

<http://oepgk.at/>

# Organisationale Rahmenbedingungen für gute Gespräche

Peter Nowak

26. April 2018, Klagenfurt, 2. Treffen ÖPGK-Netzwerk Gesprächsqualität

## Salutogenese:

### Wie entsteht Zuversicht und damit Gesundheit?

---

Was brauchen Menschen, um **Zuversicht**  
(„Sense of coherence“) in sich und die Welt zu haben?  
(„Salutogenese“ Antonovsky 1979, 1987, 1996)

- » **Verstehbarkeit** → sich und die Welt verstehen
- » **Bedeutsamkeit** → sich und die Welt als sinnvoll im eigenem Leben erfahren
- » **Handhabbarkeit** → sich und die Welt selbstbestimmt handhaben

# Definition von Gesundheitskompetenz

(Sörensen et al. 2012 / ÖPGK 2016)

---

Gesundheitskompetenz gründet auf allgemeiner Bildung und umfasst

- das Wissen, **→ Verstehbarkeit**
- die Motivation und **→ Bedeutsamkeit**
- die Fähigkeiten **→ Handhabbarkeit**  
von Menschen,

## relevante Gesundheitsinformationen

- zu finden,
  - zu verstehen,
  - zu beurteilen und
  - anzuwenden.
- Hängt wesentlich  
auch von  
Gesprächsqualität ab!**

