

Anerkennungsverfahren „Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit“

Ziele, Eckpunkte und Prozessdokumente

Version 1 / 2021 (zur Vorlage im Kern-Team am 20. Jänner 2022)

Dieses Papier zur Einführung des Anerkennungsverfahrens „Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit“ in der ÖPGK wurde von der durch das Kern-Team der ÖPGK eingesetzten Arbeitsgruppe „Rahmenbedingungen in Organisationen und Settings“ (AG GKO) erstellt.

Mitglieder der ÖPGK-Arbeitsgruppe Rahmenbedingungen in Organisationen und Settings (AG GKO) und beigezogene Expert:innen des Kern-Teams der ÖPGK:

Christina Dietscher (BMSGPK)
Lisa Gugglberger (GÖG)
Kathrin Hofer-Fischanger (FH JOANNEUM)
Daniela Kern-Stoiber (bOJA)
Bettina Klausberger (ÖGK)
Silvia Lackner (IfGP)
Gerlinde Malli (Styria vitalis)
Anja Mandl (Gesundheitsfonds Steiermark)
Peter Nowak (GÖG)
Christoph Schmotzer (GÖG)
Birgit Schreyer (BVAEB)
Sonja Schuch (GIVE)
Nadine Zillmann (WiG)



Besonderer Dank gilt dem Gesundheitsfonds Steiermark für die Unterstützung bei der Pilotierung.

Zitiervorschlag: ÖPGK (2021): Anerkennungsverfahren „Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit“. Beschreibung des Anerkennungsverfahrens zur Abstimmung über die Einführung in der ÖPGK. Version 1/2021. Wien: ÖPGK

Impressum

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



Inhalt

1	Hintergrund	4
1.1	Ziele für die Einführung des Anerkennungsverfahrens	4
1.2	Der Entwicklungsprozess des Anerkennungsverfahrens für Primärversorgungseinheiten (PVE)	4
2	Grundlegende Eckpunkte der Anerkennung	6
2.1	Fachlicher Standard.....	6
2.2	Niveaus der Anerkennung.....	7
2.3	Organisation und Verantwortung für den Anerkennungsprozess	7
2.4	Ablauf der Anerkennung	8
2.5	Rechte & Pflichten einer durch die Anerkennung erworbenen Mitgliedschaft	12
2.6	Gültigkeitsdauer & Verlängerung	13
3	Literatur	14
4	Anhang.....	15
	Bewerbungsformular für den Anerkennungsprozess.....	16
	Selbsteinschätzungsinstrument Gesundheitskompetente PVE.....	18
	Gute Gesprächsqualität in PVE.....	36
	Gute Gesundheitsinformation in PVE.....	37
	Ziele für die nächsten drei Jahre	40

1 Hintergrund

1.1 Ziele für die Einführung des Anerkennungsverfahrens

Im Jahr 2019 wurde vom Kern-Team der ÖPGK im Rahmen des Dokuments „Anerkennungen in der ÖPGK, Konzept zur Einführung von ÖPGK-Anerkennungen, Version 01/2019“ entschieden, Anerkennungsverfahren für verschiedene Bereiche zu entwickeln (ÖPGK XX). In Anlehnung an die darin beschriebenen Aufgaben und Ziele sind für das Anerkennungsverfahren „Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit (PVE)“ besonders relevant:

- **Breitenwirkung:** Über eine Anerkennung für PVE kann das Feld der Primärversorgung angesprochen werden, wodurch bundesweit qualitätsgesicherte GK-Maßnahmen umgesetzt werden können, die bei den Menschen ankommen.
- **Capacity Building – Aufbau, Stärkung und Weiterentwicklung von Expertise-Netzwerken:** Teilnehmende PVE profitieren vom laufenden Erfahrungsaustausch und bilden eigene, hochspezialisierte Netzwerke, die in weiterer Folge auch zur Qualitätssicherung beitragen. Durch regelmäßige Austauschforen kann eine „Community of Practice“ zur langfristigen Entwicklung von Gesundheitskompetenz in Österreich unter dem Dach der ÖPGK etabliert werden.
- **Qualitätssicherung** wird durch die Anwendung von Standards, Qualitätskriterien und der Anerkennungen gefördert. Die Qualitätskriterien und Standards erlauben auch die direkte Verwendung im Rahmen des Qualitätsmanagements der diversen Einrichtungen und damit die nachhaltige organisationale Verankerung von GK.
- **Großer Praxisbezug und Bevölkerungsnutzen:** Das Anerkennungsverfahren für PVE wurde in Anlehnung an ein etabliertes Anerkennungsverfahren entwickelt und anschließend im Rahmen eines Pilotdurchgangs erprobt und somit auf seine Praxistauglichkeit hin überprüft.

