

Deutsches Netzwerk  
Gesundheitskompetenz e.V.

dngk.de



# Webinar

## Organisationale Gesundheitskompetenz und Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung

**Fokus:** Techniken und Methoden  
zur Stärkung der Gesundheitskompetenz im Gesundheitswesen

**Fachbereich „Organisationale Gesundheitskompetenz“**  
**Vorsitzende:** Prof. Dr. Katharina Rathmann & Dr. Inga Münch

11.03.2024

# Begrüßung

FB Organisationale Gesundheitskompetenz (OGK)

Arbeitsgruppe „OGK und QM“ (DNGK)

Deutsches Netzwerk  
Gesundheitskompetenz e.V.

[dngk.de](https://dngk.de)



# Technische Hinweise

Deutsches Netzwerk  
Gesundheitskompetenz e.V.

dngk.de

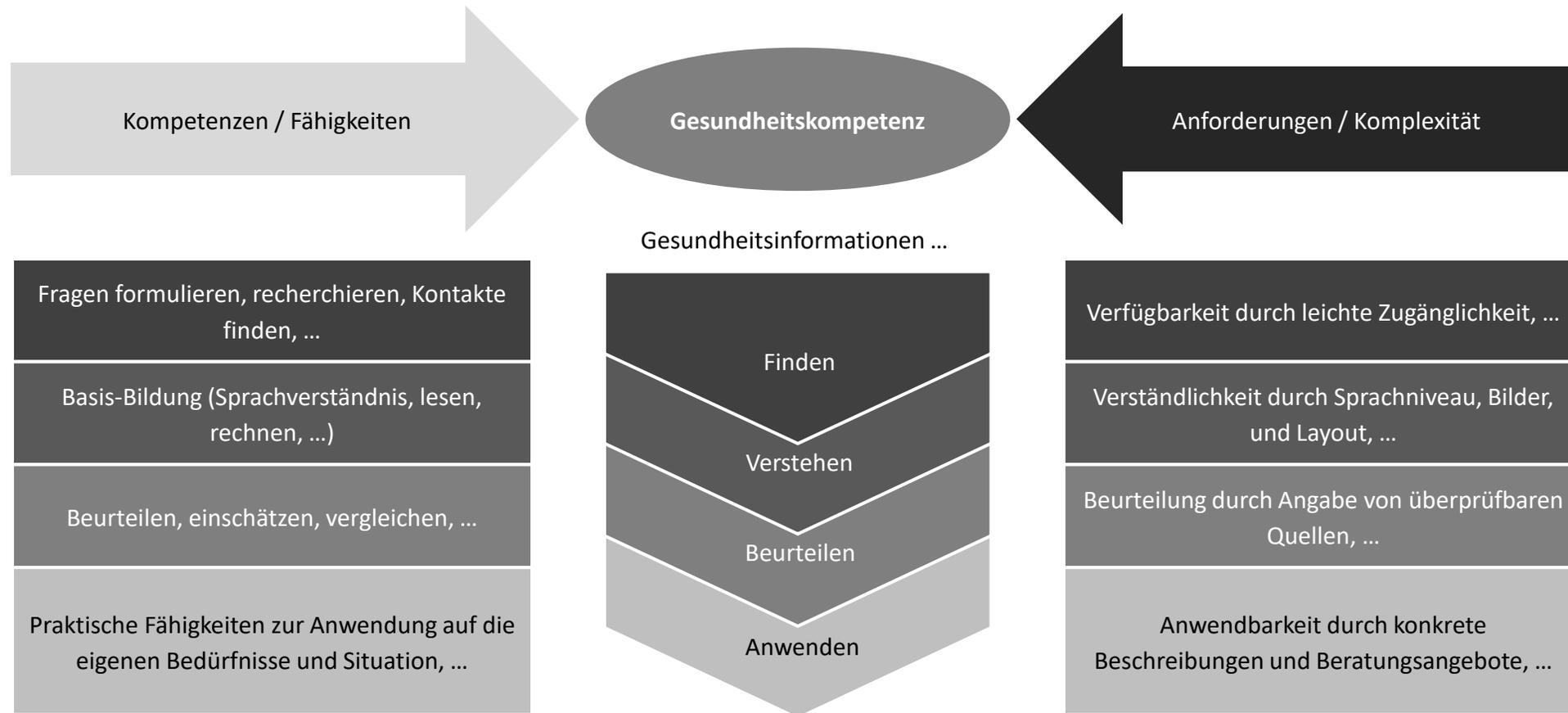


- Das Meeting wird nicht aufgezeichnet
- Gruppenfoto zur Dokumentation
- Bitte Mikrofon auf stumm schalten
- Bei Störgeräuschen stellt der Host Teilnehmer stumm
