

# Was bringt eine Selbsteinschätzung zur organisationalen Gesundheitskompetenz für Gesundheitseinrichtungen? Tools, erste Ergebnisse und Erfahrungen aus der Praxis

---

Christa Straßmayr, Denise Schütze, Katharina Staurnhirz,  
Lisa Gugglberger und Birgit Metzler

28. ONGKG-Konferenz

# Hintergrund

---

# Organisationale GK in Gesundheitseinrichtungen – Definition

Organisationale Gesundheitskompetenz (GK) in Gesundheitsorganisationen bezeichnet **das Ausmaß, in dem Gesundheitsorganisationen die Menschen durch organisationale Strukturen, Richtlinien und Prozesse dazu befähigen („empower“), Informationen und Dienstleistungen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und umzusetzen**, um gesundheitsbezogene Entscheidungen und Maßnahmen für sich selbst und andere zu treffen (basierend auf der Definition der M-POHL Working Group on Organizational Health Literacy in Primary Health Care Service (2024)).



© microsoft picture library

# Was zeichnet eine gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung aus?

## **Eine gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtungen...**

- verankert Gesundheitskompetenz in der Management- und Organisationskultur,
- bietet Orientierung und leichten Zugang zur Versorgung,
- kommuniziert in eindeutiger und leicht verständlicher Sprache,
- fördert die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten,
- befähigt und schult die Gesundheitskompetenz des Personals,
- ermöglicht die Partizipation von Patientinnen/Patienten und Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und
- fördert digitale Gesundheitskompetenz.

# Unterstützung am Weg zur Gesundheitskompetenz

---

→ Organisationsentwicklung  
in Richtung  
Gesundheitskompetenz

- Organisationsberatung
- Unterstützende  
Rahmenbedingungen
- **Instrumente / Tools**



# Tools zu organisationaler GK und Pilotierung

---

# Das WHO-Aktionsnetzwerk M-POHL und dessen Tools

- M-POHL hat u.a. das **Ziel die organisationale Gesundheitskompetenz in Krankenhäusern und Einrichtungen der Primärversorgung zu verbessern.**
- Dazu wurden in einem ersten Schritt Tools zur Selbsteinschätzung adaptiert und entwickelt.
- Die Tools basieren **auf bewährten Konzepten und Standards** für gesundheitskompetente Gesundheitsorganisationen.
- **Stärken und Entwicklungspotential** in Bezug auf organisationale Gesundheitskompetenz werden anhand konkreter Indikatoren aufgezeigt.
- **Konkrete Maßnahmen** können darauf aufbauen und Organisationsentwicklung in Richtung Gesundheitskompetenz unterstützen.

**Internationales  
Selbsteinschätzungstool für  
organisationale  
Gesundheitskompetenz  
in Gesundheitseinrichtungen  
der Primärversorgung  
Fassung für Österreich  
(OHL-PHC-AT)**