1.2 Der Entwicklungsprozess des Anerkennungsverfahrens für Primärversorgungseinheiten (PVE)

Mitte 2020 entstand beim Gesundheitsfonds Steiermark gemeinsam mit der ÖPGK die Idee, ein Anerkennungsverfahren für PVE zu entwickeln. Dies war einerseits als Anreiz gedacht für PVE-Teams, die in der Steiermark im Rahmen des Netzwerks

„Gesundheitsförderung und Gesundheitskompetenz in der Primärversorgung“ ohnehin das Selbsteinschätzungsinstrument anwenden; andererseits sollte es ein erster Anlauf sein, im Bereich der Gesundheitseinrichtungen ein Anerkennungsverfahren einzuführen.

Das vorliegende Anerkennungsverfahren wurde in direkter Anlehnung an das Anerkennungsverfahren für Gesundheitskompetente Offene Jugendarbeit (ÖPGK 2020) entwickelt – es wurden der Ablauf, die Aufteilung der Verantwortung zwischen den Projektverantwortlichen und die Niveaus der Anerkennung (Bronze, Silber und Gold) übernommen. Geändert wurde die Gewichtung bei den Prozentzahlen der Selbstbewertung, die für Silber und Gold erreicht werden müssen. Außerdem wurden zusätzliche Muss-Kriterien eingeführt: Nachweise für Kommunikationstrainings (siehe Anhang: Checkliste Kommunikationstrainings) und für den Umgang mit Guter Gesundheitsinformation (siehe Anhang Checkliste GGI).

Im Laufe des Jahres 2021 wurde das Anerkennungsverfahren für PVE pilotiert. Fünf PVE haben zumindest begonnen, sich anerkennen zu lassen. Eine PVE hat den Prozess noch 2021 abgeschlossen und Bronze erhalten, drei weitere durchlaufen den Prozess derzeit (zwei für Bronze, eine für Silber). Eine PVE ist aufgrund der aktuellen Belastung durch die Corona Pandemie nach der ursprünglichen Bewerbung wieder ausgestiegen.

Der Pilotdurchgang wurde begleitend evaluiert. Auf Basis der Zwischenergebnisse dieser Evaluation wurden einige Schritte geringfügig adaptiert (siehe Gugglberger 2021).

Dieses Dokument beschreibt das resultierende Anerkennungsverfahren für gesundheitskompetente PVE, um es dem Kern-Team als ÖPGK Anerkennungsverfahren vorzuschlagen. Die Beschreibung des Anerkennungsverfahrens geschieht entlang der neun grundlegenden Elemente für die standardisierte Entwicklung eines Anerkennungsverfahrens (ÖPGK 2019).

2 Grundlegende Eckpunkte der Anerkennung

2.1 Fachlicher Standard

Als fachlicher Standard, d. h. das Set an Qualitätskriterien, auf dessen Basis über die Anerkennung und das Anerkennungsniveau entschieden wird, wird das „Selbsteinschätzungsinstrument für Primärversorgungseinheiten“ verwendet (siehe Anhang). Das Instrument basiert auf dem Wiener Konzept für organisationale Gesundheitskompetenz (Dietscher et al. 2015) und dem daraus entwickelten „Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen“ (ÖPGK 2018) und richtet sich an die Leitung und das Team von Einrichtungen. Es definiert eine gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit anhand von acht 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
-

Zu jedem der acht Standards 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

Im Rahmen des Anerkennungsprozesses stellt das Selbsteinschätzungsinstrument ein zentrales Entscheidungskriterium dar: Es wird zunächst im Team der PVE ausgefüllt und dient anschließend als Bewertungsgrundlage bzw. für ein Audit in der Einrichtung. 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.

Das vollständige Selbsteinschätzungsinstrument ist im Anhang zu finden.

Neben dem Selbsteinschätzungsinstrument kommen zwei weitere Instrumente zum Einsatz:

1. Checkliste Gute Gesprächsqualität
2. Checkliste Gute Gesundheitsinformation (beide sind im Anhang zu finden).

Diese Checklisten sind von der in der PVE nominierten Ansprechperson im Zuge der Einreichung auszufüllen.