- Den Chat gerne für Diskussionsfragen nutzen

# Agenda

Zeitslot	Inhalte
<b>17:00-17:20 Uhr</b>	Begrüßung und Rückblick auf das Webinar „Qualitätsmanagement und Organisationale Gesundheitskompetenz im Gesundheitswesen (05.02.2024)“
<b>17:20-17:50 Uhr</b>	Trainings in patienten-zentrierter Kommunikation für Gesundheitsberufe (Dr. Jürgen Soffried, IfGF Graz)
<b>17:50-18:15 Uhr</b>	Diskussion und Austausch
<b>18:15-18:35 Uhr</b>	Überblick über Techniken und Methoden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz (u. a. gesundheitskompetente Kommunikation) Prof. Dr. Katharina Rathmann und Emese László (Hochschule Fulda)
<b>18:35-19:00 Uhr</b>	Diskussion und Austausch Abstimmung: What´s next? Ausblick und Abschluss

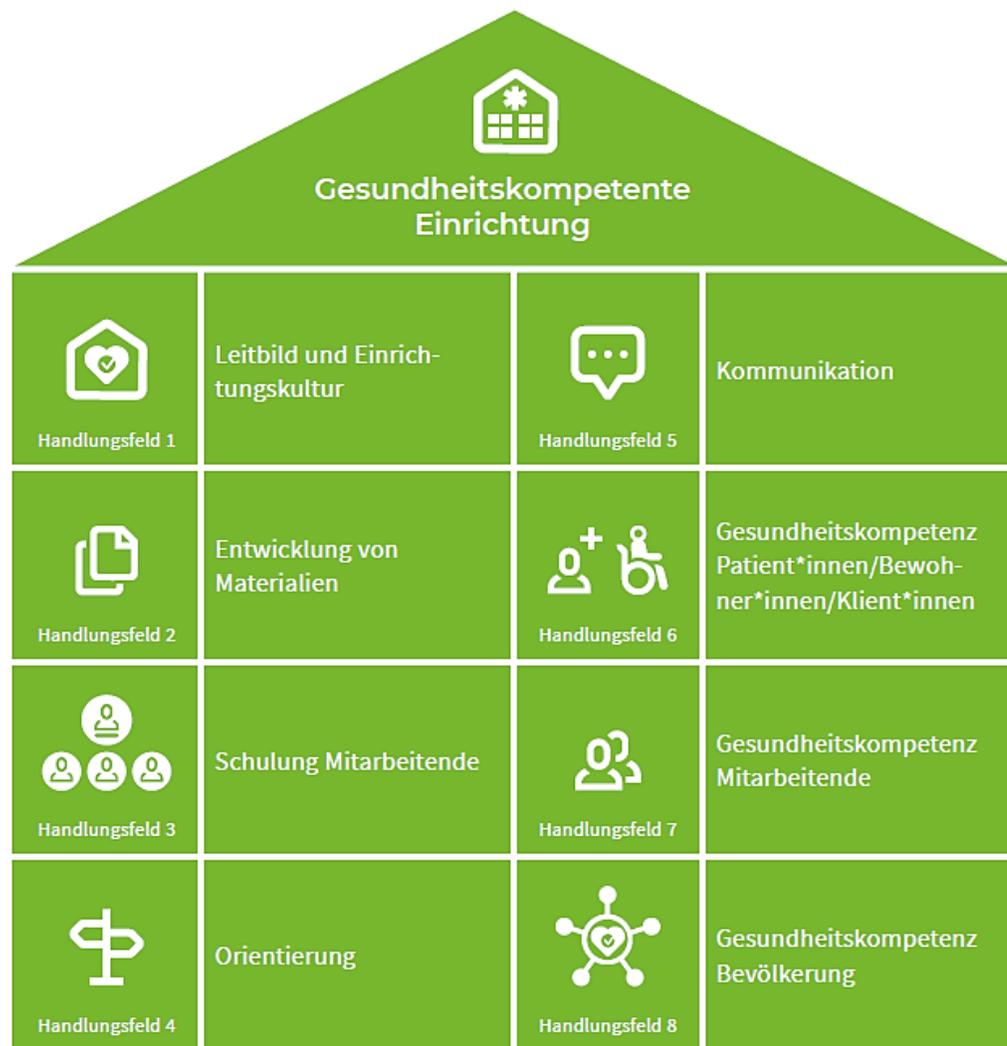
# Gesundheitskompetenz: Wechselspiel zwischen persönlichen Kompetenzen sowie relationalen und situativen Anforderungen



