

# Die Gesundheitskompetente Organisation

Aktivitäten der Gesundheit Österreich und der  
Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz

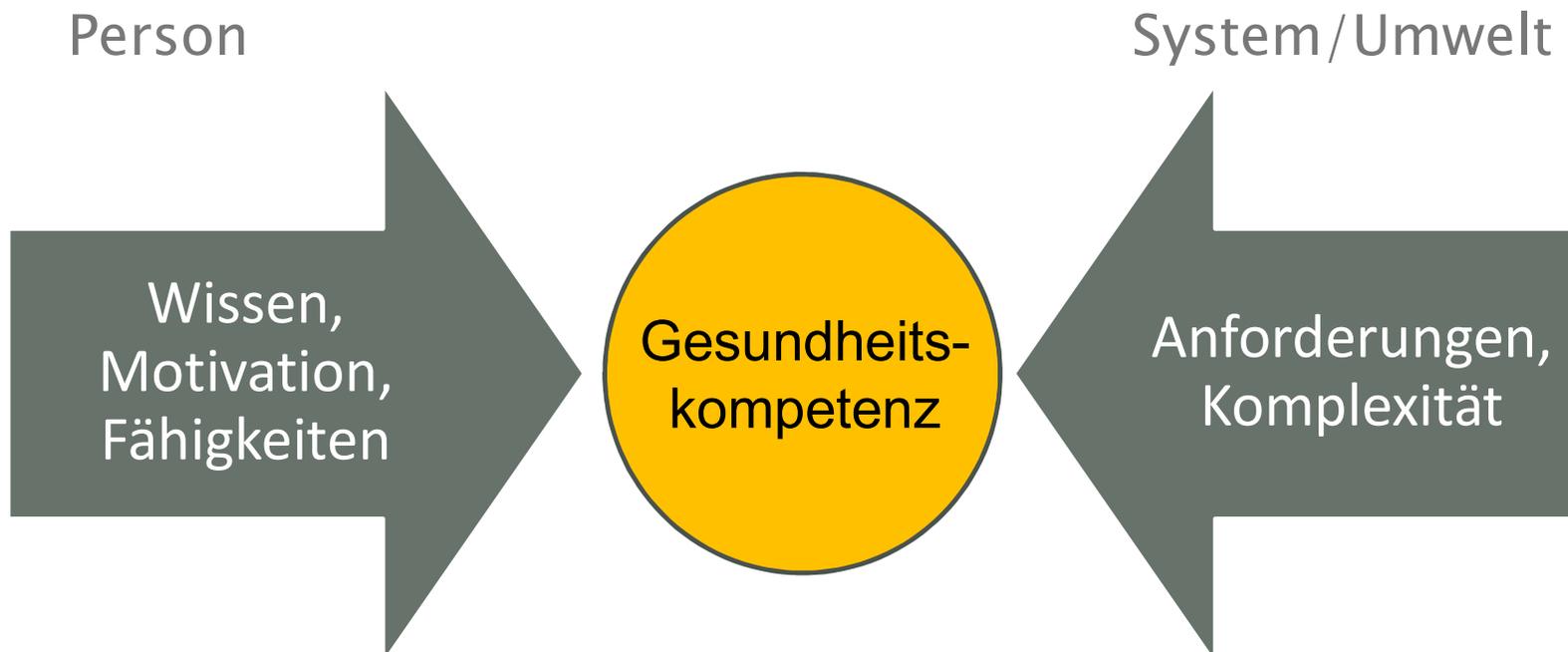
Peter Nowak

Digitaler Workshop „Die Gesundheitskompetente Organisation – Stand der  
Entwicklungsperspektiven in Österreich und Deutschland, 8.10.2020



