

# Die gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung der VAEB in Bad Schallerbach

„Bad Schallerbach wird eine Health Literate Organisation!“ Mit diesem Auftrag startete der Generaldirektor der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau (VAEB) Univ.-Prof. HR DI Kurt Völkl im Herbst 2013 ein Projekt in der Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach.

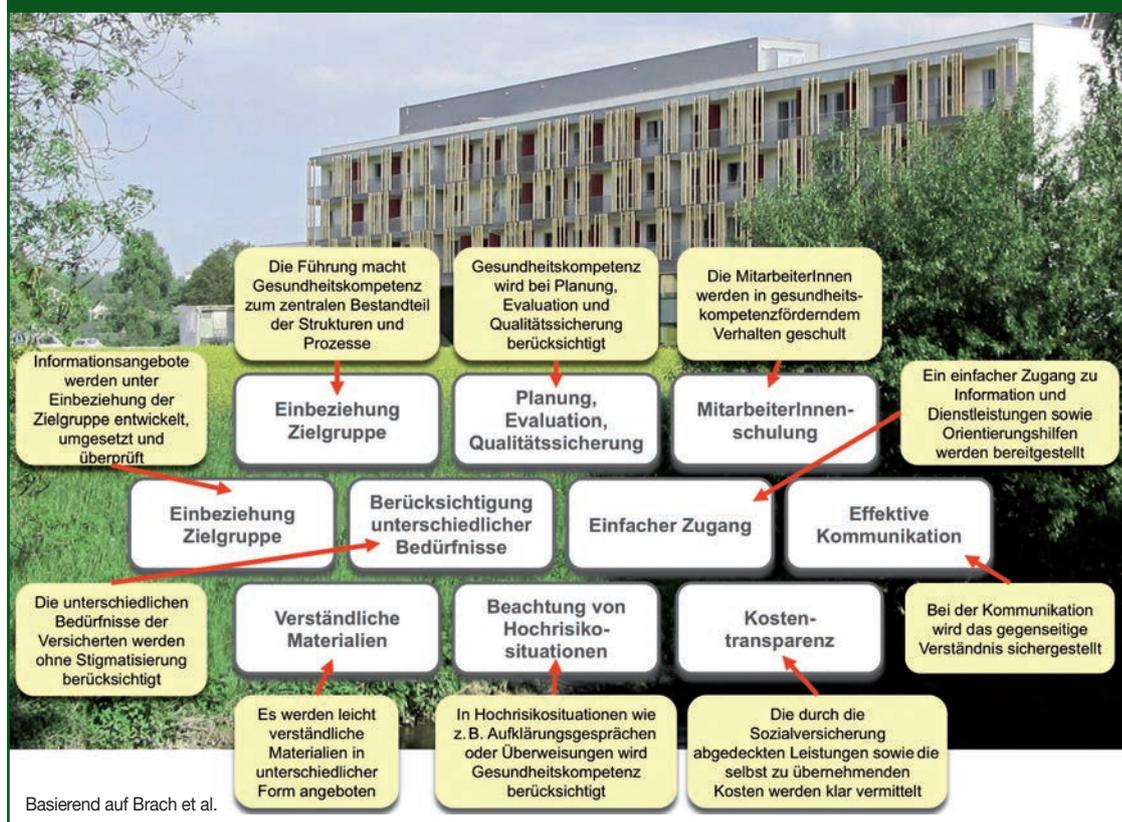
Health Literate Organisation (HLO) übersetzen wir für unsere spezifische Situation als „gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung“. Aber was zeichnet eine solche Einrichtung aus? Abbildung 1 veranschaulicht die zehn Eigenschaften einer HLO.

