

# Navigationskompetenz – eine große Herausforderung in Österreich: Ergebnisse aus der Österreichischen Gesundheits- kompetenz-Befragung 2020

Robert Griebler und Christa Straßmayr

7. ATHEA Konferenz | Wien | 23.2.2023

Gesundheit Österreich  
GmbH 



Kompetenzzentrum  
**Gesundheitsförderung  
und Gesundheitssystem**

Agenda  
Gesundheitsförderung

# Österreichische Gesundheitskompetenz-Befragung 2020 (HLS<sub>19</sub>-AT)



Auftrag: BGA; Finanzierung: BGA und DSVS



März bis Mai 2020



2.967 Befragte ab 18 Jahren, in Privathaushalten,  
mit ausreichenden Deutschkenntnissen



telefonische Interviews (CATI)



Zufallsstichprobe, quotiert und gewichtet nach Bundesland,  
Urbanisierungsgrad, Geschlecht, Altersgruppen und formaler Bildung

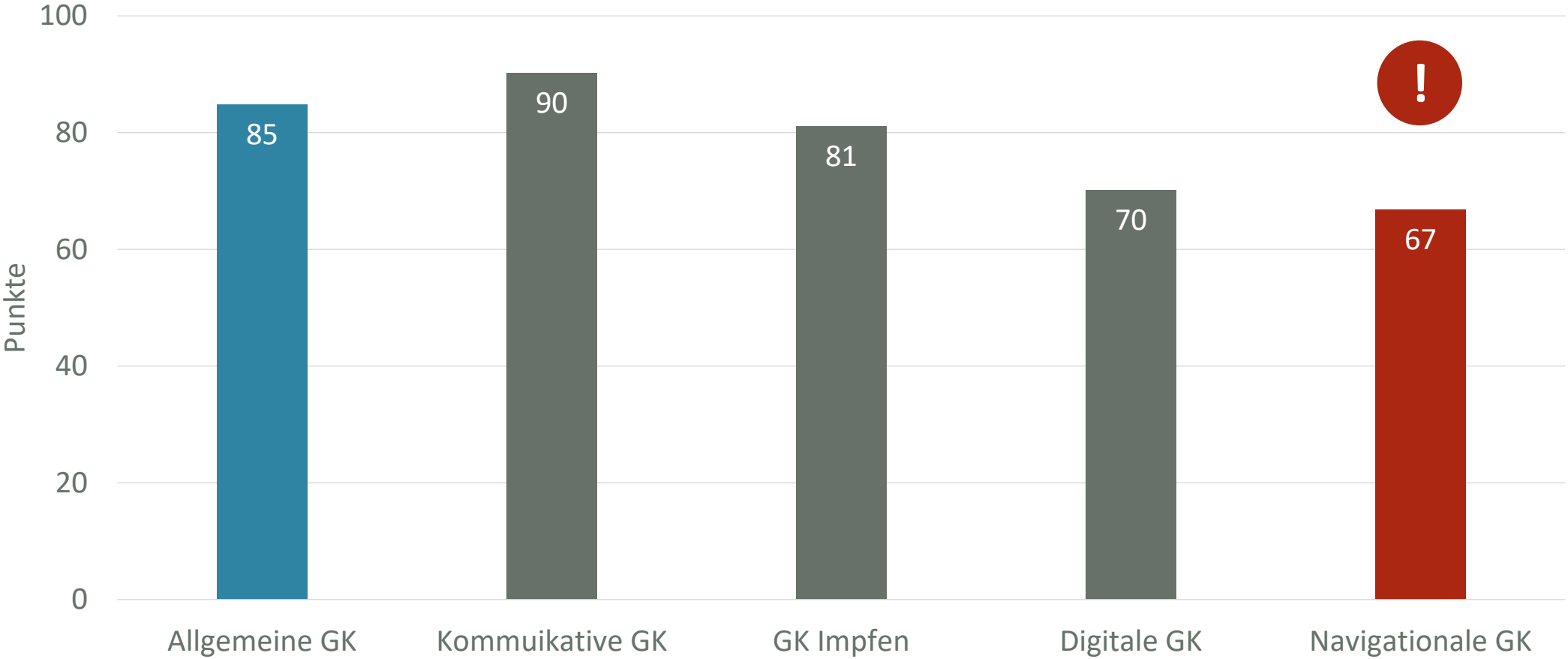


Instrument: HLS<sub>19</sub>-NAV, (Griese et al. 2022); [Selbsteinschätzung](#)