Quelle: Eigene Darstellung nach Pelikan et al. (2023), entnommen aus Rathmann K & László E (im Druck). Gesundheitskompetenz. In: Hartung S & Wihofszky P (Hrsg.). Springer Reference Werk „Nachhaltigkeit und Gesundheit“. Heidelberg: Springer.

# Konzept „organisationale Gesundheitskompetenz“

Acht Standards/Handlungsfelder



## Ganzheitlicher Ansatz

- Gesundheitskompetenz zu erreichen, liegt nicht allein in der Verantwortung des oder der Einzelnen, sondern muss auch als eine gesamtgesellschaftliche und organisationspezifische Aufgabe begriffen werden.
- Gerade Einrichtungen, die Gesundheitsversorgung gestalten, kommt hier eine besondere Verantwortung zu.
- Ihre Aufgabe ist es, allen Zielgruppen (u. a. Mitarbeitenden, Patient\*innen bzw. Klient\*innen) entsprechend ihrer Bedürfnisse gute Gesundheitsentscheidungen zu ermöglichen, sie zu unterstützen und entsprechende Rahmbedingungen dafür zu schaffen.

## Schnittmengen zwischen OGK und QM



### Den Austausch mit Expert\*innen aus dem Qualitätsmanagement (QM) und der organisationalen Gesundheitskompetenz (OGK) vertiefen

#### Übergeordnete Fragestellungen:

1. Welche Vorteile und Benefits bietet die OGK für das QM im Gesundheitswesen?
2. Welchen Beitrag kann das QM im Gesundheitswesen leisten, um die Gesundheitskompetenz der Patient\*innen und der Professionellen (in den Gesundheitsberufen) zu verbessern?
3. Welche Möglichkeiten zur Verzahnung der OGK und des QM bestehen überhaupt? (in welchen Bereichen und wie?)



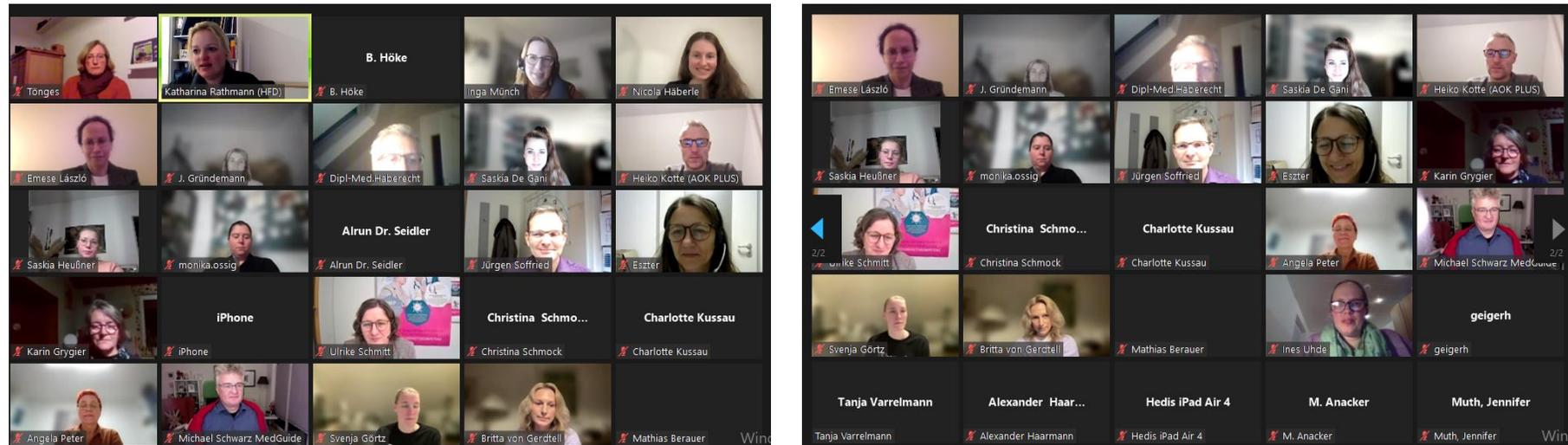
#### Diskussionsfragen an die Teilnehmenden:

