

# Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Primärversorgungseinheiten

---

Version 1.0, August 2019

Dieses Selbsteinschätzungstool wurde von der Arbeitsgruppe Gesundheitskompetente Organisationen (AG GKO) auf Basis des Selbstbewertungsinstruments zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen (Dietscher et al. 2015) und in engem wissenschaftlichen Austausch mit der Careum Stiftung und der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich entwickelt.

#### **Autorinnen und Autoren**

Lisa Gugglberger (GÖG)  
Peter Nowak (GÖG)  
Christoph Schmotzer (GÖG)

#### **Mitglieder der ÖPGK–Arbeitsgruppe GKO**

Werner Bencic (OÖGKK)  
Christina Dietscher (BMASGK)  
Lisa Gugglberger (GÖG)  
Silvia Lackner (IfGP)  
Peter Nowak (GÖG)  
Sonja Schuch (GIVE)  
Nadine Zillmann (WiG)  
Oliver Zörner (VAEB, Bad Schallerbach)

#### **Programm Gesundheitskompetenz Zürich**

Saskia Gehrig (Careum Stiftung, Schweiz)  
Katrin Gehring (Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, Schweiz)  
Dominique Vogt (Careum Stiftung, Schweiz)

#### **Projektassistenz**

Bettina Engel (GÖG)

Zitiervorschlag: ÖPGK (2019): Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Primärversorgungseinheiten. ÖPGK (Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz). Wien

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK), c/o Fonds Gesundes Österreich; Aspernbrückengasse 2, 1020 Wien, Website: oepgk.at

Finanziert aus Mitteln der Bundesgesundheitsagentur

# Inhalt

Anleitung zum Ausfüllen .....	4
Standard 1: Managementgrundsätze und Unternehmensstrukturen für Gesundheitskompetenz etablieren.....	7
Standard 2: Materialien und Angebote partizipativ entwickeln und evaluieren.....	9
Standard 3: Mitarbeiter/-innen für die gesundheitskompetente Kommunikation mit Patientinnen/Patienten qualifizieren .....	10
Standard 4: Eine unterstützende Umwelt schaffen – Orientierung sicherstellen .....	12
Standard 5: Mit Patientinnen/Patienten gesundheitskompetent kommunizieren .....	15
Standard 6: Die Gesundheitskompetenz von Patientinnen/ Patienten und Angehörigen über den Besuch hinaus verbessern.....	19
Standard 7: Die Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter/-innen verbessern.....	21
Standard 8: Zur Gesundheitskompetenz in der Region beitragen .....	22
Literatur.....	23
Glossar .....	24

## Anleitung zum Ausfüllen

Die Selbsteinschätzung bzw. „Diagnose“ des Ist-Zustands vor der Einführung neuer organisationaler Prozesse und Strukturen und als Basis der Weiterentwicklung bestehender Strukturen und Prozesse gehört zur „guten Praxis“ der Organisationsentwicklung. Ziel dabei ist es, ein Bild zu entwickeln, das über die aktuelle Lage – im konkreten Fall in Bezug auf Gesundheitskompetenz – in der Organisation Auskunft gibt. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für die Planung und Umsetzung von Maßnahmen (Entwicklung von Aktionsplänen) für die gezielte Entwicklung einer gesundheitskompetenzfördernden Kultur inklusive gesundheitskompetenzfördernder Prozesse und Strukturen in der Einrichtung. Das Bild soll aber auch schlicht dazu motivieren, sich mit dem Thema *organisationale Gesundheitskompetenz* auseinanderzusetzen: Was bedeutet es, eine gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit (PVE) zu sein, und welche Faktoren (in der Folge „Standards“ genannt) sollten dabei erfüllt sein?

Das vorliegende Instrument basiert auf dem „Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen“ (ÖPGK 2018) und richtet sich an die Leitung und das Team von PVEs. Beide Tools definieren eine gesundheitskompetente Einrichtung anhand von **8 Standards**:

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

Die Selbsteinschätzung kann für alle 8 Standards oder für eine Auswahl von Standards erfolgen. In Primärversorgungseinheiten sind die Standards 4 „eine unterstützende Umwelt schaffen – Orientierung sicherstellen“, 5 „mit Patientinnen/Patienten gesundheitskompetent kommunizieren“ und 6 „die Gesundheitskompetenz von Patientinnen/Patienten und Angehörigen über den Besuch hinaus verbessern“ (siehe Markierung oben) von zentraler Bedeutung.