2.2 Niveaus der Anerkennung

Bronze: Eine Bewerbung zum Anerkennungsverfahren und eine ausgefüllte Selbsteinschätzung genügen, um eine Bronze-Anerkennung zu bekommen.

Silber: zusätzlich zur Bewerbung müssen bei der Selbsteinschätzung bestimmte Prozentpunkte erreicht werden (Standard 4, 5 und 6 zu 75%, der Rest zu 50%). Außerdem muss ein Nachweis für die Checkliste „Gute Gesprächsqualität“ und für die Checkliste „Gute Gesundheitsinformation“ erbracht werden.

Gold: wie Silber, nur müssen bei der Selbsteinschätzung höhere Prozentpunkte erreicht werden (Standard 4, 5 und 6 zu 85%, der Rest zu 75%) und bei den Checklisten sind höhere Standards zu erfüllen.

2.3 Organisation und Verantwortung für den Anerkennungsprozess

Eine prozessverantwortliche Organisation übernimmt – in Kooperation mit der ÖPGK – die Organisation und Abwicklung des Anerkennungsprozesses. Die

prozessverantwortliche Organisation sollte Erfahrung im Kontakt mit PVE haben und Mitglied in der ÖPGK sein.

Die Prozessverantwortung beinhalten:

- Beratung von PVE-Teams im Rahmen der Bewerbung
- Entgegennahme der Bewerbungen
- Beratung im Rahmen des Ausfüllens des Selbsteinschätzungsinstruments
- Mitgestaltung und Kostenübernahme eines Kick-offs für PVE-Teams, die sich offiziell für den Anerkennungsprozess beworben haben
- Entgegennahme des ausgefüllten Selbsteinschätzungsinstruments und Rückmeldung
- Prüfung aller Unterlagen, die für die Bewertung benötigt werden gemeinsam mit der ÖPGK
- Entscheidung bezüglich der Anerkennung von Bronze gemeinsam mit der ÖPGK
- Einleitung einer Entscheidung für die Anerkennung von Silber & Gold gemeinsam mit der ÖPGK:
 - Auffinden einer externen Auditorin/ eines externen Auditors (ÖPGK Mitglieder, AG GKO Mitglieder oder ÖPGK-nahe Personen)
 - Kommunikation bezüglich Klärungsbedarf und Rückmeldungen zwischen Auditorin/Auditors und der Einrichtung
 - Organisation eines Audits: Dauer etwa zwei Stunden, Vorstellung der PVE, Vorstellung der Selbsteinschätzung, Fragen der Auditorin/des Auditors, Abschluss
- (Mit-)Organisation der Verleihung

2.4 Ablauf der Anerkennung

Der zeitliche Ablauf der Anerkennung ist möglichst flexibel zu gestalten, um sich an den Bedürfnissen der PVE-Teams zu orientieren. Es sind mehrere Schritte erforderlich (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Ablauf der Anerkennung

Level der Anerkennung	Schritte zur Anerkennung	Zeitpunkt
Für alle	1. Bewerbung	Jederzeit
	2. Teilnahme an einem Kick-off Workshop	Termin nach Vereinbarung

	3. Ausfüllen der Selbsteinschätzung und des Ziele-Formulars	Innerhalb von ca. 3–6 Monaten nach dem Kick-off Workshop
Für Silber & Gold	4. Nachweis über Musskriterien (Checklisten Gute Gesprächsqualität und Gute Gesundheitsinformation)	Innerhalb von ca. 6 Monaten nach dem Kick-off Workshop
	5. Begutachtung durch die ÖPGK und prozessverantwortliche Organisation	Über einen Zeitraum von etwa 4 Wochen
	6. Audit	Nach Vereinbarung; Dauer ca. 2 Stunden
Für alle	7. Finale Entscheidung	Bronze: innerhalb des nächsten Quartals nach Abgabe der Unterlagen Silber & Gold: im Rahmen des Audits
Für alle	8. Verleihung	Im Rahmen einer Konferenz/ Versammlung vor Publikum (z. B. ÖPGK Konferenz)

1. **Bewerbung:** Im Rahmen der Bewerbung bestätigt das PVE-Team sein Commitment, den Anerkennungsprozess zu durchlaufen. Voraussetzung für die Bewerbung ist, dass sich zumindest vier oder fünf Personen aus dem PVE-Team diesem Auszeichnungsprozess widmen. Der Prozess sollte in der Arbeitszeit stattfinden (siehe Anhang Bewerbungsformular).

Die Leitung der PVE unterschreibt die Bewerbung und es wird eine Ansprechperson für die Anerkennung (ein:e GK-Beauftragte:r) genannt.