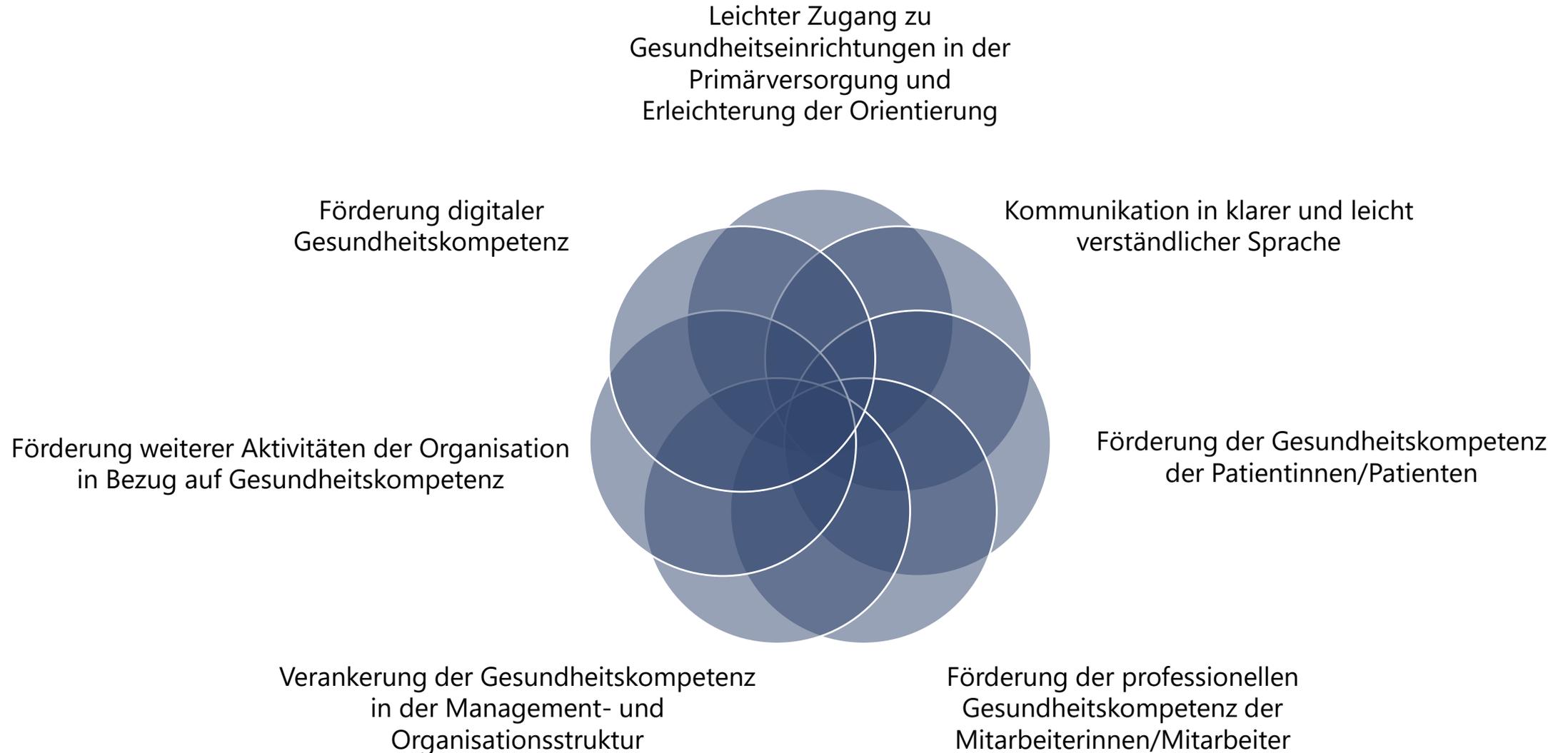


**Internationales  
Selbsteinschätzungstool für  
organisationale  
Gesundheitskompetenz in  
Krankenhäusern – Kurzversion  
Fassung für Österreich  
(OHL-Hos-SF)**



# Über das OHL-PHC-Tool - die 7 Standards



# Über das OHL-PHC-Tool - Auszug aus den Indikatoren des Standards 2

Standard 2: Kommunikation in klarer und leicht verständlicher Sprache					
Substandard 2.1. Mündliche Kommunikation	ja 100-76%	eher ja 75-51%	eher nein 50-26%	nein 25-0%	nicht zutreffend
Indikator 2.1.1 Wir schaffen Verhältnisse, die eine diskrete Kommunikation ermöglichen (z. B. dafür geeignete Räumlichkeiten, vollständig verschließbare Türen). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>				
Indikator 2.1.2. Wir nehmen uns ausreichend Zeit für Gespräche mit unseren Patientinnen/Patienten. <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>				
Indikator 2.1.3 Im Gespräch mit unseren Patientinnen/Patienten verwenden wir eine einfache Sprache (z. B. wenn wir die Einnahme von Medikamenten erklären oder Fachbegriffe erläutern). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>				
Indikator 2.1.4. In Gesprächen mit unseren Patientinnen/Patienten stellen wir sicher, dass die vermittelten Informationen verstanden werden (z. B. durch Gesprächstechniken wie Teach-back). <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>				
Indikator 2.1.5. Wir ermutigen unsere Patientinnen/Patienten ausdrücklich dazu, Fragen zu stellen oder Bedenken zu äußern. <i>Kommentar:</i>	<input type="checkbox"/>				

# Pilotierung und Ergebnisse

---

# Ablauf der Pilotierung des Tools für organisationale GK in Gesundheitseinrichtungen der Primärversorgung

- In Österreich wurde das Tool 2024 in Kooperation mit dem ONGKG in zwei Primärversorgungseinrichtungen pilotiert.
- Das Tool wurde online zuerst von einzelnen Mitarbeiter:innen ausgefüllt.
- Mittels Indikatoren wird der Erfüllungsgrad der Standards auf einer Skala von 0 bis 3 (geringer bis hoher Erfüllungsgrad) gemessen.
- Die Ergebnisse wurden von der GÖG aufbereitet und der Koordinatorin zugeschickt.
- In einer Teambesprechung wurden dann die Ergebnisse diskutiert und erste Maßnahmen beschlossen.