Zu jedem Standard gibt es eine kurze einleitende Zieldefinition und spezifische Aussagen und Indikatoren, deren aktueller Erfüllungsgrad eingeschätzt werden soll. Die Antwortkategorien sind:

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

Die Selbsteinschätzung kann von allen oder von einigen ausgewählten Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern der PVE durchgeführt werden. Das Einschätzungsteam sollte 3 bis maximal 10 Personen umfassen, die idealerweise in verschiedenen Bereichen arbeiten (Leitung, Administration, medizinisches Personal). Folgende Schritte sind sinnvoll:

Schritt 1: Jedes Teammitglied geht das Instrument zunächst für sich allein durch und nimmt für jeden Indikator eine **Einschätzung aus persönlicher Perspektive** vor. Pro Person ist dies mit einem Zeitaufwand von etwa einer Stunde verbunden. Zur Einschätzung mancher Indikatoren kann es nötig sein, Materialien und Dokumente der Organisation heranzuziehen. Diese Indikatoren sind mit einem Stern (\*) gekennzeichnet.

Schritt 2: Anschließend werden die unterschiedlichen Einschätzungen in einer **Teambesprechung** zusammengeführt. Dafür sind erfahrungsgemäß zwei bis drei Stunden vorzusehen (eine Moderation ist dabei hilfreich). Versuchen Sie in der Diskussion darauf zu fokussieren, welche Einschätzung die Gesamtsituation Ihrer PVE am treffendsten beschreibt. Versuchen Sie einen Konsens herzustellen. Füllen Sie auf dieser Basis das Selbsteinschätzungsinstrument gemeinsam aus. Dokumentieren Sie Unterschiede zwischen Berufsgruppen- oder Abteilungsperspektiven; diese Informationen können Hinweise für spätere Verbesserungsmaßnahmen liefern.

Schritt 3: Nach abgeschlossener Selbsteinschätzung wird deutlich, in welchen Bereichen bereits viele Indikatoren als weitgehend oder vollständig erfüllt eingeschätzt werden und in welchen Bereichen Entwicklungsbedarf besteht. Im Sinne des Qualitätszirkels (Plan – Do – Check – Act) können auf dieser Grundlage **Bereiche ausgewählt werden**, an denen konkret weitergearbeitet werden soll. Anregungen zur Implementierung sowie zur Maßnahmenauswahl liefern der ÖPGK-Praxisleitfaden und sein Anhang (ÖPGK 2019) sowie die ÖPGK-Website (<https://oepgk.at>).

TIPP: Ein Excel-Tool zur Erleichterung der Dokumentation und Auswertung Ihrer Selbsteinschätzung kann auf der ÖPGK-Website (zu finden unter: <https://oepgk.at/rahmenbedingungen-in-organisationen-und-settings/>) oder per E-Mail (Kontakt: [oepgk@goeg.at](mailto:oepgk@goeg.at)) bezogen werden.

## Standard 1: Managementgrundsätze und Unternehmensstrukturen für Gesundheitskompetenz etablieren

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

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>1.1 Die Leitung unserer PVE verpflichtet sich, die Gesundheitskompetenz der PVE zu überprüfen und zu verbessern.</b>					
1. Unsere Leitung gewährleistet, dass Gesundheitskompetenz in alle Aspekte der PVE integriert, explizit gemessen, regelmäßig überprüft und kontinuierlich verbessert wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Unsere Leitung kommuniziert die Bedeutung von Gesundheitskompetenz zu Beginn und während des gesamten Veränderungs- / Verbesserungsprozesses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2 Unsere PVE macht Gesundheitskompetenz zur Organisationsverantwortung.</b>					
1. Strategische Dokumente unserer PVE – z. B. Leitbild, Unternehmensziele, Aktionspläne – definieren Gesundheitskompetenz als Organisationsverantwortung.*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die spezifische Zuständigkeit für organisationale Gesundheitskompetenz ist klar geregelt. (z. B. <i>Beauftragte(-r) für Gesundheitskompetenz</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Unsere PVE unterstützt die Entwicklung zur gesundheitskompetenten Organisation durch laufende Weiterqualifizierung des Personals und Widmung dafür erforderlicher finanzieller Mittel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Die mit einem Stern (\*) markierten Indikatoren können am besten auf Basis von Materialien und Dokumenten der Organisation eingeschätzt werden.