2. **Teilnahme an einem Kick-off Workshop:** Im Rahmen eines Kick-off Workshops bekommen die PVE-Teams eine Einführung in das Thema Gesundheitskompetenz und die Anwendung des Selbsteinschätzungsinstrument. Zumindest zwei Mitarbeiter:innen der PVE müssen daran teilnehmen. Die Workshops werden von der prozessverantwortlichen Organisation oder ausgewiesenen Expertinnen/Experten der Gesundheitskompetenz gehalten, die Kosten dafür von der prozessverantwortlichen Organisation getragen.
3. **Ausfüllen des Selbsteinschätzungsinstrument:** Das Selbsteinschätzungsinstrument wird im Team von mindestens vier Personen ausgefüllt. Jedes Teammitglied bewertet den aktuellen Status zuerst aus persönlicher Perspektive für sich, danach werden die unterschiedlichen Einschätzungen im Team besprochen und zusammengeführt. Es

wird ersichtlich, welche Aspekte einer gesundheitskompetenten Organisation bereits mehr oder weniger gut erfüllt sind. Im Rahmen der Selbsteinschätzung werden Ziele gesetzt, für die erneute Anerkennung nach drei Jahren – dafür steht den PVE-Teams ein Formular zur Verfügung (siehe Anhang: Formular Ziele). Wenn die Selbsteinschätzung abgeschlossen ist, kann das Team ermitteln, für welches Anerkennungsniveau sich die PVE aktuell eignet. Sie können sich, durch Setzen von Maßnahmen, entweder noch verbessern oder das ausgefüllte Selbsteinschätzungsinstrument übermitteln.

Für Einrichtungen, die sich für das Anerkennungsniveau Bronze bewerben, endet der Prozess hier. Nach der finalen Entscheidung, die von der prozessverantwortlichen Organisation gemeinsam mit der ÖPGK getroffen wird, bekommen Einrichtungen eine Urkunde, die bestätigt, dass sie das Bronze-Level der Gesundheitskompetenten PVE erreicht haben.

Weiterer Verlauf für Einrichtungen, die sich mit Gold oder Silber anerkennen lassen wollen:

4. Nachweis über Muss-Kriterien: Gemeinsam mit dem ausgefüllten Selbsteinschätzungsinstrument übermittelt die Einrichtung die Checklisten „Gute Gesprächsqualität“ und „Gute Gesundheitsinformation“.

4a) Gute Gesprächsqualität: Kommunikationstrainings müssen den ÖPGK-tEACH Standards entsprechen, um für die Anerkennung gültig zu sein.

- Für Gold: 16 Stunden Kommunikationstraining von mindestens 75% aller Angehörigen der in der PVE tätigen Gesundheits- und Sozialberufe, darunter mindestens 75% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/Ärzte (siehe Checkliste Gute Gesprächsqualität)
- Für Silber: 12 Stunden Kommunikationstraining von mindestens 50% aller Angehörigen der in der PVE tätigen Gesundheits- und Sozialberufe, darunter mindestens 50% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/Ärzte (siehe Checkliste Gute Gesprächsqualität)

4b) Gute Gesundheitsinformation: Eine organisationsweite Policy wird in Form der Checkliste abgefragt.

5. Begutachtung: alle eingegangenen Unterlagen (Bewerbung, Selbsteinschätzungsinstrument inklusive Angabe des erreichten Niveaus, Checklisten und Zieleformular) werden gemeinsam einer Begutachtung unterzogen. Die Begutachtung wird von einer Person der prozessverantwortlichen Organisation,

Anwesende beim Audit:

- Team der PVE (zumindest zwei Personen)
- Beteiligte der prozessverantwortlichen Organisation
- Prozessverantwortliche der ÖPGK
- Externe/-r Auditor/-in
- Eventuell:

einer Person der ÖPGK und einer externen Auditorin/ einem externen Auditor vorgenommen. Falls es Klärungsbedarf und Rückfragen an die PVE gibt, um die Bewertung abzuschließen, übernimmt dies die prozessverantwortliche Organisation.

Mögliche Auditorinnen/Auditoren sollten aus dem Kreis der ÖPGK Mitglieder sein und/oder ÖPGK-nahe Personen sein: AG GKO Mitglieder, ehemalige ÖPGK Mitglieder, Kern-Team Mitglieder, etc., um sicherzustellen, dass die Grundsätze der Gesundheitskompetenz ausreichend bekannt sind.