Griese, Lennert; Finbråten, Hanne Sjøberg; Francisco, Rita; De Gani, Saskia; Griebler, Robert; Guttersrud, Oystein; Jaks, Rebecca; Le, Christopher; Link, Thomas; Da Costa, Andreia Silva; Telo de Arriaga, Miguel Andre; Touzani, Rajae; Vrdelja, Mitja; Pelikan, Jürgen M.; Schaeffer, Doris (2022): HLS19-NAV—Validation of a New Instrument Measuring Navigational Health Literacy in Eight European Countries. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19 (21). p. 13863. ISSN 1660-4601

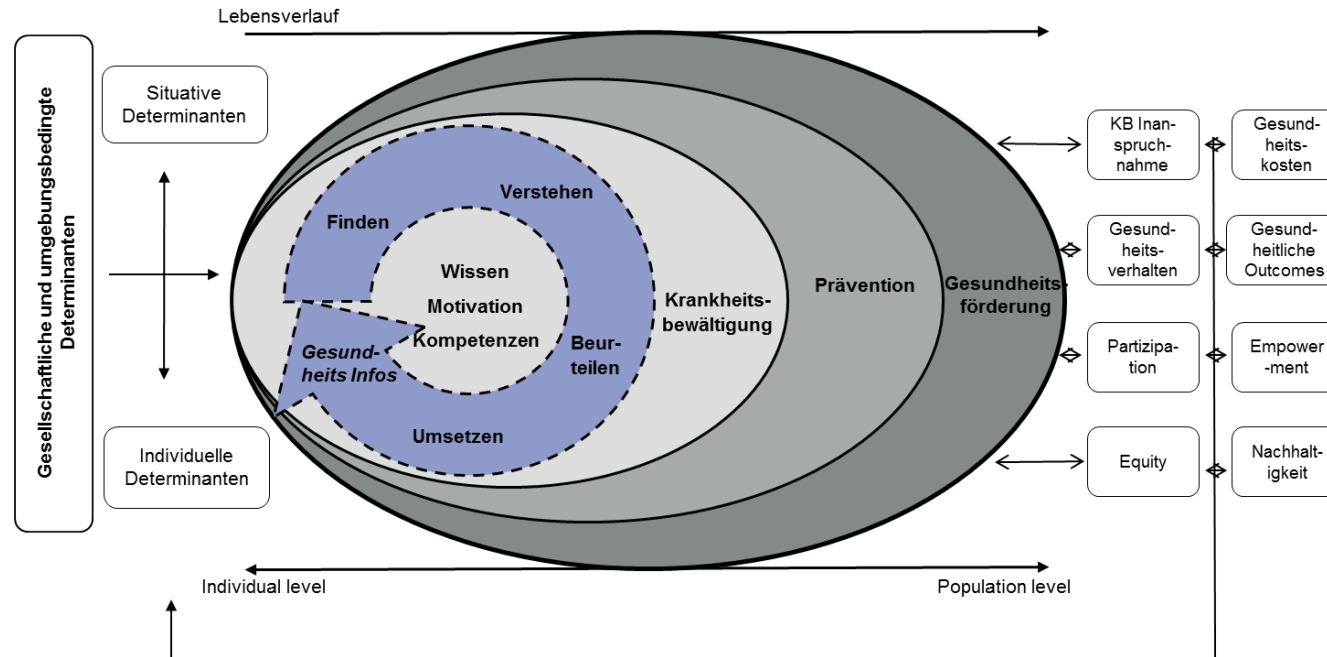
BGA = Bundesgesundheitsagentur; DSVS = Dachverband der Sozialversicherungsträger