1. Wie kann die Umsetzung von OGK in der Praxis gelingen?
2. In welchen Bereichen des QM sehen Sie Möglichkeiten, um die Standards der OGK zu berücksichtigen?

# Rückblick auf das Webinar vom 05.02.2024

# Rückblick auf das Webinar vom 05.02.2024

- Fokus: Organisationale Gesundheitskompetenz und QM
- 60 Teilnehmende aus den Bereichen QM, Praxis und Wissenschaft





## Aus welcher Institution kommen Sie heute zu uns?

33 responses



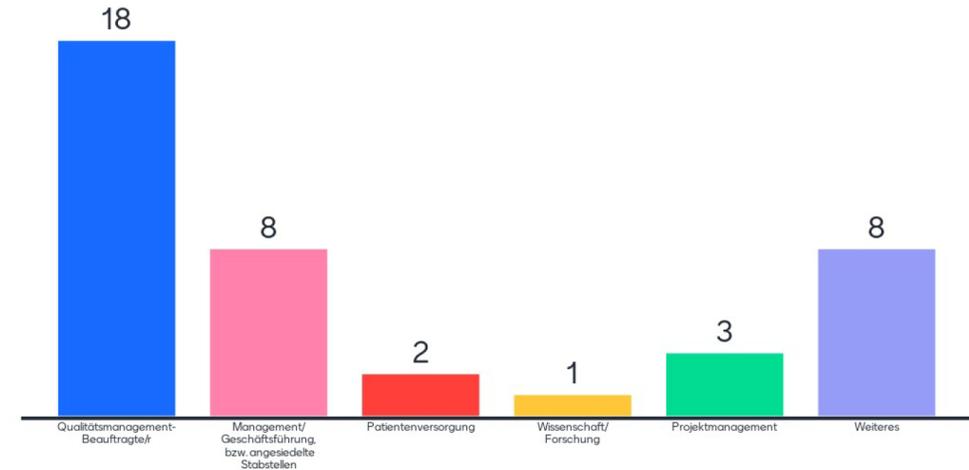
## Warum sind Sie heute bei uns?

59 responses

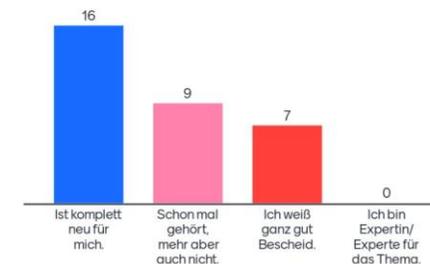


Organisationale Gesundheitskompetenz und  
Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung

## Welche Funktion üben Sie aktuell in Ihrer Organisation aus?



## Wie viel ist Ihnen schon über das Konzept der "Organisationalen Gesundheitskompetenz" bekannt?



# Wie kann die Umsetzung von OGK in der Praxis gelingen?

Aus der Sicht der Webinar-Teilnehmenden in Verbindung mit dem aktuellen Forschungsstand zur Implementierung OGK & Anpassung an rechtl. Rahmenbedingungen im deutschen Gesundheitswesen