ja      eher  
          ja      eher  
                  nein      nein      nicht  
    zutreffend

**1.3 Die PVE gewährleistet die Qualität der Umsetzungsmaßnahmen zur organisationalen Gesundheitskompetenz durch Qualitätsmanagementmessungen.**

1. Organisationale Gesundheitskompetenz ist in das existierende Qualitätsmanagement der PVE integriert:\*

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) durch die Definition von Indikatoren                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) durch regelmäßige Messungen                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) durch Überprüfung und Verbesserung von<br>Veränderungsprozessen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## Standard 2: Materialien und Angebote partizipativ entwickeln und evaluieren

Die PVE bindet relevante Patientengruppen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter durch aktive Partizipation in die Entwicklung und Evaluierung von Dokumenten, Materialien und Angeboten im Zusammenhang mit der Förderung organisationaler Gesundheitskompetenz ein.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>2.1 Die PVE bezieht Patientinnen/Patienten in die Entwicklung und Evaluierung patientenorientierter Dokumente, Materialien und Angebote ein.</b>					
1. Unsere Richtlinien und Abläufe der Patientenkommunikation werden mit Vertreterinnen/Vertretern der Zielgruppe(n) entwickelt und getestet. <i>(z. B. Personen mit geringer Lesefähigkeit, Angehörige bestimmter Sprachgruppen)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Unsere Dokumente und Angebote, die relevant für Patientinnen/Patienten sind, werden unter Einbeziehung von Patientenvertreterinnen/-vertretern, entwickelt und getestet. <i>(z. B. Infoblätter, rechtliche Informationen, Einverständniserklärungen, Apps)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wir holen uns regelmäßig Feedback von Patientinnen/Patienten ein und berücksichtigen dieses bei der Entwicklung und Verbesserung unserer Angebote und Leistungen zu folgenden Bereichen:					
a) Versorgungsleistungen, Angebote und Abläufe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Dokumente, Materialien und Hilfsmittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Standard 3: Mitarbeiter/-innen für die gesundheitskompetente Kommunikation mit Patientinnen/Patienten qualifizieren

Gesundheitskompetenz ist Thema unserer Personalentwicklung. Es gibt Aus- bzw. Fortbildungskonzepte für Mitarbeiterschulungen in gesundheitskompetenter Kommunikation mit Patientinnen/Patienten.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>3.1 Gesundheitskompetenz wird als wesentliche professionelle Kompetenz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVE verstanden – z. B. Know-how in Gesprächsführung und in der Qualitätsbewertung von Gesundheitsinformationen. Dokumente wie Stellenausschreibungen und Personalentwicklungspläne belegen dies.</b>					
1. Wir erhalten Schulungen in Gesundheitskompetenz und Gesprächsführung – insbesondere Mitarbeiter/-innen mit Patientenkontakt sowie neue Mitarbeiter/-innen.*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir werden zu folgenden Aspekten geschult und unterstützt:*					
a) Verwendung einfacher Alltagssprache (keine Fachausdrücke, einfache Sätze etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) aktives Zuhören, Anregen von Fragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Verwendung von Rückbestätigungstechniken wie „Chunk and Check“ oder „Teach-back“ [→ Glossar, S. 24–25]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Unterstützung der Gespräche durch schriftliche und audiovisuelle Hilfsmittel (z. B. Entscheidungshilfen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Beiziehung von Dolmetscherinnen/ Dolmetschern, wenn nötig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