# Vergleich generelle Gesundheitskompetenz (GK) mit Navigationskompetenz (Scores, 0-100, höher=besser)



# Gesundheitskompetenz (GK) – kurz gehalten

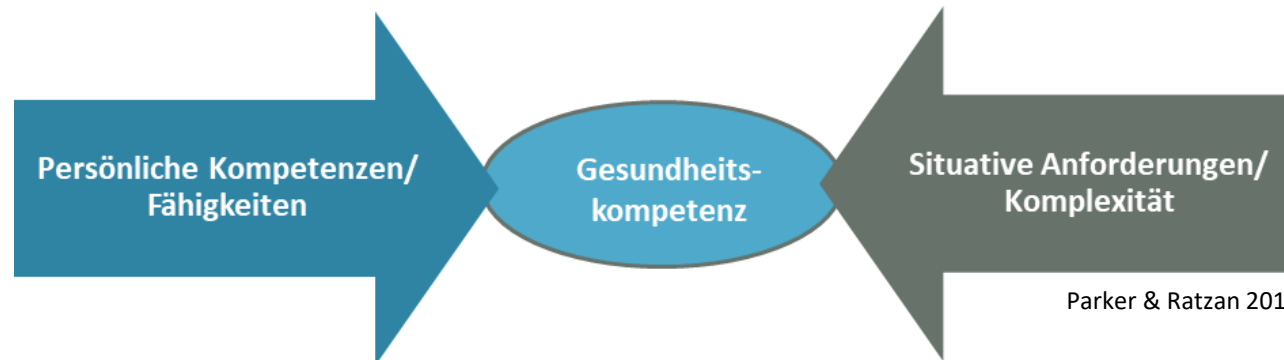
1



Sørensen et al. 2012

Sørensen, K.; Van den Broucke, S.; Fullam, J.; Doyle, G.; Pelikan, J.; Slonska, Z.; Brand, H.; Consortium Health Literacy Project, European (2012): Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. In: BMC public health 12/80: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/1412/1480>

2



Parker & Ratzan 2010

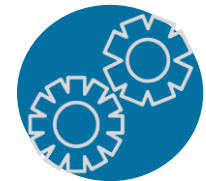
Parker, Ruth; Ratzan, Scott C (2010): Health literacy: a second decade of distinction for Americans. In: Journal of health communication 15/S2:20-33

**Navigationskompetenz** bezeichnet das Wissen, die Motivation und die Fähigkeiten von Menschen, Informationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden, die **notwendig sind, um im Gesundheitssystem und „zwischen“ Gesundheitsdiensten angemessen zu navigieren**, damit sie für sich selbst oder für angehörige Personen die am besten geeignete Versorgung erhalten.

Griese et al. 2020

Griese, Lennert; Berens, Eva-Maria; Nowak, Peter; Pelikan, Jürgen M; Schaeffer, Doris (2020): Challenges in Navigating the Health Care System: Development of an Instrument Measuring Navigation Health Literacy. In: International Journal of Environmental Research and Public Health 17/16:5731

### Drei Ebenen der Navigationskompetenz



System



Organisation



Personen

## Schwierigkeiten beim Navigieren (I)

Anteile „sehr schwierig“ / „schwierig“ in Prozent

- **44 %:** die eigenen **Rechte** als Patient/Patientin bzw. Nutzer/Nutzerin des Gesundheitssystems herausfinden
- **43 %:** einschätzen, in welchem Umfang die Krankenkasse/Krankenversicherung für bestimmte Leistungen die **Kosten** übernimmt
- **40 %:** Informationen über **aktuelle Gesundheitsreformen verstehen**, die die eigene Gesundheitsversorgung betreffen könnten
- **39 %:** herausfinden, welche **Unterstützungsmöglichkeiten** es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden

## Schwierigkeiten beim Navigieren (II)

Anteile „sehr schwierig“ / „schwierig“ in Prozent

- 36 %: in einer Gesundheitseinrichtung den **richtigen Ansprechpartner / die richtige Ansprechpartnerin** für Ihr Anliegen finden
- 36 %: Informationen über die **Qualität von bestimmten Gesundheitseinrichtungen oder Gesundheitsdienstleistern** finden
- 35 %: beurteilen, ob eine bestimmte Gesundheitseinrichtung / ein Gesundheitsdienstleister den **Erwartungen und Wünschen** entspricht
- 32 %: Informationen verstehen, **wie das Gesundheitssystem funktioniert**