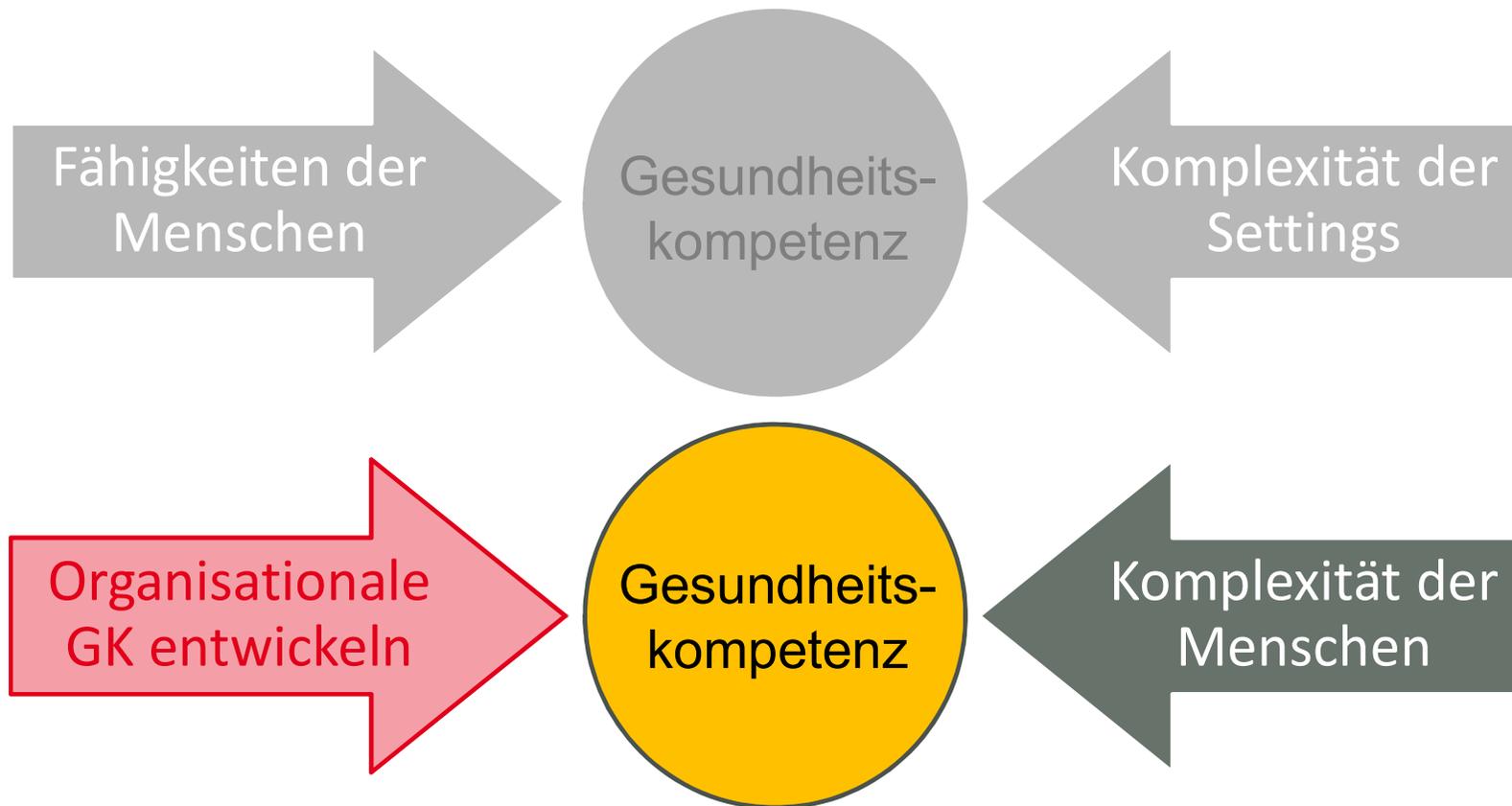
# Gesundheitskompetenz entsteht im Verhältnis zwischen Person **UND** Umwelt