Makroebene (Gesundheitspolitik und Forschung)	Mesoebene (Organisationen)	Mikroebene (Patient:innen, Mitarbeiter:innen)
Aufnahme von Standards für organisationale GK in Akkreditierungen, also Anpassungen des internen QM (Anpassung der QM-RL durch den G-BA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Führung setzt OGK in allen Bereichen um (Ganzheitlichkeit), Führungskräfte zeigen Umsetzungswille, stellen Ressourcen zur Verfügung und sensibilisieren Belegschaft</li> <li>OGK-Change-Champions &amp; Kultur des Wandels werden von der Organisation gefördert</li> </ul>	<b>Patient:innen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>reagieren positiv auf Partizipationswille der Organisation</li> <li>sind aktiv als Ko-Produzent:innen von Gesundheitsdiensten und Ko-Erzeuger:innen von Wertschöpfung</li> </ul>
Verbindliche rechtliche Vorgaben für Integration von OGK bei Zulassung von Krankenbehandlungsorganisationen über das SGBV	Mitarbeitende erhalten (Kommunikations-) Schulungen und werden auf Umsetzung gk-freundlicher Maßnahmen vorbereitet	<b>Mitarbeiter:innen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zeigen sich offen im Change-Pprozess</li> <li>erkennen OGK als festen Bestandteil ihrer täglichen Arbeit an.</li> </ul>
GK/OGK in Aus- Fort- und Weiterbildung der Medizinberufe: Anpassung Approbationsordnung & Curricula (Studienordnungen)	Evaluation: Der Fortschritt umgesetzter OGK-Maßnahmen wird durch die Organisation gemessen und im KVP berücksichtigt	
Öffentliche Institutionen definieren Strukturen, die zu OGK führen, veröffentlichen Leitfäden/Best Practices & kommunizieren diese in Gremien & Netzwerken.	Organisationen verstehen OGK als Wettbewerbsvorteil, z.B. für Akquise neuer Mitarbeiter:innen	
Forschung muss den (gesundheitsökonomischen) Nutzen einer GKO herausarbeiten: Studien zur Messbarkeit von OGK nötig	Organisationen schaffen Strukturen für die Netzwerkarbeit in der Kommune und mit Selbsthilfeeinrichtungen	

# In welchen Bereichen des QM können die Standards der OGK berücksichtigt werden? aus der Sicht der Webinar-Teilnehmenden

7 Kernelemente des QM	QM-Konzepte (z. B. ISO 9001)	Bezüge zu Standards der OGK möglich
Kunden-/Patienten-Orientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patientenveranstaltungen</li> <li>• Patientenbefragungen</li> </ul>
Mitarbeitenden-Orientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Schulungen &amp; Weiterbildung (z. B. zu Gesprächstechniken)</li> <li>• Mitarbeiterbefragung</li> <li>• Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen</li> </ul>
Prozessorientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbindung in Aufnahme- und Entlassmanagement</li> <li>• in Prozessbeschreibungen auf Mitarbeiterkompetenzen zu OGK verweisen</li> </ul>
Leistungsmessung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OGK in etabliertes Berichtswesen einbinden</li> </ul>
Verbesserung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KH u.a. als lernende Organisation</li> <li>• OGK im KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)</li> <li>• OGK im Fehlermanagement</li> </ul>
Ganzheitlichkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	Organisationsentwicklung
Kommunikation und Kooperation*	~	Regelmäßige Schulungen & Weiterbildung (z. B. zu Gesprächstechniken)
Verantwortung* und Führung	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementbewertung</li> <li>• systematische Planung und Steuerung</li> <li>• Strategische Ausrichtung, Leitbild</li> </ul>

Übergeordnete Zusammenfassung (05.02.2024)