6. **Audit:** Sobald die Begutachtung abgeschlossen ist, kann ein Termin für ein Audit angesetzt werden. Das Audit findet in der jeweiligen PVE oder virtuell mit Beteiligung von zumindest zwei PVE Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern, den Beteiligten der prozessverantwortlichen Organisation und der ÖPGK, einer/eines Auditorin/Auditors, und nach Möglichkeit einer Patientinnen-/Patientenvertretung statt. Der Ablauf eines Audits kann leicht variieren, sollte aber zumindest die folgenden Eckpunkte enthalten:

- Vorstellung der PVE
- Präsentation der Ergebnisse der Selbsteinschätzung mit Beispielen aus der Praxis
- Präsentation der Ziele für die nächsten drei Jahre
- Führung durch die Einrichtung zur Untermauerung bestimmter Indikatoren der Selbsteinschätzung bzw. der praktischen Beispiele (entfällt bei Onlinetermin)
- Fragen der/des Auditorin/ Auditors und der Prozessverantwortlichen
- Beratung der/des Auditorin/ Auditors und der Prozessverantwortlichen; Treffen einer Entscheidung
- Schlussworte der/des Auditorin/ Auditors und der Prozessverantwortlichen

7. **Finale Entscheidung:** Die finale Entscheidung über die Anerkennung, das Level der Anerkennung und somit gleichzeitig des Erreichens der Voraussetzung für die Mitgliedschaft in der ÖPGK, wird im Rahmen des Audits als Konsensentscheidung von der/dem Auditorin/ Auditor und den Prozessverantwortlichen getroffen. Das Kern-Team kann bei seiner nächsten Sitzung noch ein Veto gegen die ÖPGK-Mitgliedschaft einlegen, aber nicht gegen die Anerkennung. Im Fall eines Vetos darf das Zertifikat nicht das Logo der ÖPGK tragen.

8. **Verleihung der Anerkennung:** Die Anerkennungsplakette (bei Gold und Silber) bzw. die Urkunde (bei Bronze) wird im Rahmen einer (ÖPGK-)Konferenz oder einer anderen Versammlung, z.B. einem Netzwerktreffen vor Publikum verliehen.¹ Anwesend sollen dabei zumindest eine Vertretung der PVE, die Prozessverantwortlichen, die Kern-Teamvorsitzende sowie nach Möglichkeit eine politische Vertretung (Bundes- oder Landesebene) sein.

2.5 Rechte & Pflichten einer durch die Anerkennung erworbenen Mitgliedschaft

Mit der Anerkennung zur gesundheitskompetenten PVE erhält die Organisation die Möglichkeit einer Mitgliedschaft bei der ÖPGK. Die Organisation kann diese Mitgliedschaft annehmen oder auch begründet ablehnen. Die ÖPGK Mitgliedschaft beinhaltet Rechte und Pflichten. Zu den **Rechten** gehören:

- Mit der Anerkennung einer Einrichtung wird die Mitgliedschaft in der ÖPGK mit allen Mitglieder-rechten für die Dauer der Anerkennung begründet.
- Mit der Anerkennung ist im Allgemeinen das Recht auf Verwendung des Logos der ÖPGK im jeweils spezifischen Kontext verbunden.
- Die anerkannte Einrichtung wird durch die Öffentlichkeitsarbeit der ÖPGK publik gemacht: insbesondere Nennung und Sichtbarmachung auf der Webseite und im Newsletter der ÖPGK.
- Teammitglieder der Einrichtungen haben das Recht an regelmäßigen Austauschforen unter dem Dach der ÖPGK teilzunehmen.

Die **Pflichten** für die Einrichtungen sind:

- Anerkannte Einrichtungen gelten als Expertinnen/Experten für Gesundheitskompetenz in der Primärversorgung und als Vertreter:innen der ÖPGK.
- Die anerkannten Einrichtungen stehen in regelmäßigem Kontakt mit der prozessverantwortlichen Organisation und informieren über relevante Schritte bezüglich ihrer Gesundheitskompetenzmaßnahmen.

Sofern die Pflichten nicht erfüllt werden, kann der anerkannten Organisation die Mitgliedschaft in der ÖPGK entzogen werden.

¹ Sofern ein langer Zeitraum von mehreren Monaten zwischen der finalen Entscheidung und der offiziellen Verleihung liegt, kann die Plakette der Einrichtung bereits zur Verfügung gestellt werden, bevor sie offiziell überreicht wird.