## Schwierigkeiten beim Navigieren (III)

Anteile „sehr schwierig“ / „schwierig“ in Prozent

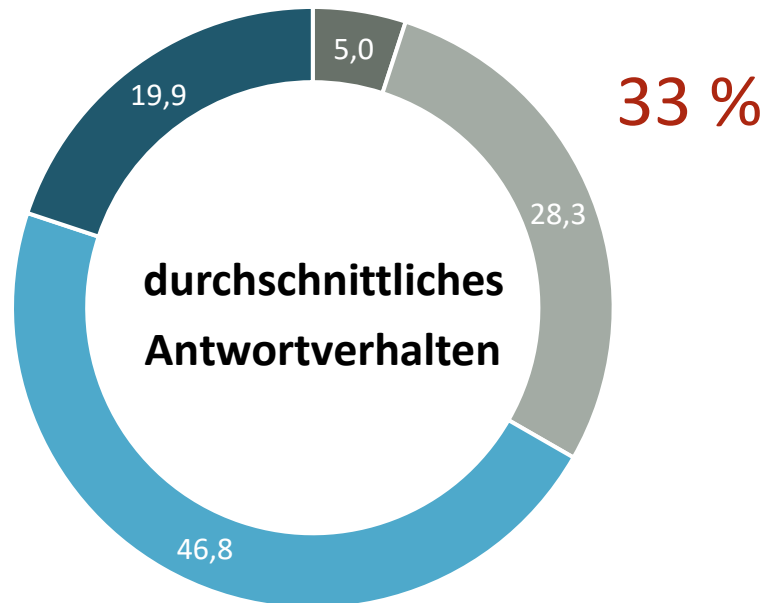
- 30 %: sich dafür einsetzen, wenn die Gesundheitsversorgung nicht den Bedürfnissen entspricht
- 25 %: sich für eine bestimmte Gesundheitseinrichtung / einen Gesundheitsdienstleister entscheiden
- 23 %: beurteilen, welche Art der Gesundheitsversorgung im Fall eines Gesundheitsproblems benötigt wird
- 16 %: verstehen, wie man einen Termin bei einer Gesundheitseinrichtung/-dienstleister bekommen