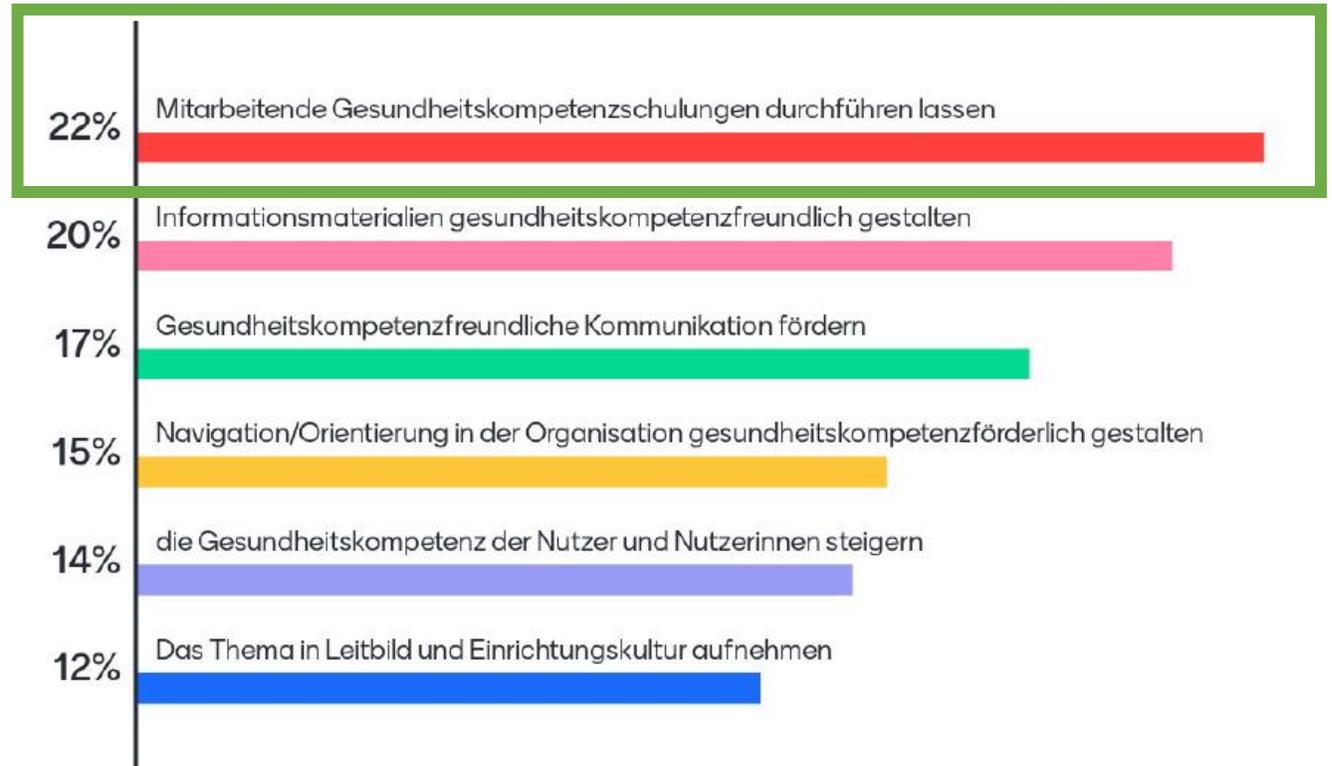
„Man sollte die Politik gemeinsam herantreten, um dort eine gewisse Sensibilisierung zu erreichen. Verhältnisprävention spielt dabei eine wichtige Rolle.“

- OGK muss **ganzheitlich** von den einzelnen Personen gelebt werden.
- Das Konzept der OGK sollte rechtlich **verbindlich** eingeführt werden, um wirksam zu werden.
- **Rahmenbedingungen** sollten geschaffen werden (u. a. Festlegung finanzieller, personeller, zeitlicher Ressourcen für die Umsetzung des Konzepts der OGK in der Organisation) → Rolle der Verhältnisprävention.
- **Politik** sollte sensibilisiert werden.
- In der Praxis sind **Leitfäden, Checklisten, Anleitungen, Instrumente zur Selbstbewertung und Zertifizierung** notwendig, um die OGK umsetzen zu können.