---

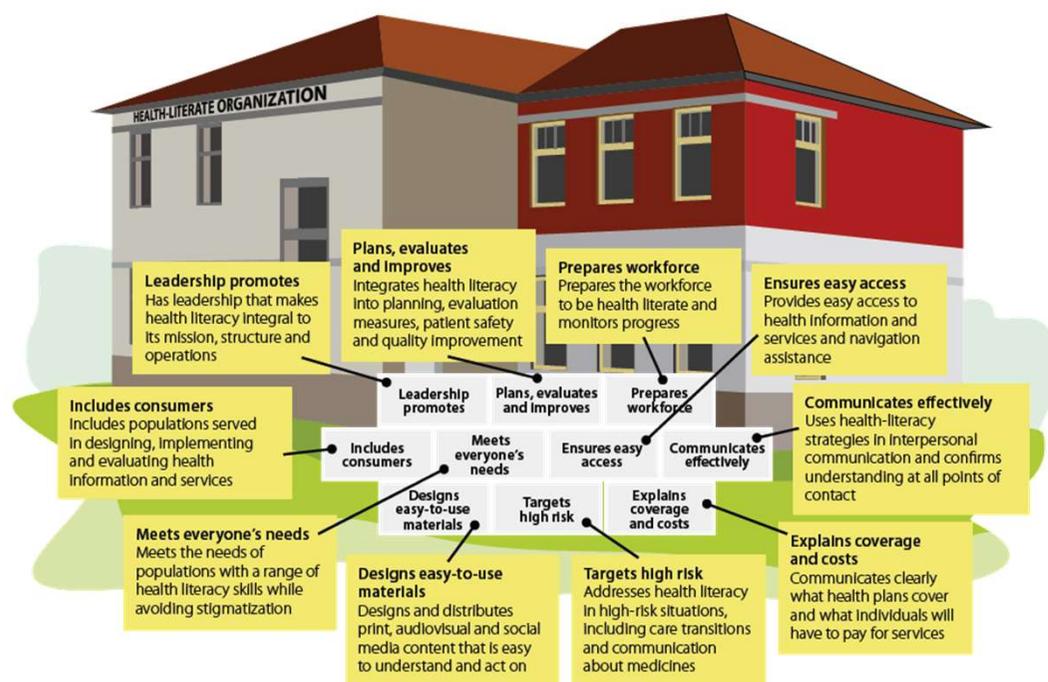




# Den Blick wenden: Organisationen und Settings orientieren sich an der Komplexität der Menschen



# Was ist eine gesundheitskompetente Organisation?



**Definition:** *“Eine gesundheitskompetente Organisation erleichtert es den Menschen, Informationen und Dienste zu finden, zu verstehen und zu benutzen, um auf ihre Gesundheit zu achten.“*

Source: adapted from: Brach C et al. *Attributes of a health literate organization*. Washington, DC, Institute of Medicine, 2012 ([http://www.iom.edu/~media/Files/Perspectives-Files/2012/Discussion-Papers/BPH\\_HLit\\_Attributes.pdf](http://www.iom.edu/~media/Files/Perspectives-Files/2012/Discussion-Papers/BPH_HLit_Attributes.pdf), accessed 15 May 2013).

## Wofür braucht es gesundheitskompetente Organisationen?

### 3 Argumente für gesundheitskompetente Organisationen:

1. Menschen verbringen viel Zeit in Organisationen
2. Organisationen haben Strukturen und Prozesse etabliert, an die Gesundheitskompetenz-Maßnahmen anschließen können
3. Organisationale Strukturen und Prozesse haben einen großen Einfluss auf die Gesundheit von Individuen



# Ein Überblick: [www.oepgk.at](http://www.oepgk.at)

## Gesundheitseinrichtungen



International Self-Assessment Tool  
for Organizational Health Literacy



Selbstschätzung  
für Gesundheitskompetenz  
in Gesundheitseinrichtungen

Kurzform für Teams, Version 1.0, Dezember 2020



Selbstschätzungsinstrument  
für Gesundheitskompetenz in  
Primärversorgungseinheiten

Version 1.0, August 2019

Nowak 2020

## Betriebe



Gesundheitsk  
Selbstschätzung  
Maßnahmenplan

Version 1.0, Juli 2020



Betriebe für  
Gesundheitskompetenz!

Gesundheitsinformationen finden, verstehen, beurteilen  
und anwenden. Ein Leitfaden, um gesunde Entscheidungen  
in der Lebenswelt zu treffen



Selbstschätzungsinstrument  
für Gesundheitskompetenz in der  
öffentlichen Verwaltung

Version 1.0, Dezember 2019

## Jugendarbeit



Leitfaden

JUGEND  
ARBEIT  
GESUNDHEITS-  
KOMPETENZ

Die gesundheitskompetente  
Offene Jugendarbeit

www.boja.at/gesundheit

## Allgemeiner Leitfaden



Gesundheitskompetenz in  
Organisationen verwirklichen -  
Wie kann das gelingen?

Praxisleitfaden zur Entwicklung einer gesundheitskompetenten Organisation

Version 1.0, Juni 2019




Gemeinden für  
Gesundheitskompetenz!

Ein Leitfaden zur Umsetzung und Selbstbewertung  
organisationaler Gesundheitskompetenz  
in der Gemeinde.