# Durchschnittliches Antwortverhalten | Kompetenzstufen

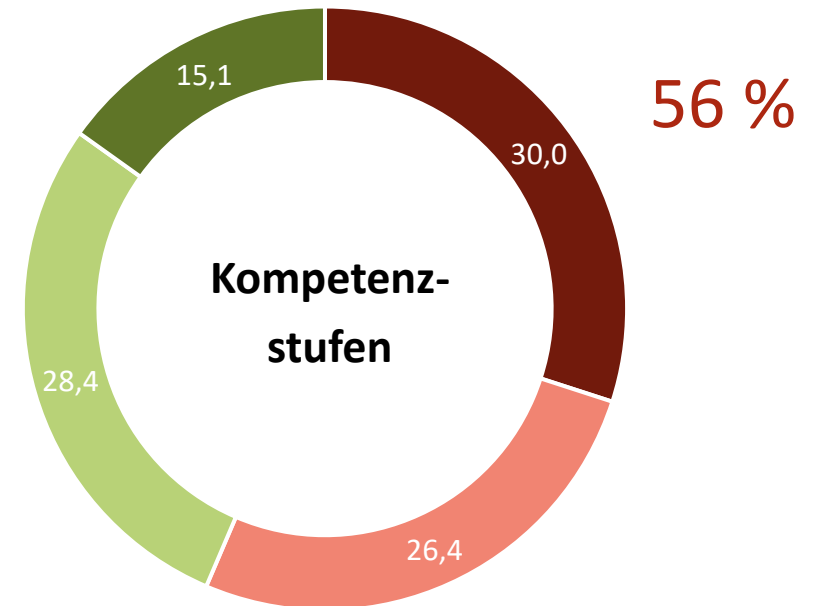
Anteile in Prozent

## Navigationsaufgaben



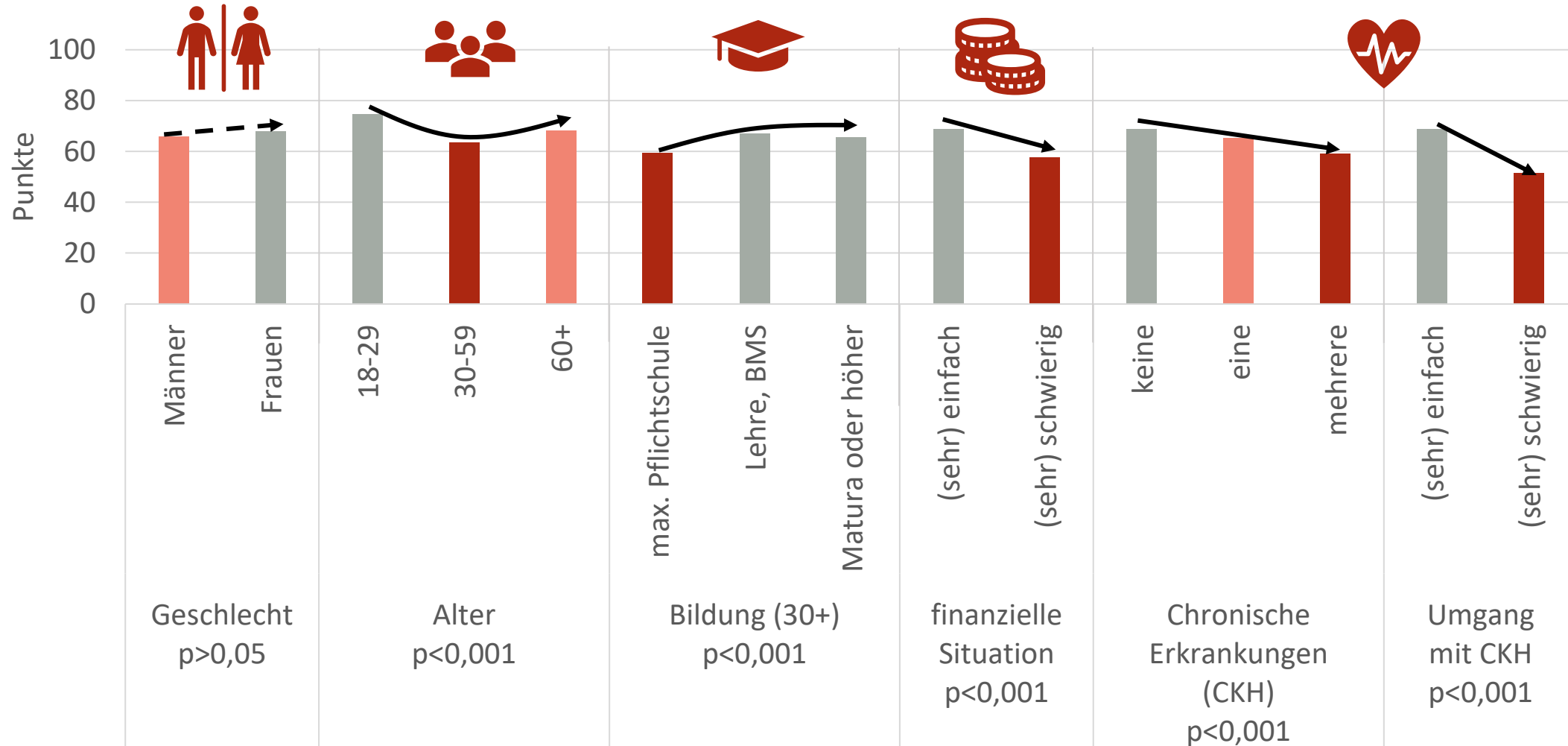
- sehr schwierig
- schwierig
- einfach
- sehr einfach

## Navigationskompetenz



- inadäquat
- problematisch
- ausreichend
- exzellent

# Bevölkerungsgruppen mit geringerer Navigationskompetenz (GK-Score)



## Empfehlungen zur Verbesserung der Navigationskompetenz

- Navigationshilfen etablieren (z.B. Patientenpfade, Informationsplattformen, Community-Care-Angebote)
- Patientinnen- und Patientenrechte sichtbar machen und verständlich und zielgruppenkonform kommunizieren
- Informationen zur Übernahme von Untersuchungs- und Behandlungskosten leicht zugänglich machen
- Informationen zur Qualität von Gesundheitseinrichtungen verbessern und bekannter machen
- Nutzerinnen und Nutzer einbinden