In einem ersten Schritt wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) festgelegt, um welche Eigenschaften man sich in der Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach zuerst kümmern möchte (Abbildung 2). Dabei wurden folgende vier Bereiche ausgewählt:

- Schulung der Mitarbeiter(innen)
- Effektive Kommunikation
- Einfacher Zugang und Orientierungshilfen
- Verständliche Materialien

Für die Mitarbeiterschulungen und das Verbessern der Kommunikation mit Patienten wurde mit dem Frauengesundheitszentrum Graz ein Partner mit Erfahrung in diesen Bereichen gefunden. Ende des Jahres 2014 wurde ein auf den spezifischen Bedarf des Personals maßgeschneidertes Konzept für die Schulungen entwickelt. Diese Schulungen fanden schließlich im ersten Halbjahr 2015 statt und inkludierten medizinisches Personal (Ärzte, Physiothera-

Abbildung 1: Zehn Eigenschaften einer Health Literate Organisation



DI (FH) Oliver Zörner ist Gesundheitsmanager in der Gesundheitseinrichtung der VAEB in Bad Schallerbach.

pie, Heilmassage, Diätologie, Psychologie) sowie Verwaltungsangestellte der Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach. Die Schwerpunkte der insgesamt vier Tage dauernden Schulung lagen auf einer Sensibilisierung für die Bedeutung der Gesundheitskompetenz unserer Patienten und Patientinnen und auf effektiver Kommunikation. Natürlich waren die Mitarbeiter(innen) vor dieser Schulung skeptisch, aber durch die Erkenntnis, dass sie nicht lernen mussten, ihre Arbeit anders zu machen, legte sich dies rasch. Es wurde erkannt, dass effektive Kommunikation den Arbeitsalltag wesentlich erleichtert, da zum Beispiel therapeutische Erklärungen von betroffenen Patient(inn)en besser verstanden werden. Gestärkt durch das neu erlangte Wissen wurde im zweiten Halbjahr 2015 in einem gemeinsamen Projekt einiger Sozialversicherungsträger ein Coaching in Gesundheitskompetenz für Patienten entwickelt, das fixer Bestandteil jedes Therapieplanes in der Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach ist. „Gesund durch Wissen“, so der Titel des Coachings, umfasst zwei Termine, wobei der erste Termin das Arzt- bzw. Therapeutengespräch behandelt. Das Ziel eines Aufenthalts in Bad Schallerbach ist die Beantwortung von drei Fragen:

1. Was habe ich?
2. Was soll ich tun?
3. Warum soll ich das tun?

Zur Beantwortung von Frage 1 bekommen die Pa-

tient(inn)en die Aufgabe, einen Arzt der Gesundheitseinrichtung aufzusuchen und sich die den Aufenthalt begründende Diagnose so erklären zu lassen, dass sie diese verstehen und in eigenen Worten wiedergeben können. Dies dient dazu, die Scheu abzulegen, beim Arzt Fragen zu stellen. Frage 2 beinhaltet die therapeutischen Maßnahmen, die man während des Aufenthalts lernt und die man zu Hause weiterverfolgen soll. Dies zielt auf aktive Therapien und Übungen aus dem Bereich der Krankengymnastik und der Physiotherapie. Die Frage 3 lenkt den Fokus auf das Thema „Nachhaltigkeit“. Die Patient(inn)en sollen verstehen, dass das Gelernte zu Hause weiterverfolgt werden muss, um den erreichten Gesundheitszustand zumindest zu halten, wenn nicht sogar weiter zu verbessern. Da mit dem Coaching erreicht wird, dass Patient(inn)en mehr Fragen stellen, ist die Notwendigkeit der Mitarbeiterschulungen im Bereich effektiver Kommunikation belegt.

Der zweite Termin von „Gesund durch Wissen“ wirft einen kritischen Blick auf Gesundheitsinformationen, zum Beispiel aus dem Internet und aus Zeitschriften. Den Patienten wird gezeigt, auf welche Aspekte sie beim Beurteilen von Gesundheitsinformationen achten sollen, und dazu werden auch Beispiele gebracht. Seit Beginn dieser Schulung erhielten ca. 2.500 Patient(inn)en einen kleinen Wissenstransfer im Bereich der Gesundheitskompetenz.