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

Person

System/Umwelt

Motivation,  
Fähigkeiten

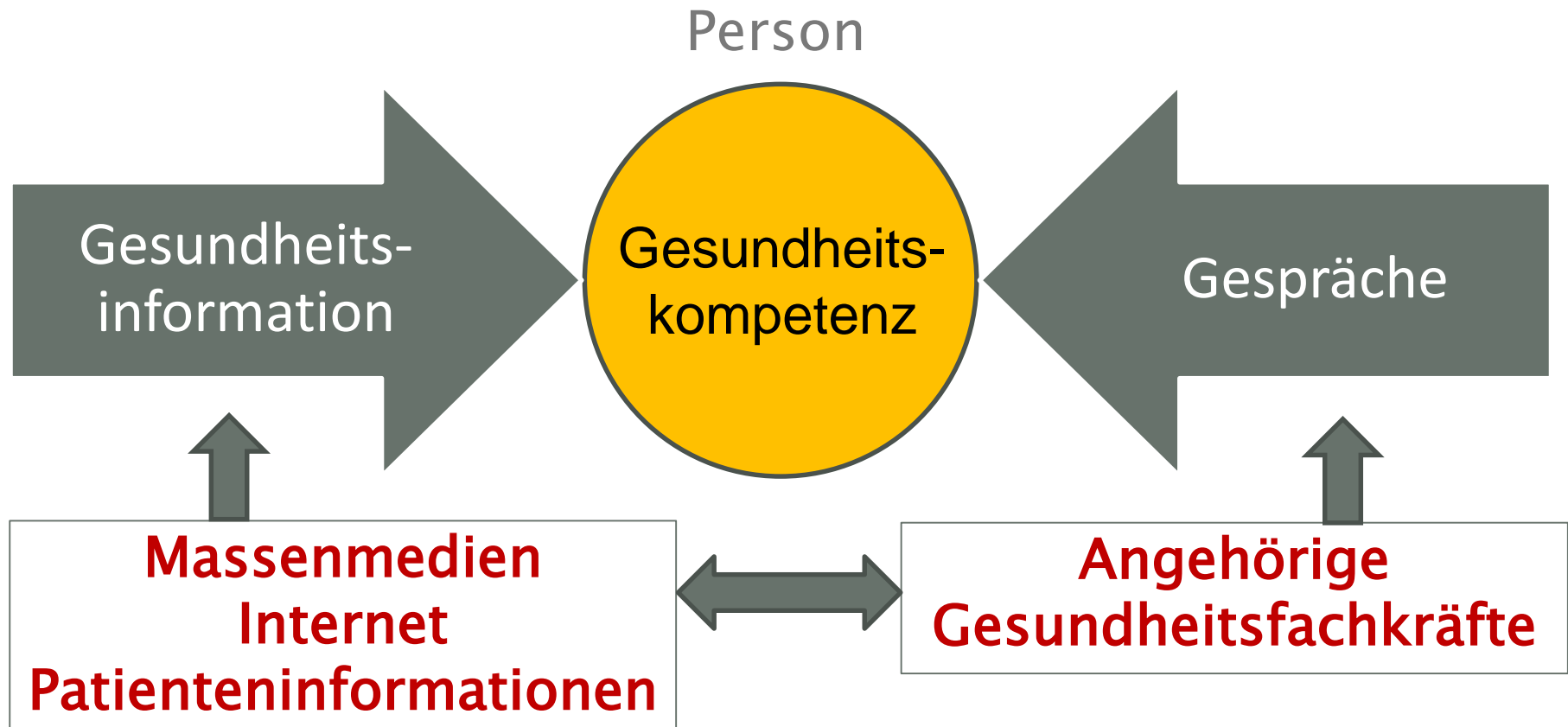
Gesundheits-  
kompetenz

Anforderungen,  
Komplexität

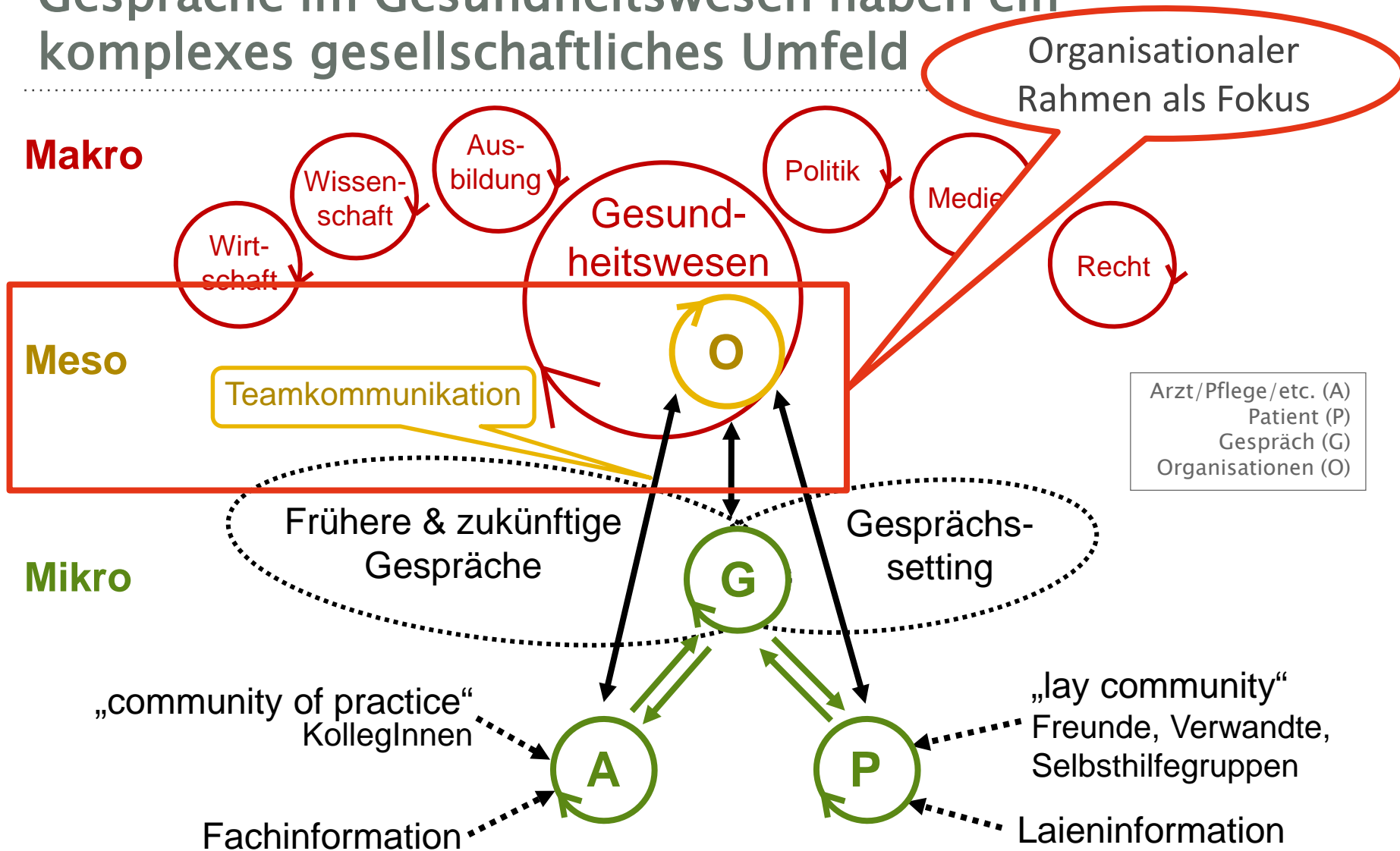
