



# NAVIGATIONSKOMPETENZ im Gesundheitssystem

## Ergebnisse und Empfehlungen der Österreichischen Gesundheitskompetenz-Befragung (HLS<sub>19</sub>-AT)

**Navigationskompetenz** bezieht sich auf die Fähigkeit, sich ohne Probleme und Umwege im Gesundheitssystem zurechtzufinden, um die richtige Versorgung zur richtigen Zeit am richtigen Ort aufsuchen zu können. Das Gesundheitssystem und die Gesundheitseinrichtungen sind gefordert, trotz fragmentierten Strukturen und mangelhafter Transparenz, den Menschen mehr Orientierung mit geeigneter Information zu geben und den Zugang zu dieser Information zu erleichtern. Dies braucht es auch in Bezug auf Angebote und Einrichtungen zur Gesundheitsförderung und Prävention.

### Navigationskompetenz beinhaltet ...

Informationen zur Orientierung im Gesundheitssystem, zu Prävention und zu Gesundheitsförderung

...finden,  
...verstehen,  
...einschätzen,  
...anwenden können.



### Die größten Schwierigkeiten:



**44 Prozent:** herauszufinden, welche Rechte man als Patient:in hat



**39 Prozent:** herausfinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden



**43 Prozent:** einzuschätzen, in welchem Umfang Krankensicherungen die Kosten für bestimmte Leistungen übernehmen



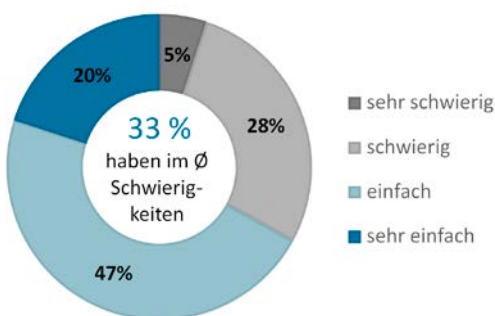
**36 Prozent:** Informationen über die Qualität bestimmter Gesundheitseinrichtungen zu finden



**40 Prozent:** Informationen über Gesundheitsreformen zu verstehen



**36 Prozent:** in einer Gesundheitseinrichtung die richtige Ansprechperson ausfindig zu machen

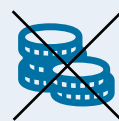


Ca. 2,21 Millionen Österreicher:innen (rund 33 %) haben im Durchschnitt Schwierigkeiten mit der Orientierung im Gesundheitssystem und mit dem Umgang von Informationen zum Gesundheitssystem.

### Eine geringe Navigationskompetenz haben häufiger ...




Menschen mit niedrigen Bildungsabschlüssen.



Menschen in einer finanziell schwierigen Situation.



Menschen mit chronischen Erkrankungen.

Studiendesign:  2.967 Befragte ab 18 Jahren



telefonische Interviews

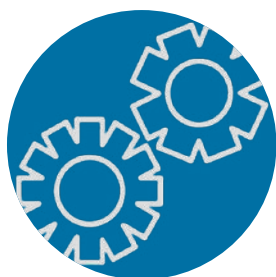


März bis Mai 2020



# Navigationskompetenz im Gesundheitssystem stärken

## Drei Ebenen der Navigationskompetenz



SYSTEM



ORGANISATION



PERSONEN

## Empfehlungen



Navigationshilfen etablieren



Patientinnen- und Patientenrechte sichtbarer machen



Informationen zur Qualität von Gesundheitseinrichtungen verbessern



Informationen zur Übernahme von Untersuchungs- und Behandlungskosten verbessern

## Beispiele guter Praxis



### „Gesund werden: Wo bin ich richtig?“

Das Projekt möchte die Orientierung der OÖ Bevölkerung betreffend grundlegender Strukturen, Abläufe und Regeln bei der Inanspruchnahme der Krankenversorgung verbessern und zu realistischen Erwartungen bezüglich der Möglichkeiten und Grenzen der Versorgung beitragen.

[Hier mehr erfahren.](#)



### Erklärvideo in verschiedenen Sprachen: Wohin im Gesundheitssystem?

Fragen zu Gesundheit und Gesundheitsleistungen werden in einfacher Sprache und in unterschiedlichen Fremdsprachen in einem anschaulichen Video beantwortet. Das Video richtet sich vor allem an Menschen, die neu nach Österreich gekommen sind.

[Hier mehr erfahren.](#)



### Der GeKo-Pass für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung

Der GeKo-Wien Pass und die GeKo-Wien Mappe sind Hilfsmittel, in denen strukturiert relevante Informationen zur Person, zu ihren Kompetenzen, Bedürfnissen und Verhaltensweisen, zu ihrer Kommunikation und wichtige medizinische Daten eingetragen werden können. Das Personal im Gesundheitsbereich erhält durch GeKo-Wien wichtige Informationen zur Person und für den Umgang mit ihr und kann dementsprechend handeln.

[Hier mehr erfahren.](#)



### Gesundheitslots\*innen für Migrantinnen/ Migranten

Ausgebildete Gesundheitslotsinnen und -lotsen bringen Gesundheitsinformationen zu schwer erreichbaren Migrantengemeinschaften.

[Hier mehr erfahren.](#)



### Öffentliche Navigationshilfen

Mehrere öffentliche Websites, wie [gesundheit.gv.at](https://gesundheit.gv.at), [pflege.gv.at](https://pflege.gv.at), [kliniksuche.at](https://kliniksuche.at), [meinesv.at](https://meinesv.at) und die Gesundheitsnummer 1450, bieten Unterstützung bei der Orientierung im Gesundheitssystem oder zum Thema Pflege.