2.6 Gültigkeitsdauer & Verlängerung

Die Anerkennung wird für den Zeitraum von drei Jahren vergeben. Im Rahmen der Anerkennung werden Ziele für die drei Jahre gesetzt.

Nach Ablauf der drei Jahre muss die PVE sich neuerlich anerkennen lassen. Dafür sind die Bewerbungsunterlagen (Selbsteinschätzungsinstrument, Ziele Formular, Checkliste Gute Gesundheitsinformation und Checkliste Gute Gesprächsqualität) neu auszufüllen. Im Ziele Formular soll zudem angemerkt werden, wie gut die Ziele der ersten Anerkennung erreicht wurden. Im Rahmen der Verlängerung haben die PVE die Möglichkeit, das Level zu ändern und entweder auf- oder abzustiegen. Wenn die Einrichtung nach drei Jahren nicht um Verlängerung ansucht, verfällt die Anerkennung.

3 Literatur

Dietscher Christina, Lorenc Jakob, Pelikan Jürgen (2015): Pilottestung zum „Selbstbewertungs-Instrument für die organisationale Gesundheitskompetenz von Krankenhäusern“ gemäß dem Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen. LBIHPR Forschungsbericht

ÖPGK (2018) Selbsteinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen. Kurzform für Teams. Version 1.0. Wien: ÖPGK

ÖPGK (2019) Anerkennungen in der ÖPGK, Konzept zur Einführung von ÖPGK-Anerkennungen, Version 01/2019. Wien: ÖPGK.

ÖPGK (2020) Anerkennung „Gesundheitskompetente Offene Jugendarbeit“. Beschreibung des Anerkennungsverfahrens zur Abstimmung über die Einführung in der ÖPGK. Version 1/2020. Wien: ÖPGK

4 Anhang

1. Bewerbungsformular
2. Selbsteinschätzungsinstrument
3. Checkliste Gute Gesprächsqualität
4. Checkliste Gute Gesundheitsinformation
5. Zieleformular



Bewerbungsformular für den Anerkennungsprozess

Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit

Die Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz und [Platzhalter für prozessverantwortliche Organisation] bieten gemeinsam ein Anerkennungsverfahren für Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheiten an.

Mit der Teilnahme am Anerkennungsprozess erklärt sich die PVE einverstanden, dass ihre Daten (Name der PVE, Kontaktpersonen) von der ÖPGK und [Platzhalter für prozessverantwortliche Organisation] verarbeitet werden, Zugriff wird dabei nur deren Mitarbeiter:innen gewährt.

Die Teilnahme am Anerkennungsprozess setzt voraus, dass sich das gesamte Team dem Prozess widmet und dass der Prozess im Rahmen der Arbeitszeit stattfindet.

Name der PVE: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Name und E-Mail Adresse der/des Gesundheitskompetenzbeauftragten: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Position der/des Gesundheitskompetenzbeauftragten: [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Anzahl der Mitarbeiter:innen in Personen: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Anzahl der Vollzeitäquivalente (z.B. eine 20 Stundenkraft gilt als 0,5): [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Angestrebtes Level der Anerkennung „Gesundheitskompetente Primärversorgungseinheit“ (für eine kurze Erklärung der Levels siehe nächste Seite):

- Gold Noch nicht entschieden
- Silber
- Bronze (wird ohne Audit verliehen)

Bereits absolviertes Kommunikationstraining:

Training nach ÖPGK tEACH Standard im Ausmaß von _____ Stunden absolviert von:

- Weniger als 50% des medizinischen Personals
- Mehr als 50% des medizinischen Personals
- Mehr als 80% des gesamten Personals

Anderes Kommunikationstraining: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Kommunikationstraining geplant zum Zeitpunkt _____ für:

- Weniger als 50% des medizinischen Personals
- Mehr als 50% des medizinischen Personals
- Mehr als 80% des gesamten Personals

Datum: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Unterschrift der/des GK Beauftragten

Unterschrift der PVE Leitung

Bronze: Eine Bewerbung zum Anerkennungsverfahren, ein Kick-off Meeting inklusive Interview und eine ausgefüllte Selbsteinschätzung inklusive Ziele für die nächsten drei Jahre genügen, um eine Bronze-Anerkennung zu bekommen.

Silber: zusätzlich zur Bewerbung und dem Kick-off Meeting inklusive Interview müssen bei der Selbsteinschätzung bestimmte Prozentpunkte erreicht werden (Standard 4, 5 und 6 zu 75%, der Rest zu 50%). Außerdem muss ein Nachweis über vorhandene Kommunikationstrainings des Teams erbracht werden und die „Checkliste Silber für Gute Gesundheitsinformation“ erfüllt werden.