**Menschen unterstützen**

**Lebenswelten gestalten  
insbes. Organisationen**

# Gesundheitskompetenz entsteht durch medial vermittelte Information **UND** Gespräch



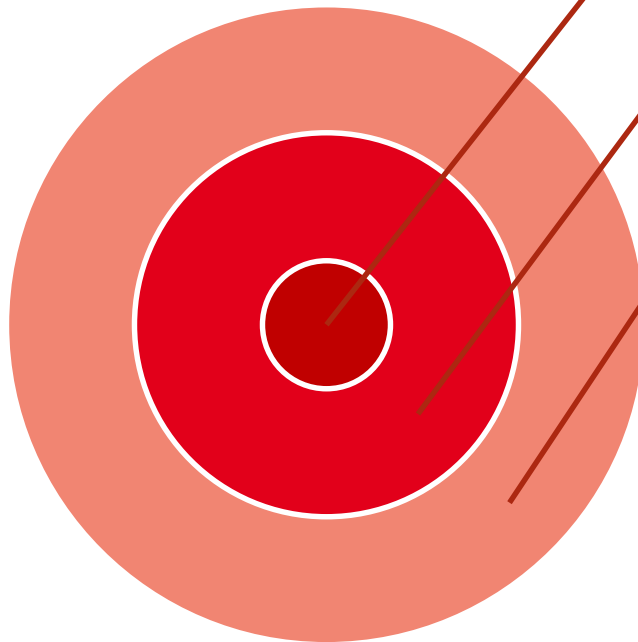
# Gespräche im Gesundheitswesen haben ein komplexes gesellschaftliches Umfeld



