/Patienten verwenden wir eine einfache Sprache (z. B. wenn wir die Einnahme von Medikamenten erklären oder Fachbegriffe erläutern). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indikator 2.1.4. In Gesprächen mit unseren Patientinnen/Patienten stellen wir sicher, dass die vermittelten Informationen verstanden werden (z. B. durch Gesprächstechniken wie Teach-back). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indikator 2.1.5. Wir ermutigen unsere Patientinnen/Patienten ausdrücklich dazu, Fragen zu stellen oder Bedenken zu äußern. <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pilotierung und Ergebnisse

Ablauf der Pilotierung des Tools für organisationale GK in Gesundheitseinrichtungen der Primärversorgung

- In Österreich wurde das Tool 2024 in Kooperation mit dem ONGKG in zwei Primärversorgungseinrichtungen pilotiert.
- Das Tool wurde online zuerst von einzelnen Mitarbeiter:innen ausgefüllt.
- Mittels Indikatoren wird der Erfüllungsgrad der Standards auf einer Skala von 0 bis 3 (geringer bis hoher Erfüllungsgrad) gemessen.
- Die Ergebnisse wurden von der GÖG aufbereitet und der Koordinatorin zugeschickt.
- In einer Teambesprechung wurden dann die Ergebnisse diskutiert und erste Maßnahmen beschlossen.



Internationales Selbsteinschätzungstool für organisationale Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen der Primärversorgung Fassung für Österreich (OHL-PHC-AT)



Ergebnisauszug: Erfüllungsgrad der Standards (Mittelwert)

>= 2,0 hoher Erfüllungsgrad | **>1 und <2 mittlerer Erfüllungsgrad** | **<=1,0 geringer Erfüllungsgrad**

Standard 1

Leichter Zugang zu Gesundheitseinrichtungen in der Primärversorgung und Erleichterung der Orientierung

Standard 2

Kommunikation in klarer und leicht verständlicher Sprache

Standard 3

Förderung der Gesundheitskompetenz unserer Patientinnen/Patienten

Standard 4

Förderung der professionellen Gesundheitskompetenz unserer Mitarbeiter:innen

Standard 5

Verankerung der Gesundheitskompetenz in der Management- und Organisationsstruktur

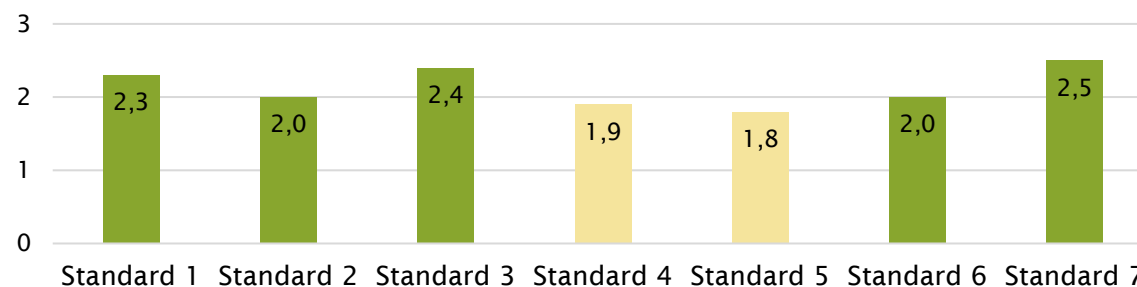
Standard 6

Förderung weiterer Aktivitäten der Organisation in Bezug auf Gesundheitskompetenz

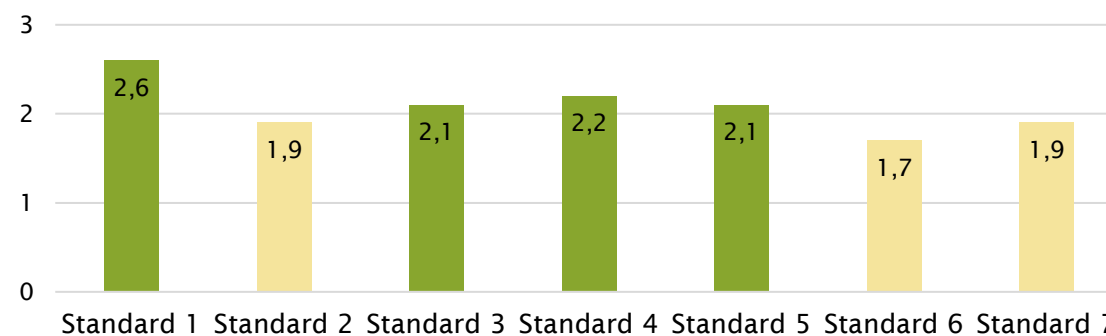
Standard 7

Förderung digitaler Gesundheitskompetenz

PVE A



PVE B



Antwortskala: 3 (höchster Erfüllungsgrad) bis 0 (niedrigster Erfüllungsgrad)

— Erfahrungen mit dem Tool zeigen, dass...

- Eine gute Vorbereitung z.B. durch einen Einführungsworkshop mit den in den Einrichtungen für die Selbsteinschätzung verantwortlichen Personen ist eine Voraussetzung für einen gelingenden Prozess.
- Die in den Einrichtungen verantwortlichen Personen wiederum müssen die Teilnehmenden vor der individuellen Einschätzung gut briefen zu OGK, dem Ziel und den Ablauf des Selbsteinschätzungsprozesses.
- Die Teambesprechungen werden als enorm bereichernd eingeschätzt und gemeinsames Lernen zu OGK findet statt.
- Die Ergebnisse machten klar ersichtlich, in welchen Bereichen Ansatzpunkte für eine Verbesserung der OGK sind und Stärken werden sichtbar - d.h. sie sind für die Einrichtung nützlich.
- Die Teambesprechungen wurden bereits als Auftakt für erste Verbesserungsmaßnahmen genutzt, z.B. wurde beschlossen, dass:
 - Mitarbeiterschulungen zu motivierender Gesprächsführung und zum Umgang mit schwierigen/aggressiven Patientinnen/Patienten abgehalten werden sollen,
 - die „3 Fragen“ eingesetzt werden,
 - an der Verfügbarkeit von Infomaterial in der Muttersprache größerer Patient:innengruppen gearbeitet wird.



**Aus der Praxis berichtet – unsere Erfahrung mit dem
Selbsteinschätzungsprozess**

Ausblick 2025

- Die Tools – sowohl das Tool für Einrichtungen der Primärversorgung, als auch das Tool für Krankenhäuser stehen zur Anwendung zur Verfügung.
- Möchten sie in ihrer Gesundheitseinrichtung die Tools anwenden? Dann kontaktieren sie Christa Straßmayr, christa.strassmayr@goeg.at
- Sie erhalten Unterstützung bei der Ergebnisaufbereitung



© microsoft picture library

— Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit



© microsoft picture library

Kontakt

Mag.^a Christa Straßmayr
Health Expert

Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung
und Gesundheitssystem
+43 676 848 191 162
christa.strassmayr@goeg.at

Gesundheit Österreich GmbH
Stubenring 6, 1010 Wien
goeg.at |