Gold: wie Silber; nur müssen bei der Selbsteinschätzung höhere Prozentpunkte erreicht werden (Standard 4, 5 und 6 zu 85%, der Rest zu 75%), und die „Checkliste Gold für Gute Gesundheitsinformation“ erfüllt werden.

Selbsteinschätzungsinstrument Gesundheitskompetente PVE

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

1.1 Die Leitung unserer PVE verpflichtet sich, die Gesundheitskompetenz der PVE zu überprüfen und zu verbessern.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

1.2 Unsere PVE macht Gesundheitskompetenz zur Organisationsverantwortung.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

* 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
2. Die spezifische Zuständigkeit für organisationale Gesundheitskompetenz ist klar geregelt. (z. B. Beauftragte(-r) für Gesundheitskompetenz)	<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"/>

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 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 Mitarbeiter:innen 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

2.1 Die PVE bezieht Patientinnen/Patienten in die Entwicklung und Evaluierung patientenorientierter Dokumente, Materialien und Angebote ein.

- | | ja | eher ja | eher nein | nein | nicht zutreffend |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 eher nein nicht
 ja ja nein zutreffend

3.1 Gesundheitskompetenz wird als wesentliche professionelle Kompetenz aller Mitarbeiter:innen der PVE verstanden – z. B. Know-how in Gesprächsführung und in der Qualitätsbewertung von Gesundheitsinformationen. Dokumente wie Stellenausschreibungen und Personalentwicklungspläne belegen dies.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

ja eher eher nein nicht
 ja ja nein zutreffend

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

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |
| 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
4.1 Die PVE ermöglicht barrierefreien Erstkontakt über Website, E-Mail und Telefon					
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. Google, Informationsbroschüren, Gemeindewebsite)	<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. gute Lesbarkeit, Möglichkeit zur flexiblen Schriftgröße, einfache Orientierung, Vorlesefunktion)	<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	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.*
<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.
<i>(z. B. Höhe, Standort, Farbe sowie Schriftgröße)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
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"/>

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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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
--	----	------------	--------------	------	---------------------

5.1 Patientinnen/Patienten werden darin gestärkt, eine aktive Rolle und Selbstmanagement zu übernehmen.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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“) | <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"/> |

5.2 Die mündliche Kommunikation mit Patientinnen/Patienten ist leicht verständlich und handlungsorientiert.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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>) 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 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 Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern 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.

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

6.1 Die Patientinnen/Patienten sind hinsichtlich ihrer weiteren Behandlung und Genesung gut informiert.

1. Wir formulieren einen klaren und leicht verständlichen Behandlungsplan (schriftlich und mündlich kommuniziert) für Patientinnen/Patienten, die komplexe Interventionen und multidisziplinäre Teams für die Behandlung benötigen.
-

6.2 Die Patientinnen/Patienten werden hinsichtlich ihrer weiteren Behandlung und Genesung von der PVE unterstützt.

1. Wir unterstützen die Patientinnen/Patienten bei Überweisungen an andere Dienstleister bei der Vereinbarung von Terminen.
-
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.
-

6.3 Unsere PVE unterstützt ihre Patientinnen/Patienten und deren Angehörige bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für das krankheitsbezogene Selbstmanagement.

1. Wir informieren Patientinnen/Patienten ausreichend, verständlich und persönlich darüber, welchen Eigenbeitrag sie zu ihrem Krankheitsmanagement leisten können.
-

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
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"/>

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. <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"/>

	ja	eher ja	eher nein	nein	nicht zutreffend
b) zu verstehen (z. B. durch Erklärungen, Beantwortung von Rückfragen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) zu beurteilen (z. B. durch umfassendes Informieren und Erklären verschiedener Optionen und ihrer Vor- und Nachteile)	<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 (z. B. Entscheidungen bzgl. Diagnose- und Therapieverfahren, Änderungen des Lebensstils)	<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

7.1 Unsere PVE unterstützt ihre Mitarbeiter:innen bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für das Selbstmanagement berufsspezifischer Gesundheitsrisiken.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

7.2 Die PVE fördert klare und effektive Kommunikation der Mitarbeiter:innen untereinander.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

7.3 Unsere PVE unterstützt ihre Mitarbeiter:innen bei Erwerb und Ausbau von Gesundheitskompetenz für die Entwicklung eines gesunden Lebensstils.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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

8.1 Unsere PVE unterstützt die Verbreitung und Weiterentwicklung des Konzepts der Gesundheitskompetenz in der Region und darüber hinaus.

