

Eine gesundheitskompetente Organisation:

✓ KOMPETENZ
✓ ERFAHRUNG
✓ QUALITÄT

Die Sozialversicherung ist auf dem Weg!

© MK-Photo - Fotolia.com

Ausgangslage

Gesundheitskompetenz ist eine wichtige Gesundheitsdeterminante. Im Unterschied zu anderen Gesundheitsdeterminanten wie Alter oder Geschlecht bietet sie den Vorteil, dass wir sie beeinflussen können – sowohl wir als Sozialversicherung als auch wir als jede Versicherte und jeder Versicherter. Warum ist die Gesundheitskompetenz unserer Versicherten für die Sozialversicherung wichtig?

- Begrenzte Gesundheitskompetenz wirkt sich negativ auf die Gesundheit aus UND ist mit hohen Kosten im Gesundheitssystem verbunden.
- Begrenzte Gesundheitskompetenz folgt einem sozialen Gefälle und kann bestehende Ungleichheiten verstärken.
- Gesundheitskompetenz zu erwerben ist ein lebenslanger Prozess, der unterstützt werden kann (WHO 2016).

Eine vergleichende Studie zur Gesundheitskompetenz in acht EU-Mitgliedsländern zeigte 2012 für die Mehrheit der österreichischen Bevölkerung (56,4 Prozent) eine mangelhafte Gesundheitskompetenz und brachte uns den siebten Platz unter acht Ländern ein (HLS-EU 2012). Zur gleichen Zeit fand ein breiter und intensiver Prozess zur Formulierung von Rahmen-Gesundheitszielen für Österreich statt und ermöglichte es, die Stärkung der Gesundheitskompetenz als Ziel zu verankern (BMG 2014). Die Bundesgesundheitskommission beschloss 2014 die Einrichtung der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK), die die Etablierung von Gesundheitskompetenz in Österreich unterstützen, ein gemeinsames Verständnis entwickeln, Wissen verbreiten und Innovation ermöglichen soll (BMG 2015). Die ÖPGK verwendet die vom HLS-EU Consortium entwickelte Definition von Gesundheitskompetenz und bietet zudem folgende „Definition – einfach & kompakt“ an:

„Um die Gesundheit zu stärken und Krankheiten vorzubeugen und zu bewältigen, brauchen wir auch Informationen. Gesundheitskompetente Menschen sind meist in der Lage, Informationen

- zu finden,
- zu verstehen,
- zu beurteilen und
- anzuwenden.

Gesundheitskompetenz trägt wesentlich dazu bei, Lebensqualität und Gesundheit zu erhalten und zu verbessern“ (ÖPGK 2016).

Informationen anzuwenden bedeutet, informierte Entscheidungen zu treffen. Wie leicht oder schwer

Abbildung 1: Das relationale Konzept von Gesundheitskompetenz nach Ruth Parker (2009)

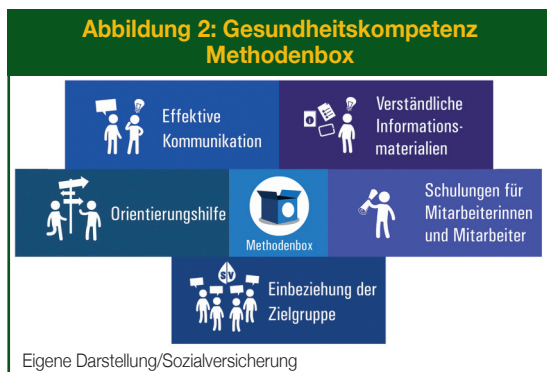


sich Versicherte im Gesundheitssystem zurechtfinden und Gesundheitsinformationen finden, verstehen, beurteilen und im Sinne der Entscheidungsfindung anwenden können, ist nicht nur von individuellen Fähigkeiten und von der Motivation des Einzelnen abhängig. Gesundheitskompetenz wird maßgeblich von der Komplexität und den Anforderungen des Systems beeinflusst.