**Kontext: Wie kann ein organisationaler  
Rahmen für gute Gesprächsführung  
aussehen?**

# 3 Ebenen und 4 Handlungsfelder zur Verbesserung der Gesprächsqualität im Gesundheitssystem

## 3 Ebenen



**Personen:**  
Gesundheits-  
fachkräfte,  
PatientInnen,  
Angehörige

**Gesundheits-  
einrichtungen**

**Gesundheits-  
system**

## 4 Handlungsfelder

**Mitarbeiter-  
Empowerment**

**Patienten-  
Empowerment**

**Organisations- &  
Prozessentwicklung**

**Gesundheits-  
systementwicklung**

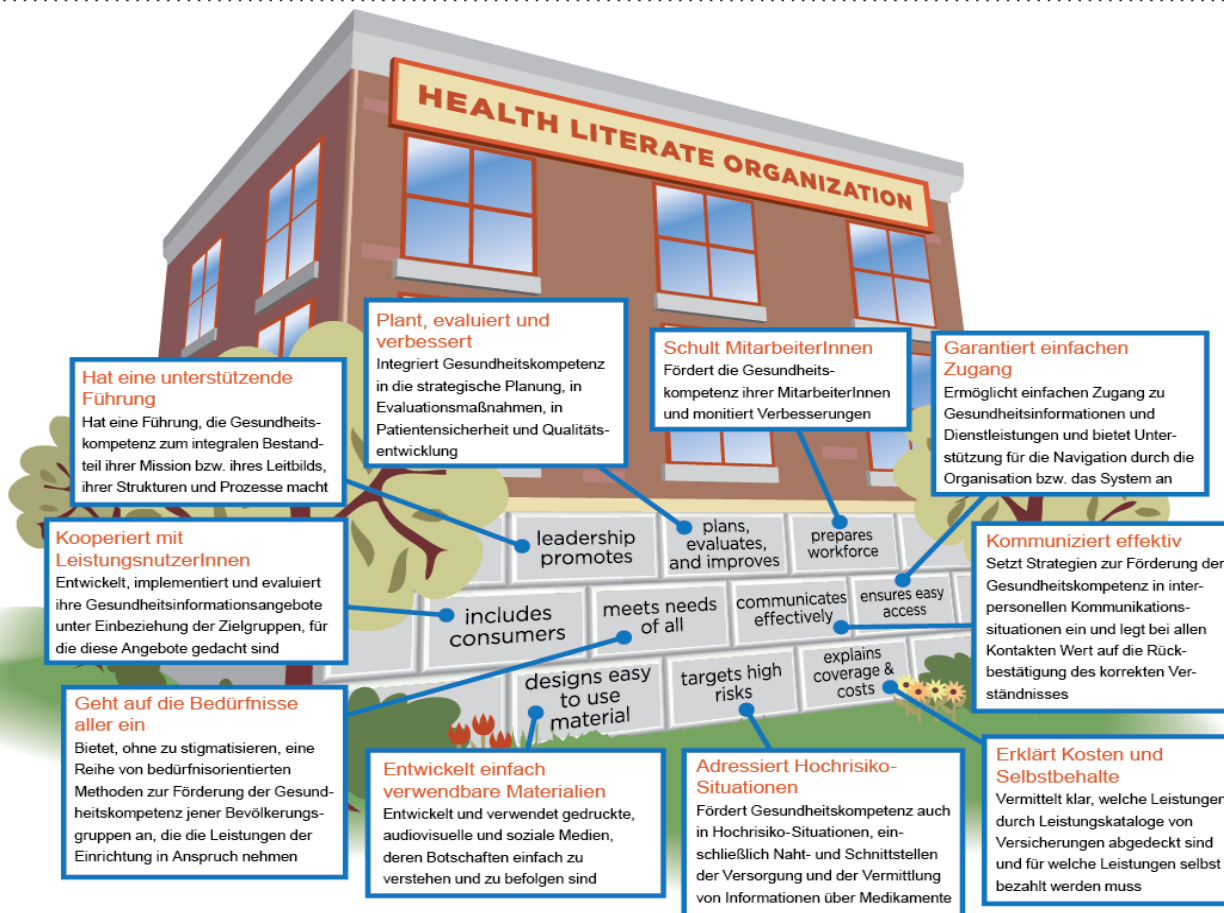


## Definition (Pelikan 2016): Eine gesundheitskompetente Organisation (GKO) im Gesundheitswesen...

---

- » **macht es einfacher**
  - » für alle Stakeholder (Patienten / Angehörige, Mitarbeiter / Führungskräfte und Bürger)
  - » Zugang zu krankheits- und gesundheitsrelevanten Informationen zu erhalten, diese zu verstehen, zu bewerten und zu nutzen
- » und versucht, die **persönliche Gesundheitskompetenz** dieser Stakeholder zu verbessern
  - » für Urteile und Entscheidungen im Alltag
  - » über Krankenbehandlung (Koproduktion), Krankheitsprävention und Gesundheitsförderung
  - » um Lebensqualität während des Lebensverlaufs zu erhalten oder zu verbessern.
- » Um dieses umfassende Konzept systematisch und nachhaltig zu verwirklichen, **verfügen Gesundheitsorganisation über folgende Voraussetzungen:**
  - » Grundsätze und Instrumente des Qualitätsmanagements, des Veränderungsmanagements und der Gesundheitsförderung anwenden
  - » und spezifische organisationale Kapazitäten (Infrastrukturen & Ressourcen) aufbauen

# 2012 – Definition „die gesundheitskompetente Organisation“



*Def.: “Eine gesundheitskompetente Organisation erleichtert es den Menschen Informationen und Dienste zu navigieren, zu verstehen und zu benutzen um auf ihre Gesundheit zu achten.”*  
(Brach et al., 2012)

Diese Grafik repräsentiert die Standpunkte der AutorInnen dieses Diskussionspapiers und nicht notwendiger Weise jene der Organisationen der AutorInnen oder des Institute of Medicine. Das Dokument wurde nicht dem Begutachtungsprozess des Institute of Medicine unterzogen und ist kein Bericht dieses Instituts oder des National Research Council.