## **Internationales Selbsteinschätzungstool für organisationale Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen der Primärversorgung Fassung für Österreich (OHL-PHC-AT)**



# Ergebnisauszug: Erfüllungsgrad der Standards (Mittelwert)

**>= 2,0 hoher Erfüllungsgrad** | **>1 und <2 mittlerer Erfüllungsgrad** | **<=1,0 geringer Erfüllungsgrad**

## Standard 1

Leichter Zugang zu Gesundheitseinrichtungen in der Primärversorgung und Erleichterung der Orientierung

## Standard 2

Kommunikation in klarer und leicht verständlicher Sprache

## Standard 3

Förderung der Gesundheitskompetenz unserer Patientinnen/Patienten

## Standard 4

Förderung der professionellen Gesundheitskompetenz unserer Mitarbeiter:innen

## Standard 5

Verankerung der Gesundheitskompetenz in der Management- und Organisationsstruktur

## Standard 6

Förderung weiterer Aktivitäten der Organisation in Bezug auf Gesundheitskompetenz

## Standard 7

Förderung digitaler Gesundheitskompetenz

### PVE A



### PVE B



Antwortskala: 3 (höchster Erfüllungsgrad) bis 0 (niedrigster Erfüllungsgrad)

# — Erfahrungen mit dem Tool zeigen, dass...

- Eine gute Vorbereitung z.B. durch einen Einführungsworkshop mit den in den Einrichtungen für die Selbsteinschätzung verantwortlichen Personen ist eine Voraussetzung für einen gelingenden Prozess.
- Die in den Einrichtungen verantwortlichen Personen wiederum müssen die Teilnehmenden vor der individuellen Einschätzung gut briefen zu OGK, dem Ziel und den Ablauf des Selbsteinschätzungsprozesses.
- Die Teambesprechungen werden als enorm bereichernd eingeschätzt und gemeinsames Lernen zu OGK findet statt.
- Die Ergebnisse machten klar ersichtlich, in welchen Bereichen Ansatzpunkte für eine Verbesserung der OGK sind und Stärken werden sichtbar - d.h. sie sind für die Einrichtung nützlich.
- Die Teambesprechungen wurden bereits als Auftakt für erste Verbesserungsmaßnahmen genutzt, z.B. wurde beschlossen, dass:
  - Mitarbeiterschulungen zu motivierender Gesprächsführung und zum Umgang mit schwierigen/aggressiven Patientinnen/Patienten abgehalten werden sollen,
  - die „3 Fragen“ eingesetzt werden,
  - an der Verfügbarkeit von Infomaterial in der Muttersprache größerer Patient:innengruppen gearbeitet wird.



**Aus der Praxis berichtet – unsere Erfahrung mit dem  
Selbsteinschätzungsprozess**

# Ausblick 2025

- Die Tools – sowohl das Tool für Einrichtungen der Primärversorgung, als auch das Tool für Krankenhäuser stehen zur Anwendung zur Verfügung.
- Möchten sie in ihrer Gesundheitseinrichtung die Tools anwenden? Dann kontaktieren sie Christa Straßmayr, [christa.strassmayr@goeg.at](mailto:christa.strassmayr@goeg.at)
- Sie erhalten Unterstützung bei der Ergebnisaufbereitung



© microsoft picture library

# — Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit



© microsoft picture library

## **Kontakt**

**Mag.<sup>a</sup> Christa Straßmayr**  
Health Expert

Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung  
und Gesundheitssystem  
+43 676 848 191 162  
[christa.strassmayr@goeg.at](mailto:christa.strassmayr@goeg.at)

**Gesundheit Österreich GmbH**  
Stubenring 6, 1010 Wien  
[goeg.at](http://goeg.at) |