Die Sozialversicherung setzt auf beiden Seiten an

Auf der Seite des Systems strebt die österreichische Sozialversicherung an, den Versicherten den Zugang zu Gesundheitsinformationen und das Verständnis sowie die Bewertung und die Anwendung von Gesundheitsinformationen zu erleichtern. Sie reduziert auch Barrieren, welche die Orientierung im Gesundheits- und Sozialversicherungssystem erschweren, und macht eigene Produkte und Dienstleistungen einfacher verständlich und nutzbar.

Eine Methodenbox wurde entwickelt, um die Sozialversicherung im Allgemeinen sowie ihre eigenen stationären und ambulanten Einrichtungen im Speziellen bei der Entwicklung zu gesundheitskompetenten Organisationen zu unterstützen. Zielgruppe der Methodenbox sind alle Entscheidungsträger, Leiter von eigenen Einrichtungen, ärztliche Leiter, Organisations- und Personalentwickler sowie Expertinnen und Experten für Public Health und/oder Qualitätssicherung. Die Methodenbox liefert Beispiele guter Praxis und Anregungen für Maßnahmen in folgenden Handlungsfeldern:



Bei der Entwicklung in Richtung gesundheitskompetente Organisation wird schrittweise vorgegangen. Am Beginn stehen die Bildung eines Gesundheitskompetenz-Teams und eine Analyse der Stärken und Schwächen der Organisation. Nach der Identifikation von Verbesserungspotenzialen und der Priorisierung von Handlungsfeldern können mithilfe der Methodenbox erste Umsetzungsmaßnahmen ausgewählt werden. Die Methodenbox liefert unter anderem Lernziele für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und beschreibt unterschiedliche Schulungsformate. Zudem werden Qualitätskrite-

rien und Checklisten für die schriftliche Kommunikation mit Versicherten, für einfach nutzbare Webinhalte, qualitativ hochwertige Gesundheits-Apps und audiovisuelles Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. „Effektive Kommunikation“ stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor der Leistungserbringung dar. Es werden Strategien (z. B. Teach-back) und Kampagnen (z. B. Ask Me 3) vorgestellt, die entscheidend zu einer gelungenen Kommunikation beitragen. Die Methodenbox liefert zudem Tipps zu Leitsystemen in Gebäuden und zeigt anhand von Beispielen auf, wie die österreichische Sozialversicherung Versicherte bei der Orientierung im Gesundheits- und Sozialversicherungssystem unterstützen kann. Außerdem erfahren Sie, wie die Versicherten im Rahmen von Nutzertestungen in die Entwicklung von Informationsmaterialien oder im Rahmen von Walking-Interviews in die Weiterentwicklung des Leitsystems einer Einrichtung einbezogen werden können. Ebenso werden Möglichkeiten für die Einbeziehung von Versicherten im Rahmen von Projekten dargestellt. Die Methodenbox zeigt zudem auf, wie das Feedback von Versicherten zur organisationalen Gesundheitskompetenz im Rahmen von Versichertenbefragungen eingeholt werden kann.

Ein Vorreiter unter den Sozialversicherungsträgern ist die Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau (VAEB), die bereits ihre stationären Gesundheitseinrichtungen in Bad Schallerbach, Bad Hofgastein und Graz sowie ihre Gesundheitsbetreuungszentren in Graz und Villach in Richtung von gesundheitskompetenten Organisationen entwickelt, vor allem durch Maßnahmen zur Steigerung der effektiven Kommunikation. Aber auch im Bereich der verständlichen und qualitativ hochwertigen Informationsmaterialien werden bereits Maßnahmen gesetzt. Diese gehen über bereits bekannte Initiativen der „Leichten Sprache“ oder „Einfachen Sprache“ hinaus – Details entnehmen Sie bitte der Methodenbox.