\* Die mit einem Stern (\*) markierten Indikatoren können am besten auf Basis von Materialien und Dokumenten der PVE eingeschätzt werden.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
f) Diversität der Patientinnen und Patienten in Hinblick auf Kultur, Religion, Sprache, sexuelle Orientierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Standard 4: Eine unterstützende Umwelt schaffen – Orientierung sicherstellen

Die PVE gestaltet die Kontaktaufnahme mit und innerhalb der PVE barrierefrei. Hierfür verwendet sie Symbole, Orientierungstafeln, Wegweiser und Bezeichnungen, die auch für Patientinnen/Patienten oder Nutzer/-innen mit geringer (Gesundheits-)Kompetenz leicht zu verstehen sind.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>4.1 Die PVE ermöglicht barrierefreien Erstkontakt über Website, E-Mail und Telefon</b>					
1. Wir bieten unseren Patientinnen/Patienten verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme (Telefon, E-Mail, Website).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Unsere Telefonnummern, Adresse und die Website sind in Verzeichnissen leicht zu finden und gut zu verstehen. (z. B. <i>Google, Informationsbroschüren, Gemeindefwebsite</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Unsere Website ist auch für Personen mit geringer digitaler Kompetenz und geringer Gesundheitskompetenz einfach nutzbar und leicht verständlich.* (z. B. <i>gute Lesbarkeit, Möglichkeit zur flexiblen Schriftgröße, einfache Orientierung, Vorlesefunktion</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Wir können auf die Anfragen unterschiedlicher Patientengruppen angemessen antworten (sowohl am Informationsschalter als auch am Telefon).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Die mit einem Stern (\*) markierten Indikatoren können am besten auf Basis von Materialien und Dokumenten der PVE eingeschätzt werden.

ja      eher  
ja      eher  
nein    nicht  
         zutreffend

**4.2 Die PVE stellt alle Informationen bereit, die für die Anreise zur und den Besuch in der Einrichtung benötigt werden.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wir geben gut verständliche Beschreibungen des Weges zu unserer PVE (mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Auto / Fahrrad).  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Die Beschilderung unserer PVE und der Eingänge ist von außerhalb des Gebäudes / Geländes gut sichtbar. <i>(z. B. auf den Zugangsstraßen)</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wir informieren Patientinnen/Patienten im Vorhinein in klarer Sprache über allfällige Selbstbehalte oder sonstige Kosten für Behandlungen und Leistungen.*<br><i>(z. B. auf der Website oder bei telefonischer Anfrage)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**4.3 Orientierungshilfen im Empfangs- und Anmeldebereich ermöglichen es Patientinnen/Patienten bzw. Besucherinnen/Besuchern, sich gut zurechtzufinden.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. An allen Eingängen gibt es einen Informationsschalter und/oder einen Orientierungsplan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

**4.4 Die PVE verfügt über ein klares und gut verständliches Orientierungssystem.**

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Beschriftungen und Orientierungshinweise sind gut sichtbar über die ganze Einrichtung verteilt.<br><i>(z. B. Höhe, Standort, Farbe sowie Schriftgröße)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Beschriftungen und Symbole in unserer PVE sind einheitlich und verwenden allgemein verständliche Alltagssprache.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ja      eher  
ja      eher  
nein    nicht  
         zutreffend

**4.5 Es gibt frei zugängliche Gesundheitsinformationen für Patientinnen/Patienten und Besucher/-innen.**

1. Qualitätsgesicherte Informationen zur Prävention von Krankheiten wie Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen und häufigen Krebsarten sind gut zugänglich verfügbar (schriftlich oder audiovisuell).

