

# Promoting health literate primary care units through certification A pilot study from Austria

HPH Conference, Oct 12th 2021

*Mag. Dr. Lisa Gugglberger, Mag. Dr. Daniela Rojatz, Verena Koslitsch–Nageler  
Austrian National Public Health Institute*

# Background: Primary care units in Austria

- » New primary care concept in Austria in 2014
  - » establishment of primary care units (PCUs)
  - » At least three doctors and nurses plus other health care professionals
  - » Aim: easy access, integrated care
  
- » Health promotion and health literacy are defined as tasks of PCU
  - » No history of explicit HP and HL in primary care
  - » Need support and guidance
  
- project to support systematic implementation of HP and HL in primary care.
  
- Development of a self assessment tool – adapted from the hospital tool (Dietscher et al. 2015)
  
- Development of a certificate for health literate PCUs

# Certification process

» To get certified as a **health literate organisation** has many benefits:

Quality control

Benchmarking

Highlighting the  
successes

Identification of possible  
development

Participation in a network

Public relations

# Health literate PCUs

- » Developed together with the Health Fund Styria
- » Application of PCUs in November 2020
  - » 5 PCUs have applied
- » Based on an established certification process
  - » 3 levels (bronze, silver, gold)
  - » valid for 3 years
- » Accompanying evaluation
  - » Interviews with participating and non-participating PCUs (n=6)



# Certification process HL PCU

## Bronze

- Application with commitment from management & HL contact person.
- Completion of the self-assessment
- Formulation of goals

## Silver

- Application with commitment from management & HL contact person.
- Result of self-assessment: 50% – 75% fulfilled
- Formulation of goals
- Evidence of communication training (12 hrs)
- Checklist for written health information

## Gold

- Application with commitment from management & HL contact person.
- Result of self-assessment: 75% – 85% fulfilled
- Formulation of goals
- Evidence of communication training (16 hrs)
- Checklist for written health information

# Self assessment tool

8 Standards with several indicators:

1. establish management principles and corporate structures for health literacy.
2. develop and evaluate materials and services in a participatory manner
3. qualify staff for health literate communication with patients
4. create a supportive environment – ensure orientation
5. Communicate with patients in a health literate way.
6. Improve the health literacy of patients and relatives beyond the visit.
7. improve the health literacy of staff members
8. Contribute to health literacy in the region.



# Health information checklist




## Silver

- targeted presentation of health information (e.g. in the waiting room)
- actively passing on good health information on the treatment topic to the patients



## Gold (in addition to silver)

- ongoing and targeted expansion of health information in the PCU and website
- Fixed implementation and documentation of health information during the consultation process
- Nominate a person in the PCU who regularly checks, reorders and sorts out health information
- Develop and implement quality assurance measures.

österreichische  
plattform  
gesundheits  
kompetenz   

**Gute Gesundheitsinformation in PVE/  
Anerkennung Silber und Gold**

Silber

- gezielte Präsentation Guter Gesundheitsinformation (z. B. im Wartezimmer) und optisches Trennen von Informationen, die nicht als Gute Gesundheitsinformation eingestuft werden, wie z. B. Werbung oder Zeitschriften
  - Beispiele:
    - eigenen Tisch/eigenes Regal für Gute Gesundheitsinformationen einrichten
    - eigene Umsetzung:
- aktive Weitergabe von Guter Gesundheitsinformation zum Behandlungsthema an die Patientinnen/Patienten ([PDF: Kriterien Gute Gesundheitsinformation](#))
  - Beispiele:
    - Broschüren zu häufigen Behandlungsanlässen direkt an Patientinnen und Patienten aushändigen (z. B. Arzt / Ärztin oder Gesundheitsberufe)
    - Link zu Website, auf welcher Gute Gesundheitsinformation zu finden ist, inkl. Stichwort zum Behandlungsthema, auf Visitenkarte ergänzen und der Patientin/dem Patienten mitgeben
    - eigene Umsetzung:

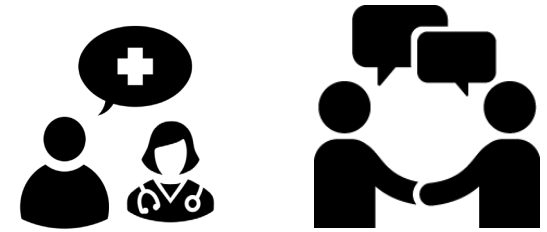
# Communication trainings checklist

## Silver

12 hours of communication training according to ÖPGK-tEACH standard by at least 50% of all health and social care professionals working in PCU, including at least 50% of all doctors working in PCU