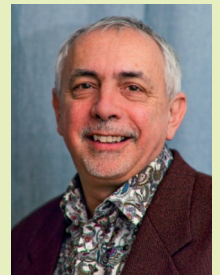
Auf der Seite der individuellen Motivation und Fähigkeit der Versicherten, ihr Informationsmanagement zu Gesundheitsfragen auch selbst in die Hand zu nehmen, bietet die Sozialversicherung Gesundheitskompetenz-Coaching an. Dazu wurde im Herbst 2015 ein Pilotversuch durchgeführt, an dem sich folgende Versicherungsträger beteiligten:

- Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau,
- Allgemeine Unfallversicherungsanstalt,
- Wiener Gebietskrankenkasse und
- OÖ Gebietskrankenkasse.

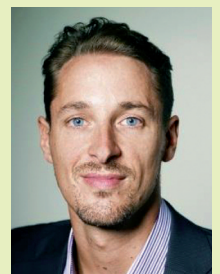
Der Pilotversuch wurde von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Universität Linz mit positivem Ergebnis evaluiert. Das Coaching hat folgenden in-



Dr. Jürgen Soffried MPH ist Senior Consultant am Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) und vertritt die Sozialversicherung im Kern-Team der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK).

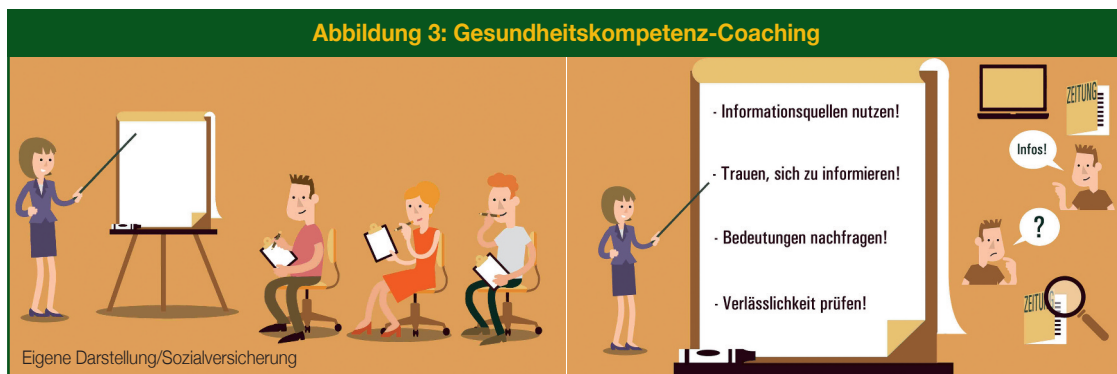


Mag. Werner Bencic MPH ist Leiter des Referats für Gesundheitsstrategie und Wissenschaftskooperation in der OÖGKK und vertritt die Sozialversicherung im Kern-Team der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK).



Mag. Martin Block BA ist im Bereich Gesundheitsförderung und Prävention im Hauptverband für das Thema Gesundheitskompetenz zuständig.

Patienten mit guter Gesundheitskompetenz sind die besseren Manager ihrer eigenen Gesundheit. Mit dem Gesundheitskompetenz-Coaching unterstützen wir unsere Versicherten dabei.



haltlichen Aufbau: Zur Sensibilisierung für das Thema Gesundheitskompetenz wird – in Anlehnung an die Fragestellungen des europäischen Health Literacy Survey – der individuelle Schwierigkeitsgrad in Standardsituationen des Umgangs mit Gesundheitsinformationen thematisiert. Zur Motivation und Unterstützung sollen sehr straff gehaltene nützliche Tipps für das Therapeuten-Patienten-Gespräch und für Internetrecherchen zu Gesundheitsfragen die Klientinnen und Klienten zum Nachdenken und Ausprobieren anregen. Kleine persönliche Ziele für das Therapeuten-Patienten-Gespräch und für Internetrecherchen sollen die Anwendung der Gesundheitskompetenz-Tipps fördern. Zum Abschluss für die Klientinnen und Klienten und als Kurzevaluation des Coachings werden die Erfahrungen dieser Klientinnen und Klienten mit der Erreichung ihrer Ziele dokumentiert.