## Standard 5: Mit Patientinnen/Patienten gesundheitskompetent kommunizieren

Kommunikationsprozesse mit den Patientinnen/Patienten werden gemäß den Grundprinzipien der Gesundheitskompetenz gestaltet. Dies trifft für alle Kommunikationsformen und Situationen zu, z. B. Aufnahme, Anamnese etc. Somit wird auf Kommunikationsbedürfnisse aller Patientinnen/Patienten eingegangen.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>5.1 Patientinnen/Patienten werden darin gestärkt, eine aktive Rolle und Selbstmanagement zu übernehmen.</b>					
1. Wir begrüßen und unterstützen es, wenn unsere Patientinnen/Patienten eine aktive Rolle in der Behandlung einnehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir ermutigen Patientinnen/Patienten ausdrücklich dazu, Fragen zu ihrer Situation zu stellen. (z. B. Verwendung der „3 Fragen für meine Gesundheit“ [→ Glossar, S. 24])	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Patientengespräche zielen darauf ab, eine gemeinsame Entscheidung bezüglich der Behandlung zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.2 Die mündliche Kommunikation mit Patientinnen/Patienten ist leicht verständlich und handlungsorientiert.</b>					
1. Wir haben Leitlinien für die mündliche Kommunikation mit Patientinnen/Patienten, die an Best Practice für Gesundheitskompetenz orientiert sind. (z. B. Verwendung von Alltagssprache, Rückbestätigungstechniken wie <i>Chunk and Check</i> oder <i>Teach-back</i> [→ Glossar, S. 24–25]) Diese werden auf alle Kommunikationssituationen angewandt.*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Die mit einem Stern (\*) markierten Indikatoren können am besten auf Basis von Materialien und Dokumenten der PVE eingeschätzt werden.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
2. Patientengesprächen wird ausreichend Zeit gewidmet.*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wir halten wichtige Informationen und Kernbotschaften des Gesprächs für unsere Patientinnen/Patienten bei Bedarf schriftlich fest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.3 Gestaltung und Einsatz schriftlicher Dokumente und Materialien folgen den Grundsätzen der Gesundheitskompetenz, sind leicht verständlich und, sofern es sich um Anleitungen für Patientinnen/Patienten handelt, in gut handhabbare Schritte gegliedert.**

1. Alle schriftlichen Materialien (z. B. Infoblätter, Formulare, rechtliche Informationen, Einverständniserklärungen) werden anhand von Leitlinien für die Gestaltung verständlicher schriftlicher Dokumente und Materialien für Patientinnen/Patienten gestaltet.* ( <i>Schriftgröße, Zeilenabstand, Farbkontrast, Verwendung von Bildmaterial</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir setzen schriftliche Informationen immer nur zusätzlich zu – und nie anstelle von – mündlicher Kommunikation ein. ( <i>z. B. als Gedächtnisstütze, Erinnerungshilfe</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wir unterstützen unsere Patientinnen/Patienten beim Ausfüllen von Formularen. ( <i>z. B. bei Anmeldungen</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ja      eher ja      eher nein      nein      nicht zutreffend

**5.4 Gestaltung und Einsatz von Computerapplikationen und neuen Medien folgen den Grundsätzen der Gesundheitskompetenz, sind leicht verständlich, und, sofern es sich um Anleitungen für Patientinnen / Patienten handelt, in gut handhabbare Schritte gegliedert.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Über Onlineportale, App-Download-Center etc. sind nur solche elektronische Anwendungen / Applikationen verfügbar, die fachlich korrekte, leicht verständliche, zielgruppenadäquate und handlungsorientierte Informationen enthalten.* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Wir testen elektronische Anwendungen vor dem Routineeinsatz mit Vertreterinnen/Vertretern der Zielgruppe und Patientinnen/Patienten.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**5.5 Muttersprachliche Informationen und muttersprachliche Gespräche werden von spezifisch geschulten Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und in Form schriftlicher Materialien angeboten.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wir stellen bei medizinischen Untersuchungen und Patientengesprächen sowie beim Ausfüllen von Formularen und das Verständnis von Dokumenten bei Bedarf muttersprachliche Unterstützung bereit. (z. B. muttersprachliche Mitarbeiter/-innen, Telefon- oder Videodolmetschen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alle wesentlichen schriftlichen und audiovisuellen Materialien sind in den Muttersprachen der größeren Patientengruppen verfügbar.* (z. B. Infoblätter, Einverständniserklärungen)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ja      eher ja      eher nein      nein      nicht zutreffend