# Gesundheitskompetenz ist wichtig

---

## Gesundheitseinrichtungen können davon profitieren!

- » Gesundheitskompetente Patientinnen/Patienten:
  - » verstehen Gesundheitsinformationen besser
  - » haben ein geringeres Risiko, Komplikationen zu erleiden
  - » haben bessere Behandlungsergebnisse und bessere Mitwirkung
  - » nutzen mehr Vorsorgeangebote
  
- » Gesundheitskompetente Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter:
  - » können leichter mit Patientinnen/Patienten kommunizieren
  
- » Gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtungen
  - » sind leichter zu navigieren

Quelle: Vgl. Berkman et al. 2011 sowie zitierte Studien in Brach et al. 2012

## Selbsteinschätzung „gesundheitskompetente Organisation“ (GKO)

---

- » Selbsteinschätzung bzw. „Diagnose“ des **Ist-Zustands** vor der Einführung oder Weiterentwicklung organisationaler Prozesse und Strukturen gehört zur „guten Praxis“ der Organisationsentwicklung
- » Basiert auf **bewährten Konzepten und Standards** für gesundheitskompetente Gesundheitsorganisationen:
  - » 2015 Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen WKGKKO (Dietscher, Lorenc, Pelikan 2015)
  - » Bestehend aus 8 Standards
  - » Möglichkeit der Adaptierung, Zuschneiden auf verschiedene Settings



© pixabay: andibreit

## 8 Standards der Selbsteinschätzung

Voraussetzungen  
schaffen

1. Unterstützende **Führung** und Verankerung in der Unternehmensstruktur
2. **Partizipativ** mit Nutzer/-innen entwickelte und evaluierte **Materialien und Angebote**
3. Kommunikativ **kompetente Mitarbeiter/-innen**

Strukturen und  
Kernprozesse  
adaptieren

4. Einfache, digitale **Orientierung** in der Organisation/Setting
5. **Nutzer-orientierte Kommunikationsprozesse** und -räume

Angebote  
erweitern

6. Angebote für Nutzer/-innen zum gesundheitskompetenten Umgang **auch außerhalb der Organisation/Setting**
7. Die **Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter/-innen** stärken
8. Zur **Gesundheitskompetenz in der Region** beitragen

## Standards, Substandards, Indikatoren

Jeder Standard wird nach Substandards gegliedert und anhand konkreter Indikatoren für die Selbsteinschätzung operationalisiert:

### Standard 1: Managementgrundsätze und Unternehmensstrukturen für Gesundheitskompetenz etablieren

Organisationale Gesundheitskompetenz ist in den Strukturen, Prozessen und in der Kultur der Finanzverwaltung verankert.

Standard

Substandard

Indikatoren

→ Ihre Einschätzung?

#### 1.3 Die Sichtbarkeit des Themas Gesundheitskompetenz ist in allen Kommunikationskanälen des BGM gewährleistet.

ja      eher ja      eher nein      nein      nicht zutreffend

1. Gesundheitskompetenz wird in den Quartalausgaben von Finanz Aktuell thematisiert.

2. Gesundheitskompetenz wird im Intranet (Mitarbeiter-Portal) thematisiert.

## Anleitung für die Selbsteinschätzung

Schätzen Sie für jeden Indikator, inwieweit dieser aus Ihrer persönlichen Sicht erfüllt ist:

ja	entspricht einem Erfüllungsgrad von 76 %–100 %
eher ja	entspricht einem Erfüllungsgrad von 51 % –75 %
eher nein	entspricht einem Erfüllungsgrad von 26 %–50 %
nein	entspricht einem Erfüllungsgrad von 0 %–25 %
nicht zutreffend	der Indikator ist für die Einrichtung nicht zutreffend

ja      eher  
ja      nein      nicht  
                                 zutreffend

### 3.2 Die Organisation unterstützt ihre Mitarbeiter/–innen bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für die Entwicklung gesunder Lebensstile.