**Die Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach bearbeitet vier Eigenschaften einer Health Literate Organisation mit dem Ziel die Gesundheitskompetenz der Patienten zu steigern.**

**Abbildung 2: Die gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung**



... bringt gesundheitskompetenzförderliche Strategien in der Kommunikation mit allen Versicherten zum Einsatz, um effektive wechselseitige Kommunikation sicherzustellen

... fördert bei ihren MitarbeiterInnen das Bewusstsein für die Bedeutung der Gesundheitskompetenz und schult ihre MitarbeiterInnen in gesundheitskompetenzförderlichen Methoden für die mündliche und schriftliche Kommunikation mit Versicherten

**Effektive Kommunikation**

**Schulung der MitarbeiterInnen**

**Einfacher Zugang und Orientierungshilfen**

**Verständliche Materialien**

... ermöglicht einen einfachen Zugang zu gesundheitsrelevanten Informationen und stellt Unterstützung für die Orientierung innerhalb des Gesundheitssystems, insbesondere innerhalb der Sozialversicherung, bereit

... entwickelt und verwendet qualitätsvolle und verständliche Informationsmaterialien in unterschiedlicher Form

Basierend auf Brach et al.

**Die Mehrheit der österreichischen Bevölkerung verfügt lediglich über eingeschränkte Gesundheitskompetenz. Die VAEB legte daher die Stärkung der Gesundheitskompetenz ihrer Versicherten als Gesundheitsziel fest.**

**Durch die Einführung von gesundheitskompetenten Einrichtungen möchte man Menschen helfen, die tägliche Vielzahl an Gesundheitsentscheidungen richtig zu treffen. Um im Alltag richtige Entscheidungen treffen zu können, müssen Menschen gesundheitsrelevante Informationen finden, verstehen, beurteilen und anwenden können.**

Das Jahr 2016 stand im Zeichen eines Selbst-Assessments mit dem Instrumentarium des „Wiener Konzepts Gesundheitskompetenter Krankenhausbearbeitungsorganisationen (WKGKKO)“. Dazu wurde in der Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach ein interdisziplinäres Team für Gesundheitskompetenz eingesetzt, das in Kooperation mit dem IfGP dieses Assessment durchführte und einen Maßnahmenplan für zwei Jahre entwickelte. Dieser Plan, der unter anderem die Entwicklung eines Leitbilds zur Gesundheitskompetenz für die Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach beinhaltet, soll nun in den Jahren 2017 und 2018 umgesetzt werden.

Doch warum das alles? Die gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtung ist auch eine Antwort auf die veränderte Rolle der Patienten. Anspruchsvollere Patient(inn)en haben veränderte Erwartungen, sie streben nach Selbstverantwortung und Mitentscheidung, sind aber von der Informationsflut überfordert. Modernes medizinisches bzw. therapeutisches Personal verfügt über verändertes Wissen und neue Methoden, trifft Entscheidungen gemeinsam mit Patienten, fördert gut informierte Entscheidungen und steigert dadurch die Qualität der Versorgung. Diese Veränderungen bedürfen Kompetenzen auf der Ebene der Versicherten und auf der Ebene der Systemkomponente „Gesundheitseinrichtung“.

Leider verfügt die Mehrheit der österreichischen Bevölkerung (56,4 Prozent) lediglich über eingeschränkte Gesundheitskompetenz (vor allem ältere Menschen und sozial Benachteiligte). Österreich schneidet damit deutlich schlechter ab als zum Beispiel die Niederlande (nur 28,7 Prozent mit eingeschränkter Gesundheitskompetenz). Konkrete Teilergebnisse zeigen: Für mehr als die Hälfte der Österreicher(innen) ist es schwierig, Angaben auf Lebensmittelpackungen zu verstehen sowie Vor- und Nachteile verschiedener Behandlungsmöglichkeiten zu beurteilen. Knapp ein Viertel der Österreicher(innen) tut sich schwer, Informationen über empfohlene Impfungen und Vorsor-

geuntersuchungen zu finden oder einem Arztgespräch zu folgen.