**5.6 Leicht verständliche und handlungsorientierte Kommunikation wird als notwendige Patientensicherheitsmaßnahme erachtet.**

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wir haben Leitlinien und entsprechende Mitarbeiterschulungen für die Kommunikation in Risikosituationen. *<br><i>(z. B. Übermittlung schlechter Nachrichten, neue Therapien, Vorbereitung auf operative Eingriffe)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bei Medikamentenverschreibungen erklären wir die Einnahme in einfacher Sprache. Wir verwenden dafür Medikamentenschachteln, Dispenser, Tabellen etc. zur Erläuterung.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Standard 6: Die Gesundheitskompetenz von Patientinnen/ Patienten und Angehörigen über den Besuch hinaus verbessern

Die PVE fördert die Gesundheitskompetenz von Patientinnen/Patienten und deren Angehörigen auch über den Besuch hinaus und unterstützt im weiteren Behandlungsverlauf.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>6.1 Die Patientinnen/Patienten sind hinsichtlich ihrer weiteren Behandlung und Genesung gut informiert.</b>					
1. Wir formulieren einen klaren und leicht verständlichen Betreuungsplan (schriftlich und mündlich kommuniziert) für Patientinnen/Patienten, die komplexe Interventionen und multidisziplinäre Teams für die Behandlung benötigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6.2 Die Patientinnen/Patienten werden hinsichtlich ihrer weiteren Behandlung und Genesung von der PVE unterstützt.</b>					
1. Wir unterstützen die Patientinnen/Patienten bei Überweisungen an andere Dienstleister bei der Vereinbarung von Terminen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir kontaktieren die Patientinnen/Patienten zwischen den Arztbesuchen, um sicherzustellen, dass sie ihre Diagnose oder Therapie verstehen oder die vereinbarten nächsten Schritte umsetzen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6.3 Unsere PVE unterstützt ihre Patientinnen/Patienten und deren Angehörige bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für das krankheitsbezogene Selbstmanagement.</b>					
1. Wir informieren Patientinnen/Patienten ausreichend, verständlich und persönlich darüber, welchen Eigenbeitrag sie zu ihrem Krankheitsmanagement leisten können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir bieten Patientenschulungen im Selbstmanagement der wichtigsten chronischen Erkrankungen an bzw. vermitteln Patientinnen/Patienten an entsprechende Schulungsanbieter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ja      eher  
ja      eher  
nein    nicht  
          zutreffend

**6.4. Unsere PVE unterstützt ihre Patientinnen/Patienten und deren Angehörige beim Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für die Entwicklung eines gesunden Lebensstils.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wir erheben und dokumentieren den Lebensstil der Patientinnen/Patienten und Änderungsbedarf routinemäßig.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Wir bieten Patientenschulungen zu gesundem Lebensstil an bzw. vermitteln Patientinnen/Patienten an entsprechende Schulungsanbieter.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wir informieren Patientinnen/Patienten über qualitätsvolle Angebote der Gesundheitsförderung und soziale Leistungen bzw. vermitteln an diese.<br><i>(z. B. Rechtsberatung, Fitnessstudios, Kochkurse,...)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**6.5 Unsere PVE unterstützt die Patientinnen/Patienten und deren Angehörige direkt in der Stärkung ihrer allgemeinen Gesundheitskompetenz.**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wir befähigen Patientinnen/Patienten, wichtige gesundheits- und krankheitsbezogene Informationen und Leistungen:  |                          |                          |                          |                          |                          |
| a) zu finden <i>(z. B. durch Hinweise auf gute und vertrauenswürdige Informationsquellen wie Broschüren, Links, Ansprechpartner etc.)</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) zu verstehen <i>(z. B. durch Erklärungen, Beantwortung von Rückfragen)</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) zu beurteilen <i>(z. B. durch umfassendes Informieren und Erklären verschiedener Optionen und ihrer Vor- und Nachteile)</i>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) zu nutzen, um eine informierte Entscheidung in Bezug auf ihre Gesundheit zu treffen <i>(z. B. Entscheidungen bzgl. Diagnose- und Therapieverfahren, Änderungen des Lebensstils)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Standard 7: Die Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter/-innen verbessern