1. Allen Mitarbeitern/–innen werden Informationen und Schulungen bezüglich Entwicklung gesunder Lebensstile angeboten.
-

## Ablauf einer Selbsteinschätzung

---

1. JEDER TEILNEHMENDE: Jede/-r füllt das Tool für sich alleine aus und nimmt für jeden Indikator eine **Einschätzung aus persönlicher Perspektive** vor (Dauer: ca. 1 Stunde)
2. ALLE TEILNEHMENDEN : In einem **Konsensus-Workshop** werden die unterschiedlichen persönlichen Einschätzungen zusammengeführt (Dauer: 3 Stunden).
  1. Das Tool wird gemeinsam ausgefüllt, Unterschiede werden besprochen.
  2. Erkennen von Bereichen, die weitgehend oder vollständig erfüllt sind
  3. Identifikation von Bereichen mit Entwicklungspotenzial hinsichtlich Gesundheitskompetenz
  4. Feedback zum Tool: Verständlichkeit, Vollständigkeit, Verbesserungsmöglichkeiten



### Ablauf der Selbsteinschätzung

- individuelle Einschätzungen der Mitglieder
- Konsensfindung im Team
- Aufzeigen des Entwicklungsbedarfs
- Entwicklung eines Aktionsplans

## Adaptierungsbeispiel: Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen – Bereich Pflege AKH

---

Projekt: „Stärkung der Gesundheitskompetenz in der Fort- und Weiterbildung von Pflegekräften der Stadt Wien durch bedarfsgerechte Bildungsmaßnahmen und den gezielten Transfer in die Pflegepraxis“

» Ziele:

- » Organisationale Gesundheitskompetenz in die Strukturen und Prozesse der Akademie verankern
- » Entwicklung der individuellen Gesundheitskompetenz der Pflegekräfte und Qualifikation für gesundheitskompetente Kommunikation mit Patientinnen/Patienten



## Praxisbeispiel AKH

---

### Maßnahmen/ Methoden:

- » Analyse und Bearbeitung der vorliegenden Dokumente
- » Adaptierung des Selbsteinschätzungsinstruments
- » Fortbildung auf Basis einer Bedarfserhebung im Team
- » Zugang zu aktueller Literatur wird dem Team der FBA ermöglicht, insbesondere über die Fachbibliothek der FBA
- » Auswahl geeigneter externer TrainerInnen
- » Qualifizierung der Lehrerinnen und Lehrer der FBA
- » Überprüfung bestehender Bildungsangebote zu den Themen Information, Beratung und Anleitung
- » Falls erforderlich Konzeption und Umsetzung weiter entwickeln
  
- » Kontakt: [elfriede.kepte@akhwien.at](mailto:elfriede.kepte@akhwien.at)

## Anwendungsbereiche der Selbsteinschätzung

---

### » Analyse des Ist-Stands

- » Vor Einführung neuer organisationaler Prozesse
- » Als Basis für Weiterentwicklung
- » Gibt Auskunft über aktuelle Lage der Organisation

### » Anerkennungsverfahren

- » Bestätigt, dass eine Organisation bestimmte Standards erfüllt
- » Qualitätssicherung und Unterstützung für Organisationen

### » Benchmarking

- » Systematischer Vergleich von Ergebnissen und/oder Prozessen
- » Vergleich von Organisationen oder Abteilungen

### Nutzen der Selbsteinschätzung:

- Identifikation von Stärken, Schwächen und Verbesserungspotenzial
- Reflexion und Diskussion der aktuellen Situation
- Schaffung von Grundlagen für (Weiter-)Entwicklung
- Sichtbarkeit der erbrachten Leistungen und Veränderungen
- Erzeugung der Vergleichbarkeit verschiedener Organisationen

## Anerkennungsverfahren – Notwendiger Erfüllungsgrad

Dimension	Gold	Silber	Bronze
1. Managementgrundsätze und Unternehmensstrukturen für Gesundheitskompetenz etablieren	85%	75%	Muss nur ausgefüllt werden
2. Materialien und Angebote partizipativ entwickeln und evaluieren	75%	50%	
3. Mitarbeiter/-innen für die gesundheitskompetente Kommunikation mit Patientinnen/Patienten qualifizieren	75%	50%	
4. eine unterstützende Umwelt schaffen – Orientierung sicherstellen	85%	75%	
5. mit Patientinnen/Patienten gesundheitskompetent kommunizieren	85%	75%	
6. die Gesundheitskompetenz von Patientinnen/Patienten und Angehörigen über den Besuch hinaus verbessern	75%	50%	
7. die Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter/-innen verbessern	85%	75%	
8. zur Gesundheitskompetenz in der Region beitragen	75%	50%	