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

8.2 Unsere PVE trägt nach Maßgabe ihrer Möglichkeiten zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung bei.

* 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

1. Wir bieten qualitätsgesicherte und unabhängige Informationen zu aktuellen Gesundheitsthemen für die regionale Bevölkerung an. (z. B. *Gesundheitstag des Hauses, Vortragsreihe*)



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 Sozialberufe²,
 - darunter mindestens 50% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/Ärzte³

Gold

- 16 Stunden Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard
 - von mindestens 75% aller Angehörigen der in der PVE tätigen Gesundheits- und Sozialberufe¹,
 - darunter mindestens 75% aller in der PVE tätigen Ärztinnen/Ärzte²

Optional zusätzlich zu Gold oder Silber

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

² unabhängig von Anstellungsverhältnis und Betriebsform der PVE

³ Exkl. Vertretungsärztinnen/-ärzte



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:

Gold

Silber-Standards (siehe oben) **und zusätzlich**

laufende und gezielte Erweiterung der Guten Gesundheitsinformation *in der PVE* zu häufigen Behandlungs- und Beratungsanlässen

- Beispiel:
 - Recherche nach bestehenden Broschüren zu den Themen und Überprüfung der Qualität mit der ÖPGK-Checkliste
 - Informationsblätter zu Behandlungsanlässen und spezifischen Therapien zusammenstellen
 - eigene Umsetzung:

laufende und gezielte Erweiterung der Guten Gesundheitsinformation *auf der Website der PVE*

- Beispiel:
 - eigener Bereich auf der Website der PVE für Gute Gesundheitsinformationen (verlinkt oder selbst erstellt)
 - eigene Umsetzung:

fixe Verankerung und Dokumentation von Guter Gesundheitsinformation im Behandlungsprozess

- Beispiel:
 - Jede Patientin / Jeder Patient bekommt von der behandelnden Ärztin / dem behandelnden Arzt oder anderem medizinischen Personal die zum Behandlungsanlass passende(n) Information(en) „verschrieben“ – analog zu Medikamenten oder Überweisungen. Die Information wird idealerweise automatisch vom Ordinationspersonal ausgehändigt. Alternativ dazu kann auch eine persönliche Empfehlung am Ende des Behandlungsgesprächs erfolgen, die Information im Warteraum selber zu entnehmen.

Diese „Verschreibung“ der Information wird in der Patientenakte dokumentiert.

- eigene Umsetzung:

Person in der PVE nominieren, die sich regelmäßig in der Arbeitszeit um das Überprüfen, Nachbestellen, Aussortieren von Gesundheitsinformationen nach den GGI-Kriterien kümmert

- Beispiel:

- regelmäßiger Qualitätscheck der ausgegebenen und aufliegenden Gesundheitsinformationen ([PDF: Checkliste Gute Gesundheitsinformation](#))
- Nachbestellen von qualitätsgesicherten Broschüren
- eigene Umsetzung:

Qualitätssicherungsmaßnahmen entwickeln und durchführen:

- Beispiel:

- laufende, stichprobenartige Überprüfung und Sicherstellung, dass die Patientinnen/Patienten der PVE im Rahmen des Behandlungsprozesses auf die zum Behandlungs- und Beratungsanlass passenden Gesundheitsinformationen aktiv hingewiesen werden und diesen direkt übergeben werden. (z. B. durch die GK-Beauftragte der PVE, 1 x jährlich Stichprobe aus Patientenakten überprüfen)
- Einholen von Feedback der Patientinnen/Patienten zur Verständlichkeit und Nützlichkeit der verwendeten Gesundheitsinformationen sowie der Website
- eigene Umsetzung:



Anerkennungsprozess Gesundheitskompetente PVE

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"> 1. Aufstellen eines Ständers für verschiedene Broschüren/Flyer 2. Feedback der Patientinnen/ Patienten einholen 	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"> 1. Alle Mitarbeiter:innen informieren und schulen 2. Status-quo analysieren 3. Plakate aufhängen, ev. Material aushändigen, 	Patientinnen/ Patienten stellen Fragen, machen sich Notizen, wenden die „drei Fragen“ an.

		Patientinnen/Patienten auffordern Fragen zu stellen	
Nummer	Ziel	Schritte für die Zielerreichung	Indikatoren für die Zielerreichung
1			
2			
3			