Die PVE fördert die Gesundheitskompetenz ihrer Mitarbeiter/-innen – sowohl für das Selbstmanagement von Gesundheitsrisiken während der Arbeit als auch für die Entwicklung eines gesunden Lebensstils.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>7.1 Unsere PVE unterstützt ihre Mitarbeiter/-innen bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für das Selbstmanagement berufsspezifischer Gesundheitsrisiken.</b>					
1. Wir führen regelmäßige Schulungen im Umgang mit betrieblichen Gesundheitsrisiken durch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.2 Die PVE fördert klare und effektive Kommunikation der Mitarbeiter/-innen untereinander.</b>					
1. Alle internen Dokumente werden anhand von Leitlinien zur Gestaltung verständlicher schriftlicher Dokumente und Materialien (Schriftgröße, Zeilenabstand, Farbkontrast, Verwendung von Bildmaterial) und unter Beteiligung der betroffenen Mitarbeiter/-innen gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Teamsitzungen wird ausreichend Zeit gewidmet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.3 Unsere PVE unterstützt ihre Mitarbeiter/-innen bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für die Entwicklung eines gesunden Lebensstils.</b>					
1. Die PVE fördert unsere Auseinandersetzung mit einem gesunden Lebensstil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Standard 8: Zur Gesundheitskompetenz in der Region beitragen

Die PVE engagiert sich aktiv und über ihre Organisationsgrenzen hinweg für die Implementierung von Gesundheitskompetenz.

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
<b>8.1 Unsere PVE unterstützt die Verbreitung und Weiterentwicklung des Konzepts der Gesundheitskompetenz in der Region und darüber hinaus.</b>					
1. Unsere Aktivitäten und Ergebnisse im Bereich Gesundheitskompetenz in der Region werden in Berichten der PVE standardmäßig dargestellt.*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wir vermitteln die Prinzipien der Gesundheitskompetenz Ärztinnen/Ärzten, Pflegekräften und anderen Angehörigen von Gesundheitsberufen über die Organisationsgrenzen hinaus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wir machen gemeinsam mit anderen Organisationen und Partnern Angebote oder entwickeln Materialien zur Stärkung der Gesundheitskompetenz von Patientinnen/Patienten. (z. B. Schulungen, Beratungsangebote und Informationsmaterialien zum Umgang mit Gesundheitsinformationen oder zum Selbstmanagement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.2 Unsere PVE trägt nach Maßgabe ihrer Möglichkeiten zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung bei.</b>					
1. Wir bieten qualitätsgesicherte und unabhängige Informationen zu aktuellen Gesundheitsthemen für die regionale Bevölkerung an. (z. B. Gesundheitstag des Hauses, Vortragsreihe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Die mit einem Stern (\*) markierten Indikatoren können am besten auf Basis von Materialien und Dokumenten der PVE eingeschätzt werden.

## Literatur

- Dietscher, Christina; Lorenc, Jakob; Pelikan, Jürgen M. (2015): Pilottestung zum „Selbstbewertungs-Instrument für die organisationale Gesundheitskompetenz von Krankenhäusern“ gemäß dem Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen. Ludwig Boltzmann Institut Health Promotion Research (LBIHPR), Wien
- Kickbusch, Ilona; Pelikan, Jürgen M.; Haslbeck, Jörg; Apfel, Franklin; Tsouros, Agis D. (2016): Gesundheitskompetenz. Die Fakten. Deutsche Fassung, veröffentlicht von der Careum Stiftung, Schweiz
- ÖPGK (2018): Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen. Kurzform für Teams. Version 1.0. Aufl. Version 1.0. ÖPGK (Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz), Wien
- ÖPGK (2019): Gesundheitskompetenz in Organisationen verwirklichen – Wie kann das gelingen? Praxisleitfaden zur Entwicklung einer gesundheitskompetenten Organisation. Version 1.0. ÖPGK (Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz), Wien
- Parker, Ruth (2009): Measuring health literacy: what? So what? Now what? In: Measures of health literacy: workshop summary, Round-table on Health Literacy. Hg. v. Hernandez, L. National Academies Press, Washington DC. S. 98-91
- Sørensen, Kristine; Van den Broucke, Stephan; Fullam, James; Doyle, Geraldine; Pelikan, Jürgen M.; Słonska, Zofia; Brand, Helmut; European Health Literacy Project (HLS-EU) Consortium (2012): Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. In: BMC public health 12/80:online. <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/1412/1480>

