

Gesundheitskompetenz im Arbeitsumfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der österreichischen Gesundheitskasse (ÖGK)

Darstellung der organisationalen Gesundheitskompetenz aus Sicht der
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice mit Versichertenkontakt
Eine Online-Fragebogenbefragung

Verena Koslitsch-Nageler,
Österreichische Gesundheitskasse
06.10.2022

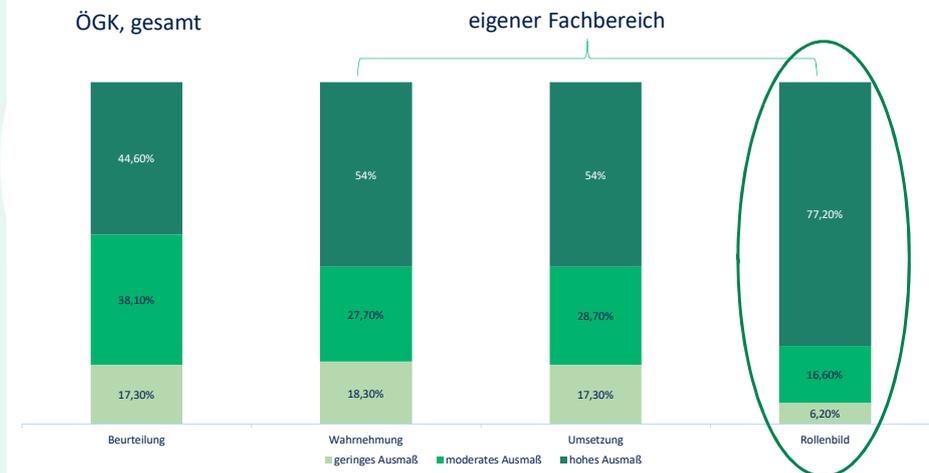
Erfragt wurde:

definierte Dimensionen der organisationalen Gesundheitskompetenz, basierend auf dem HLHO-10 und den zentralen Handlungsfelder der Methodenbox „die gesundheitskompetente Sozialversicherung“

die Konstrukte Wahrnehmung, Umsetzung und das eigene Rollenbild, in Bezug auf die organisationale Gesundheitskompetenz wurden erhoben
auf den eigenen Fachbereich bezogen

HLHO10: Beurteilung durch die zehn Merkmale einer gesundheitskompetenten Organisation nach Brach et al. operationalisiert
auf die Organisation bezogen

Eingeschätztes Ausmaß der Konstrukte Beurteilung, Wahrnehmung, Umsetzung und Nutzen der eigenen Rolle, im Kontext der organisationalen Gesundheitskompetenz, aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Seite 3

Wichtigste Ergebnisse

- ÖGK entspricht, aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zu einem **hohen Ausmaß einer gesundheitskompetenten Organisation**:
v.a. in den Bereichen des Einsatzes leicht verständlicher Informationsmaterialien, guter Gesprächsqualität und Orientierungshilfen, in einem hohen Ausmaß erfüllt
Mit geringerem Ausmaß werden die Bereiche der aktiven Einbeziehung der Versicherten sowie der eigenen Qualifikation durch Schulungen zum Thema Gesundheitskompetenz bewertet
- hohe Bewertung des eingeschätzten Nutzens der eigenen Rolle im Kontext der organisationalen Gesundheitskompetenz
- Schulungsmaßnahmen zu organisationaler Gesundheitskompetenz haben einen positiven Einfluss auf die Umsetzung der Maßnahmen
- Der Nutzen der eigenen Rolle wird bei der Unterstützung der Versicherten beim Finden, beim Beurteilen und beim Verstehen von Informationen, in einem hohen Ausmaß gesehen
→ Widersprüchlich zu den Ergebnissen der Literatur
→ wertvolle Basis, um mit Schulungstätigkeiten anzusetzen

Seite 4

Learnings und Ausblick

- gezielte Schulungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
ÖGK-(österreich)weit und nicht bundesländerspezifisch implementieren
- Wiederholung der Umfrage um mögliche Veränderungen identifizieren zu können
- Vergleich der Ergebnisse mit den Ergebnissen anderer Erhebungen zur organisationalen Gesundheitskompetenz in der ÖGK
- Miteinbeziehung der Zielgruppen/ der Versicherten in verschiedenen Bereichen/ Abteilungen