## Anerkennungsverfahren – prototypischer Ablauf

---

1. Bewerbung

2. Teilnahme an einem Einführungsworkshop

3. Ausfüllen der Selbsteinschätzung

**+ Erreichung bestimmter Prozentzahlen**

4. Nachweis über Muss-Kriterien

5. Begutachtung

6. Audit

7. Finale Entscheidung im Gremium

8. Verleihung der Anerkennung für 3 Jahre

Bronze, Silber, Gold

Silber, Gold

Bronze, Silber, Gold

## Praxisbeispiel Gesundheitskompetente Offene Jugendarbeit

---



- » Adaptierung des Selbsteinschätzungsinstrumentes und Entwicklung eines Auszeichnungsprozesses
- » Der Auszeichnungsprozess mitsamt einem Audit dauert zwischen drei Monaten und einem halben Jahr.
- » Es gibt die Möglichkeit sich auf Gold, Silber oder Bronze Level auszeichnen zu lassen.
- » Die jeweilige Kommune (Gemeinde oder Stadt) ist ein wichtiger Partner bei der Bewerbung und beim Audit.
- » Die Plakette „gesundheitskompetentes Jugendzentrum/gesundheitskompetente mobile Jugendarbeit“ wird für jeweils drei Jahre verliehen.

## Anerkennungsverfahren Gesundheitskompetente Jugendarbeit

---



- » bOJA Anerkennungsverfahren für Offene Jugendarbeit wurde bis 2018 entwickelt
- » Mai 2018 bis April 2020 mit Projektförderung vom FGÖ erprobt
- » Ergebnis: 24 Einrichtungen wurden anerkannt
  - » 13 x Gold, 6 x Silber, 5 x Bronze
- » **AG Gesundheitskompetente Organisationen (ÖPGK)** hat das Selbsteinschätzungsinstrument und das Anerkennungsverfahren überarbeitet
- » **Empfehlung für die Aufnahme als ÖPGK Anerkennungsverfahren**

## Anerkennungsverfahren Gesundheitskompetente Jugendarbeit

Level der Anerkennung	Schritte zur Anerkennung	Zeitpunkt
<b>Für alle</b>	1. Bewerbung	Jederzeit
	2. Teilnahme an einem Workshop	Vereinbarung nach Termin
	3. Ausfüllen der Selbsteinschätzung	Innerhalb von 3–6 Monaten nach dem Workshop
<b>Für Silber &amp; Gold</b>	4. Nachweis über Fort- und Weiterbildungen	Innerhalb von 6 Monaten nach dem Workshop
	5. Begutachtung	Über einen Zeitraum von etwa 4 Wochen
	6. Audit	Nach Vereinbarung; Dauer ca. 3 Stunden
<b>Für alle</b>	7. Finale Entscheidung im Bewertungsteam	Bronze: innerhalb des nächsten Quartals nach Abgabe der Unterlagen Silber & Gold: im Rahmen des Audits
<b>Für alle</b>	8. Verleihung	Im Rahmen einer Konferenz/ Mitgliederversammlung



## Pilotierung Anerkennungsverfahren – Primärversorgungseinheit (PVE)

---

- » Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsfonds Steiermark
- » Nach Möglichkeit etwa 3–4 PVEs
- » Pilotierung in Hinblick auf:
  - » Selbsteinschätzungsinstrument – wie funktioniert es, was muss geändert werden?
  - » Fokus auf Standards 4, 5 und 6? – welche Prozentzahlen für Gold und Silber?
  - » Was ist für den Einführungsworkshop notwendig?
  - » Welche Muss-Kriterien sind möglich – z. B. Fortbildung, Umsetzung Gute Gesundheitsinformation
- » Anreize für PVEs:
  - » Anerkennung im Pilotverfahren ist kostenlos
  - » Ist-Analyse, Benchmarking, Qualitätssicherung
  - » Mitgestaltung des Anerkennungsverfahrens
  - » Mitgliedschaft in der ÖPGK (nach Entscheidung im Kern-Team)



# Leitfaden: Teilprozesse zur gesundheitskompetenten Organisation

- » Die **Führung** der Organisation gewinnen
- » **Unterstützende Rahmenbedingungen** und **Anreize** für Veränderung in der Organisation schaffen
- » **Mitarbeiter/-innen informieren** und einbinden
- » Hinzuziehen fachlicher **Begleitung**
- » Ein interdisziplinäres **Gesundheitskompetenz-Team** bilden
- » **IST-Analyse** und Zielableitung
- » **Maßnahmenplanung** und Umsetzung
- » **Mitarbeiter/-innen qualifizieren**
- » **Evaluation** und **dauerhafte Verankerung**

