

## Gesundheitskompetente Sozialversicherung

- **durchführende Einrichtung:** Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
- **Laufzeit der Maßnahme:** 30. September 2014 bis 31. Dezember 2018
- **Schwerpunkt:** Rahmenbedingungen in Organisationen und Settings (GKO)
- **Wirkungsbereich:** österreichweit

### Beschreibung

Die Methodenbox zur gesundheitskompetenten Sozialversicherung unterstützt die Sozialversicherungsträger bei der Entwicklung zu einer gesundheitskompetenten Organisation. Die Methodenbox liefert Beispiele guter Praxis und Anregungen für Maßnahmen zu den HLO-Merkmalen.

### Ausgangslage

Die Sozialversicherung setzt in ihrem Verantwortungsbereich Maßnahmen im Sinne des Wirkungsziels 1 „Das Gesundheitssystem unter Einbeziehung der Beteiligten und Betroffenen gesundheitskompetenter machen“. Die Sozialversicherungsträger haben nicht nur im Bereich der Verwaltung von Krankenversicherung, Unfallversicherung und Pensionsversicherung Kontakte mit den Anspruchsberechtigten, sie erbringen verschiedene Leistungen auch direkt mit eigenen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter in 47 eigenen Einrichtungen für stationäre Behandlung (Unfallkrankenhäuser, Rehabilitationszentren, Kuranstalten etc.), in 120 Ambulatorien (Zahnmedizin, physikalische Medizin etc.) und in 28 sonstigen ambulanten Einrichtungen (Untersuchungsstellen). Beide Bereiche, sowohl die eigenen Einrichtungen wie auch die Verwaltung, werden von der Sozialversicherung als Teil einer HLO verstanden.

### Zielsetzung

Ausrichtung der Sozialversicherungsträger am Konzept der Gesundheitskompetenten Organisation (Health Literate Organisation (HLO) nach Brach et al. 2012).

### Zielgruppen

- Zielgruppen im Setting Gesundheits- und Sozialwesen/(öffentliche) Dienstleistungen: Ärztinnen/Ärzte; Pflege- und Betreuungspersonal; Andere nichtärztliche Berufsgruppen (Hebammen, Physiotherapeutinnen/Physiotherapeuten etc.); Berufsgruppen der psychosozialen Versorgung (Psychologinnen/Psychologen, Sozialarbeiter:innen etc.); Gesundheitsförderungsberater:innen, Gesundheitsexpertinnen/Gesundheitsexperten;

### Methodik

Die Methodenbox zur gesundheitskompetenten Sozialversicherung unterstützt die Sozialversicherungsträger bei der Entwicklung zu einer gesundheitskompetenten Organisation. Die Methodenbox liefert Beispiele guter Praxis und Anregungen für Maßnahmen zu den fünf genannten HLO-Merkmalen. Nach der Identifikation von Verbesserungspotenzialen und der Priorisierung von Handlungsfeldern können mit Hilfe der Methodenbox erste Umsetzungsmaßnahmen ausgewählt werden. Die Methodenbox liefert unter anderem Lernziele für Mitarbeiter/innen einer gesundheitskompetenten Sozialversicherung und beschreibt unterschiedliche Schulungsformate. Zudem werden Qualitätskriterien und Checklisten für die schriftliche Kommunikation mit Versicherten, für einfach nutzbare-Webinhalte, qualitätsvolle Gesundheits-Apps und audiovisuelles Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. „Effektive Kommunikation“

stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor der Leistungserbringung dar. Es werden Strategien (z.B. Teach Back) und Kampagnen (z.B. Ask me 3) vorgestellt, die entscheidend zur Verbesserung der Gesprächsqualität beitragen. Die Methodenbox liefert zudem Tipps zu Orientierungs- und Leitsystemen in Gebäuden und zeigt anhand von Beispielen auf, wie die Sozialversicherung Versicherte bei der Orientierung im Gesundheits- und Sozialversicherungssystem unterstützen kann. Außerdem werden Tipps gegeben, wie Versicherte im Rahmen von Nutzertestungen in die Entwicklung von Informationsmaterialien oder im Rahmen von Walking Interviews in die Weiterentwicklung des Orientierungs- und Leitsystems einer Einrichtung einbezogen werden können. Ebenso werden Möglichkeiten für die Einbeziehung von Versicherten im Rahmen von Projekten dargestellt. Letztlich wird angeführt, wie das Feedback von Versicherten zur organisationalen Gesundheitskompetenz im Rahmen von Versichertenbefragungen eingeholt werden kann.

### **Beitrag zum Wirkungsziel 1**

Die SV-Mitarbeiter:innen in den Eigenen Einrichtungen sowie auch in der Verwaltung werden hinsichtlich der Bedeutung von Gesundheitskompetenz sensibilisiert und setzen in den HLO-Merkmalen „Verständliche Materialien“, „Effektive Kommunikation“, „einfacher Zugang / Orientierungshilfe“ sowie „Beteiligung der Betroffenen“ konkrete Maßnahmen um. Dadurch kommt es zu einer Reduktion des Anspruchsniveaus und der Komplexität auf der Seite der Systemkomponente Sozialversicherung.

**Video:** [Eine gesundheitskompetente Organisation: Die Sozialversicherung macht sich auf den Weg](#)