## Gold

16 hours of communication training according to ÖPGK-tEACH standard by at least 75% of all health and social care professionals working in PCU , of which at least 75% of all physicians working in PCU



### Gute Gesprächsqualität in PVE/ Anerkennung Silber und Gold

#### Silber

- 12 Stunden Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard
  - von mindestens 50% aller Angehörigen der in der PVE tätigen Gesundheits- und Sozialberufe<sup>1</sup>,
  - darunter mindestens 50% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/ Ärzte<sup>2</sup>

#### Gold

- 16 Stunden Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard
  - von mindestens 75% aller Angehörigen der in der PVE tätigen Gesundheits- und Sozialberufe<sup>1</sup>,
  - darunter mindestens 75% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/ Ärzte<sup>2</sup>

#### Optional zusätzlich zu Gold oder Silber


- Motivational Interviewing der ÖGK
- Sonstiges:
- Sonstiges:
- Sonstiges:
- Sonstiges:



# Formulation of goals for the next 3 years

- » Specific (simple, sensible, significant).
- » Measurable (meaningful, motivating).
- » Achievable (agreed, attainable).
- » Relevant (reasonable, realistic and resourced, results-based).
- » Time bound (time-based, time limited, time/cost limited, timely, time-sensitive).

## 3 goals based on the self-assessment



**Anerkennungsprozess Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit**

**Ziele für die nächsten drei Jahre**

Im Zuge der Selbsteinschätzung und der Anerkennung sollen zumindest drei Ziele formuliert werden, an denen das PVE-Team in den nächsten drei Jahren - bis zu einer möglichen Re-Anerkennung - arbeiten möchte. In welchem Bereich der Gesundheitskompetenz (Mitarbeiter/-innen, Gesundheitsinformation, usw.) die Ziele ansetzen, ist ganz Ihnen überlassen. Diese Ziele sollen „SMART“ sein, also:

**S** - Spezifisch: Das Ziel soll konkret und detailliert beschrieben werden.  
**M** - Messbar: Die Erreichung des Ziels soll beurteilbar sein.  
**A** - Attraktiv: Das Ziel soll für alle Beteiligten attraktiv sein.  
**R** - Realistisch: Das Ziel soll anhand der Ressourcen realistisch erfüllbar sein.  
**T** - Terminisiert: Das Ziel soll bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erreicht werden.

Nummer	Ziel	Schritte für die Zielerreichung	Indikatoren für die Zielerreichung
Beispiel	Gute Gesundheitsinformationen im Wartezimmer für Patientinnen/ Patienten attraktiv gestalten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aufstellen eines Ständers für verschiedene Broschüren/Flyer</li> <li>2. Feedback der Patientinnen/ Patienten einholen</li> </ol>	Patientinnen/ Patienten nehmen sich Broschüren mit und/oder wissen welche Informationen es gibt.
Beispiel	Die Initiative „Drei Fragen für meine Gesundheit“ umsetzen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle Mitarbeiter/-innen informieren und schulen</li> <li>2. Status-quo analysieren</li> <li>3. Plakate aufhängen, ev. Material aushändigen, Patientinnen/Patienten auffordern Fragen zu stellen</li> </ol>	Patientinnen/ Patienten stellen Fragen, machen sich Notizen, wenden die „drei Fragen“ an.

# Preliminary results & lessons learned

1. Don't start anything new during a pandemic...
  - » PCUs were extremely busy (vaccinating, implementing new guidelines, etc.)
  - » Certification: aimed lower and needed a lot of time
  
2. PCUs find the offer interesting and feasible, but:
  - » too few resources, too many other offers/ topics → integrated concept for health promoting and health literate PCU
  - » health literacy needs to be a priority; certification needs to be marketed
  - » It is very difficult to get the whole PCU on board
  
3. Important insights:
  - » Flexibility!
  - » Financial support, incentives



Do you have any questions?

Contact:  
Lisa Gugglberger  
[lisa.gugglerberger@goeg.at](mailto:lisa.gugglerberger@goeg.at)