# Das „Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Kranken- behandlungsorganisationen“ – 9 Standards zur Selbstbewertung

## Voraussetzungen schaffen:

① **Organisationale Kapazitäten**, Infrastrukturen und Ressourcen für Gesundheitskompetenz bereitstellen

③ **MitarbeiterInnen** für gesundheitskompetenten Umgang mit PatientInnen **qualifizieren**

## Strukturen und Kern-prozesse adaptieren:

④ Eine **unterstützende Umwelt** schaffen – Navigationshilfen

⑤ Gesundheitskompetente **Kommunikation mit PatientInnen**  
sicherstellen – mündlich, schriftlich / audi-visuell / digital, muttersprachlich

## Angebote erweitern:

⑥ Gesundheitskompetenz von **PatientInnen** und Angehörigen durch  
Lernangebote verbessern

⑦ Gesundheitskompetenz der **MitarbeiterInnen** verbessern und dadurch  
zu deren eigener Gesundheit beitragen

⑧ Zur Gesundheitskompetenz in der **Region** beitragen

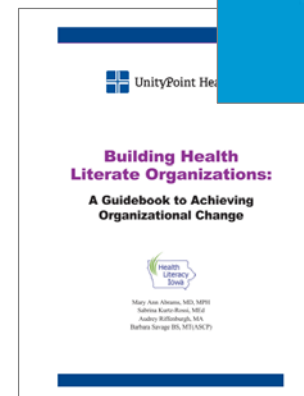
② Materialien  
und Angebote  
**partizipativ**  
entwickeln und  
evaluieren

⑨ **Dissemination und Vorbildwirkung**

# Leitfäden & Tools zur Verankerung von Gesundheitskompetenz in Organisationen stehen zur Verfügung

wichtigste **Entwicklungsbereiche:**

- » die Gestaltung von **Führungsstrukturen**
- » die **Qualifizierung** des Personals
- » die Gestaltung des **Beratungssettings** bzw. der Versorgungsumgebung
- » die Ansprache von **Menschen mit geringer Gesundheitskompetenz**
- » das Repertoire und Qualität verfügbarer **Informationsmaterialien**
- » **Einbeziehung der Zielgruppen** in Entwicklung und Evaluierung



## Notwendige und förderliche Voraussetzungen für einen Organisationswandel in Richtung Gesundheitskompetenz

---

- » Ausreichende **Unterstützung vonseiten der Führung** sichern
- » Ärztinnen/Ärzte als **“change champions”** gewinnen
- » **Interdisziplinäre** Teams einsetzen
- » Kombination mit **anderen Initiativen** suchen (z.B. QM als Verbündete)
- » Ausreichende **Ressourcen** sichern (Zeit, Geld, Personal ...)
- » Organisations**kultur des Wandels**, des Experimentierens und Lernens entwickeln (z.B. motivierte Modelleinheiten gewinnen)
- » Einfache und evidenzbasierte **Tools und Guides** einsetzen
- » Interesse und **Engagement der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter** gewinnen
- » Wissen und **Gesundheitskompetenz der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter** aufbauen
- » (lokales) **politisches Engagement** für Gesundheitskompetenz suchen/entwickeln (unterstützende Verfahren und Richtlinien)

# Ein neuer Schwerpunkt für organisationale Gesundheitskompetenz in der ÖPGK

## Bisherige Entwicklungen in der ÖPGK

---

- » **Nationale und internationale Entwicklungen** zu GKO
  - » Bestehende **ÖPGK-Mitgliedsmaßnahmen** zu GKO
    - » HVB – Gesundheitskompetente Sozialversicherung
    - » VAEB – Gesundheitskompetente VAEB
    - » BKK voestalpine Bahnsysteme
    - » neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen
    - » boJA, BÖJI
  - » **Working group HPH & HLO**: Erarbeitung eines internationalen Selbstbewertungs-Instruments für KH (Action Network HLS)
- » **Auftrag im BZV 2017 auch**
- » Unterstützungsbedarf aus der Mitgliederversammlung 2017:
  - » **Was fehlt / was braucht es?** Austausch und Vernetzung, Case Studies, Story telling, GK in allen Management-Ausbildungen, Anreizsystem durch Auszeichnungen u.ä., Programm-Management für die Organisation (Verantwortung)

# Arbeitsprogramm 2018: Wissensgrundlagen und Tools für GKO

- » **Grundbeschreibung der GKO** für die ÖPGK Webseite (Definition + Nutzen einer GKO + zentrale links)  
→ Produkt: 1–2 DIN A4 Seiten Text für die Webseite
- » **Assessment Tools zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: zu zentralen Assessments Fact Sheet & Tool
- » **Modelle guter Praxis zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: Factsheets wie bisher
- » **Umsetzungstools zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: Manual, Leitfäden, Tools





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

---

[peter.nowak@goeg.at](mailto:peter.nowak@goeg.at)