Mangelnde Gesundheitskompetenz führt zu geringerem Verständnis von Gesundheitsbotschaften und Behandlungsoptionen, schlechterem Gesundheitsverhalten (z. B. Rauchen), schlechterem Umgang mit chronischen Erkrankungen (z. B. Diabetes), Schwierigkeiten bei der Orientierung im Gesundheitssystem und geringerer Teilnahme an Angeboten der Gesundheitsförderung und Prävention. Außerdem kommt es zu mehr Krankenhausaufenthalten, erhöhten Erkrankungsraten, erhöhter Sterblichkeit und erhöhten Gesundheitsausgaben. Drei bis fünf Prozent der gesamten Gesundheitsausgaben entstehen durch mangelnde Gesundheitskompetenz.

Die VAEB legte daher die Stärkung der Gesundheitskompetenz ihrer Versicherten als Gesundheitsziel fest. Dadurch nimmt die VAEB die Verantwortung als Systemkomponente ernst, die VAEB übernimmt gemeinsam mit ihren Mitarbeitern auch innerhalb der Sozialversicherungslandschaft eine Vorreiterrolle. Durch die Einführung von gesundheitskompetenten Einrichtungen möchte man Menschen helfen, die tägliche Vielzahl an Gesundheitsentscheidungen (z. B. zu Fuß gehen oder mit dem Lift fahren? Krankenhausambulanz oder Ordination?) richtig zu treffen. Um im Alltag richtige Entscheidungen treffen zu können, müssen Menschen gesundheitsrelevante Informationen finden, verstehen, beurteilen und anwenden können.

Gesundheitskompetente Gesundheitseinrichtungen erleichtern den Zugang, aber auch das Verständnis, die Bewertung und die Anwendung von Gesundheitsinformationen. Sie erleichtern aber ebenso die Orientierung im Gesundheitssystem, insbesondere innerhalb der Sozialversicherung, und machen eigene Dienstleistungen und Produkte verständlicher bzw. einfacher nutzbar.

Die VAEB-Gesundheitseinrichtung Bad Schallerbach hat die Weichen bereits in Richtung einer Health Literate Organisation gestellt.

## LITERATUR

Berkmann, N. D., Sheridan, S. L., Donahue, K. E., Halpern, D. J., Viera, A., Crotty, K., Holland, A., Brasure, M., Lohr, K. N., Harden, E., Tant, E., Wallace, I., Viswanathan, M. (2011): Health Literacy Interventions and Outcomes: An Updated Systematic Review. Evidence Report/Technology Assessment No. 199.

Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L. M., Baur, C., Lemerise, A. J., Parker, R., Keller, D., Schillinger, D. (2012): Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C. Download vom 6.11.2015 von [http://www.ongkg.at/fileadmin/user\\_upload/ONGKG\\_Publikationen/HLO.pdf](http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf).

Eichler, K., Wieser, S., Brügger, U. (2009): The costs of limited health literacy: a systematic review. *International Journal of Public Health*, 54, 313–324.

Health Literacy Survey European Union [HLS-EU] Consortium (2012): Comparative report on health literacy in eight EU member states. The European Health Literacy Project 2009–2012. Verfügbar unter: [http://ec.europa.eu/chafea/documents/news/Comparative\\_report\\_on\\_health\\_literacy\\_in\\_eight\\_EU\\_member\\_states.pdf](http://ec.europa.eu/chafea/documents/news/Comparative_report_on_health_literacy_in_eight_EU_member_states.pdf).

Pelikan, J. M., Röthlin, F., Ganahl, K. (2012): Die Gesundheitskompetenz der österreichischen Bevölkerung – nach Bundesländern und im internationalen Vergleich. Abschlussbericht der Österreichischen Gesundheitskompetenz (Health Literacy) Bundesländer-Studie. LBIHPR Forschungsbericht, Wien.