Gesundheitskompetenz-Coaching in der Sozialversicherung soll vor allem im Rahmen stationärer Aufenthalte in eigenen Einrichtungen (Kur, Reha etc.) zur Anwendung kommen. Grundsätzlich besteht es aus zwei jeweils eineinhalbstündigen Gruppencoaching-Terminen, durchgeführt von speziell geschulten SV-Mitarbeiter(inne)n. Das Coaching wird durch einen Folder begleitet. In diesen Folder werden unter anderem die persönlichen Gesundheitskompetenz-Ziele der Teilnehmenden eingetragen.

Weiterführende Informationen

Auf unserer Webseite www.hauptverband.at/gesundheitskompetenz finden Sie unter anderem

- das Infovideo „Gesundheitskompetenz“
- die WHO-Publikation „Gesundheitskompetenz – Die Fakten“,
- die Methodenbox zur gesundheitskompetenten Sozialversicherung,
- die Broschüre „Kompetent als Patientin und Patient“ und
- weitere spannende Informationen zum Thema Gesundheitskompetenz.

Beim Thema Gesundheitskompetenz setzt die Sozialversicherung auf eine breite und abgestimmte Zusammenarbeit der Akteure im Gesundheitswesen und in relevanten Politikbereichen. Die Sozialversicherung ist auch Teil der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK). Deren Vertreter sind hier Mag. Stefan Spitzbart (Hauptverband), Mag. Werner Bencic (OÖGKK), Dr. Jürgen Soffried (VAEB/IfGP) und Leopold Steinbauer (SVA). Alle Informationen rund um die ÖPGK finden Sie unter www.oepgk.at.

Für alle weiteren Fragen stehen Ihnen gerne auch die Autoren dieses Beitrags zur Verfügung!

LITERATUR

- Bundesministerium für Gesundheit [BMG] (Hrsg.) (2014): Rahmen-Gesundheitsziel 3. Gesundheitskompetenz der Bevölkerung stärken. Bericht der Arbeitsgruppe. Verfügbar unter: http://www.gesundheitsziele-oesterreich.at/wp-content/uploads/2014/10/RGZ3_Bericht_201404142.pdf
- Bundesministerium für Gesundheit [BMG] (Hrsg.) (2015): Empfehlungen zur Einrichtung der „Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz“ (ÖPGK). Verfügbar unter: http://www.bmgf.gv.at/cms/home/attachments/5/7/0/CH1473/CMS1423210822655/plattform_gesundheitskompetenz.pdf
- Health Literacy Survey European Union [HLS-EU] Consortium (2012): Comparative report on health literacy in eight EU member state (second expanded and revised version). The European Health Literacy Project 2009–2012. Verfügbar unter: http://lbhpr.lbg.ac.at.w8.netz-werk.com/sites/files/lbhpr/attachments/neu_rev_hls-eu_report_2015_05_13_lit.pdf
- Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz [ÖPGK] (2016): Was ist Gesundheitskompetenz? Einfach und kompakt. Verfügbar unter: <http://oepgk.at/die-oepgk/einfach-und-kompakt/>
- Parker, R. (2009): Measuring Health Literacy: What? So What? Now What? In: L. M. Hernandez: Measures of Health Literacy. Workshop Summary, 91–98.
- World Health Organization [WHO] (2016): Gesundheitskompetenz. Die Fakten. Die Originalausgabe in Englisch wurde 2013 vom WHO-Regionalbüro für Europa unter dem Titel „Health Literacy. The Solid Facts“ herausgegeben. Verfügbar unter: <http://www.hauptverband.at/cdscontent/load?contentid=10008.628301&version=1456215959>