„Bei der Umsetzung der OGK müsste in die Organisationsstrukturen eingegriffen werden, bspw. durch Umstrukturierung der Kommunikationsstandards. (...) Es braucht Investition, aber es entlastet das Personal.“

Welche Standards der OGK würden Sie prioritär in Ihren Organisationen umsetzen?

**Wünsch Dir was! Welche Standards der OGK würden SIE prioritär in Ihren Organisationen umsetzen? Verteilen Sie bitte maximal 100 % nach Wichtigkeit.**



# Agenda

Zeitslot	Inhalte
<b>17:00-17:20 Uhr</b>	Begrüßung und Rückblick auf das Webinar „Qualitätsmanagement und Organisationale Gesundheitskompetenz im Gesundheitswesen (05.02.2024)“
<b>17:20-17:50 Uhr</b>	Trainings in patienten-zentrierter Kommunikation für Gesundheitsberufe (Dr. Jürgen Soffried, IfGF Graz)
<b>17:50-18:15 Uhr</b>	Diskussion und Austausch
<b>18:15-18:35 Uhr</b>	Überblick über Techniken und Methoden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz (u. a. gesundheitskompetente Kommunikation, Schulung) Prof. Dr. Katharina Rathmann und Emese László (Hochschule Fulda)
<b>18:35-19:00 Uhr</b>	Diskussion und Austausch Abstimmung: What´s next? Ausblick und Abschluss

# Überblick über Techniken und Methoden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz

„Patienten-zentrierte Kommunikation“ &  
„Schulung von Fachpersonal“

# Trainings in patienten-zentrierter Kommunikation für Gesundheitsberufe

Input von Dr. Jürgen Soffried



Link zum Video:

<https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem/>

# Überblick über Techniken und Methoden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz im Gesundheitswesen

Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László



Video zur Gesundheitskompetenz (Webseite: EwîKo-Projekt)  
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/gesundheitskompetenz/>

## Beispiele aus Österreich

**Input:** Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László

### Krauß-Füreder et al. (2020): Methodenbox – Gesundheitskompetente Sozialversicherung



- Verständliche Informationsmaterialien
- Gute Gesprächsqualität
- Orientierungshilfe
- Einbeziehung der Zielgruppe
- Schulungen für Mitarbeiter\*innen

<https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/load?contentid=10008.731981&version=1580910437>

### Schmotzer et al. (2023): ÖPGK-Toolbox Gesundheitskompetenz



- Orientierung und Navigation im Gesundheitssystem
- Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings
- Gute Gesprächsqualität
- Gute Gesundheitsinformation
- Bürger- und Patientenempowerment
- Partizipation und Vernetzung

<https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/08/opgk-toolboxgk-v20.pdf>

# Toolboxen und Materialsammlungen in Deutschland

Toolkit/Handreichung/Methoden- und Materialsammlung

Input: Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László

**Praxishandbuch „Gesundheitskompetenz im Fokus“**

(Kolpatzik 2019)



Gesundheitskompetenz im Fokus

**Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz**

(Schmidt-Kaehler et al. 2017)



Material- und Methodensammlung

**Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (stationäre Versorgung, insbesondere Krankenhaus und Pflege)**

(Rathmann et al. 2021a)



Gesundheitsversorgung

**Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Eingliederungshilfe (in den Bereichen Wohnen und Arbeiten)**

(Rathmann et al. 2021b)



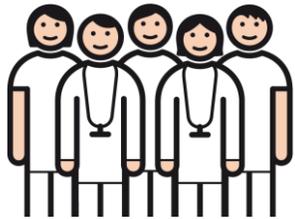
Eingliederungshilfe

Quelle: eigene Darstellung, Übersicht aus Rathmann K & László E (im Druck). Gesundheitskompetenz. In: Hartung S & Wihofszky P (Hrsg.). Springer Reference Werk „Nachhaltigkeit und Gesundheit“. Heidelberg: Springer.