## Glossar

<p>3 Fragen für meine Gesundheit</p>	<p>„3 Fragen für meine Gesundheit“ ist angelehnt an das Konzept „Ask me 3“ der National Patient Safety Foundation aus den USA, das inzwischen international zur Aktivierung von Patientinnen/Patienten eingesetzt wird. Die ÖPGK unterstützt diese Initiative, da damit gesundheitskompetente Kommunikation in der Krankenversorgung und anderen Settings gefördert werden kann.</p> <p>„3 Fragen für meine Gesundheit“ ermutigt Patientinnen und Patienten durch Plakate im Warte- oder Anmeldebereich dazu, im Gespräch mit ihren Ärztinnen und Ärzten und anderen Gesundheitsfachkräften zumindest drei Einstiegsfragen zu stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was habe ich?</li> <li>• Was kann ich tun?</li> <li>• Warum soll ich das tun?</li> </ul>
<p>Chunk and Check</p>	<p>Lange Monologe der Gesundheitsfachkräfte können nicht verarbeitet werden und sollen daher unbedingt vermieden werden. Bei der Kommunikationstechnik „Chunk and Check“ werden daher größere Informationseinheiten / längere Erklärungen in jeweils kleinere Einheiten („chunks“) zerlegt. Den Patientinnen/Patienten wird jede einzelne Informationseinheit zunächst erklärt und dann wird jeweils nachgefragt, ob dies verständlich war („check“). Bei der Erklärung einer Therapie wird z. B. zunächst die diagnostizierte Erkrankung erläutert und das Verständnis gecheckt, dann folgt die Erklärung der möglichen Therapien mit anschließendem Check. Am Ende wird noch eine Therapie empfohlen und eine Begründung für diese Empfehlung gegeben, deren Verständnis wieder gecheckt wird.</p> <p><a href="http://healthliteracy.org.uk/index.php?option=com_k2&amp;view=item&amp;id=49:chunk-and-check&amp;Itemid=193">http://healthliteracy.org.uk/index.php?option=com_k2&amp;view=item&amp;id=49:chunk-and-check&amp;Itemid=193</a></p>
<p>Gesundheitskompetenz</p>	<p>Gesundheitskompetenz ist verknüpft mit Bildung und umfasst das Wissen, die Motivation und die Kompetenzen von Menschen in Bezug darauf, relevante Gesundheitsinformationen in unterschiedlicher Form zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden, um im Alltag in den Bereichen der Krankheitsbewältigung, der Krankheitsprävention und der</p>



	<p>Gesundheitsförderung Urteile fällen und Entscheidungen treffen zu können, welche die Lebensqualität im gesamten Lebensverlauf erhalten oder verbessern (Kickbusch et al. 2016; Sørensen et al. 2012). Gesundheitskompetenz ist immer relational zu verstehen, denn sie beruht auf den persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten jedes einzelnen Menschen, ist aber ebenso von den Anforderungen und der Komplexität der Systeme, Organisationen und Lebensumwelten abhängig, in denen Menschen sich aufhalten und Entscheidungen treffen (Parker 2009).</p>
Teach-back	<p>„Teach-back“ ist eine Kommunikationstechnik, bei der Patientinnen/Patienten nach Erhaltener Information (z. B. Anweisungen bezüglich Medikamenteneinnahme) darum gebeten werden, das eben Gehörte in eigenen Worten wiederzugeben, um zu gewährleisten, dass die Informationen (richtig) verstanden wurden.</p> <p><a href="http://www.scottishhealthcouncil.org">http://www.scottishhealthcouncil.org</a></p>