# Zum Nachlesen:

Gesundheit Österreich  
GmbH

## NAVIGATIONS-KOMPETENZ im Gesundheitssystem

Ergebnisse und Empfehlungen der Österreichischen  
Gesundheitskompetenz-Befragung (HLS<sub>19</sub>-AT)

Navigation-Kompetenz bezieht sich auf die Fähigkeit, sich ohne Probleme und Umwege im Gesundheitssystem zurechtzufinden, um die richtige Versorgung zur richtigen Zeit am richtigen Ort aufsuchen zu können. Das Gesundheitssystem und die Gesundheitseinrichtungen sind gefordert, trotz fragmentierten Strukturen und mangelhafter Transparenz, den Menschen mehr Orientierung mit geeigneter Information zu geben und den Zugang zu dieser Information zu erleichtern. Dies braucht es auch in Bezug auf Angebote und Einrichtungen zur Gesundheitsförderung und Prävention.

**Navigation-Kompetenz beinhaltet ...**  
Informationen zur Orientierung im Gesundheitssystem, zu Prävention und zu Gesundheitsförderung

- ...finden,
- ...verstehen,
- ...einschätzen,
- ...anwenden können.

**Die größten Schwierigkeiten:**

- 44 Prozent: herauszufinden, welche Rechte man als Patient:in hat
- 43 Prozent: einzuschätzen, in welchem Umfang Krankenversicherungen die Kosten für bestimmte Leistungen übernehmen
- 40 Prozent: Informationen über Gesundheitsreformen zu verstehen
- 39 Prozent: herausfinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden
- 36 Prozent: Informationen über die Qualität bestimmter Gesundheitseinrichtungen zu finden
- 36 Prozent: in einer Gesundheitseinrichtung die richtige Ansprechperson ausfindig zu machen

Ca. 2,21 Millionen Österreicher:innen (rund 33 %) haben im Durchschnitt Schwierigkeiten mit der Orientierung im Gesundheitssystem und mit dem Umgang von Informationen zum Gesundheitssystem.

33 % haben im Ø Schwierigkeiten

- 47% sehr schwierig
- 20% schwierig
- 28% einfach
- 5% sehr einfach

**Eine geringe Navigationskompetenz haben häufiger ...**

- Menschen mit niedrigen Bildungsabschlüssen.
- Menschen in einer finanziell schwierigen Situation.
- Menschen mit chronischen Erkrankungen.

Studien-Design: 2.967 Befragte ab 18 Jahren | Telefonische Interviews | März bis Mai 2020

Zitier-vorschlag: Griebler, B., Straußmayr, C., Nowak, P. und die Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz: Messung der OeCK (2022): Navigationskompetenz im Gesundheitswesen. Factsheet zu den HLS<sub>19</sub>-AT Ergebnissen. Gesundheit Österreich, Wien.

Download HLS<sub>19</sub>-AT Studie: [jasmin.goeg.at/id/eprint/1833](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/1833)

Zielsteuerung-Gesundheit  
Bund · Länder · Sozialversicherung

## Gesundheitskompetenz in Österreich: Ergebnisse der Österreichischen Gesundheitskompetenz- Erhebung HLS<sub>19</sub>-AT

Beschlossen durch die Bundes-Zielsteuerungskommission  
im Juli 2021



Download HLS<sub>19</sub>-AT Studie:  
[jasmin.goeg.at/id/eprint/1833](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/1833)

Zielsteuerung-Gesundheit  
Bund · Länder · Sozialversicherung

## Empfehlungen zur Verbesserung der Gesundheitskompe- tenz in Österreich

Beschlossen durch die Bundes-Zielsteuerungskommission  
im November 2021



Download Empfehlungen:  
[jasmin.goeg.at/1920/](https://jasmin.goeg.at/1920/)

Download Factsheet:  
[jasmin.goeg.at/id/eprint/2396](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/2396)

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Mag. Dr. Robert Griebler**

Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung und Gesundheitssystem

**Gesundheit Österreich GmbH (GÖG)**

Stubenring 6

AT-1010 Wien

T: +43 1 515 61 – 177

H: +43 676 848 191 469

robert.griebler@goeg.at

www.goeg.at