# Praxisleitfäden: Tools

## Handlungsfeld 5: Gesundheitskompetente Kommunikation

**Input:** Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László



Fachpersonal



**Teach Back /  
Zurückerklären**  
(Institute for Healthcare Advancement)

1. Vermitteln Sie die Informationen.
2. Bitten Sie die Gesprächspartner\*innen, das Gesagte in eigenen Worten wiederzugeben



**Chunk and Check /  
Häppchenweise informieren**  
(NHS Education for Scotland 2017)

1. Vermitteln Sie die Informationen in kleinen Happen („chunks“).
2. Fahren Sie erst dann fort, nachdem das Gegenüber die Information in eigenen Worten wiedergegeben hat („check“).



**Red Flags /  
Warnsignale erkennen**  
(Osborne 2013)

Beispiele für Warnsignale:

1. Leseaufgaben mit Ausreden vermeiden (z. B. „Ich habe meine Brille vergessen“).
2. Termine nicht bzw. zur falschen Zeit wahrnehmen.
3. Sich unangemessen verhalten...



Patient\*innen



**Ask me Three /  
Zu drei Fragen ermutigen**  
(Institute for Healthcare Improvement)

Drei Fragen:

1. Was ist mein Hauptproblem?
2. Was kann ich tun?
3. Warum ist es für mich wichtig, das zu tun?



**Questions Are The Answer /  
10 Fragen zu meiner Gesundheit**  
(Agency for Healthcare Research and Quality)

Beispiele aus dem Fragenkatalog:

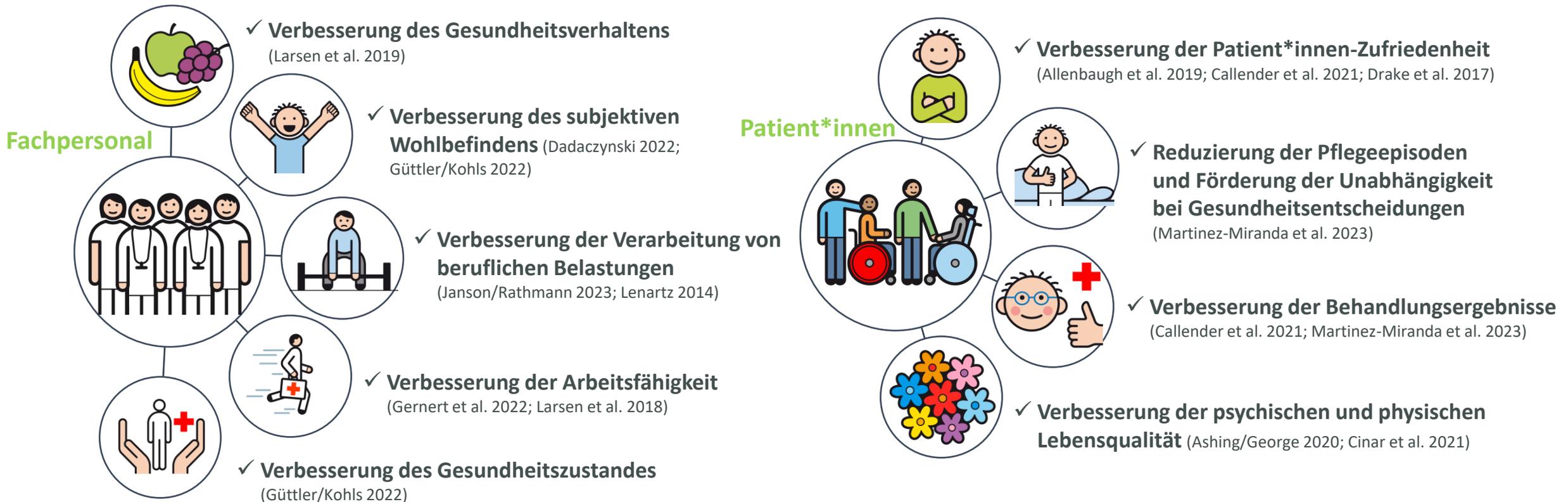
1. Wofür ist die Untersuchung/der Test gedacht?
2. Wann erhalte ich die Ergebnisse?
3. Wie schreibt man den Namen des Medikaments? usw.

# Benefits durch Maßnahmen zur Stärkung der OGK

Vorteile für Fachpersonal und Patient\*innen

Input: Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László

Einrichtungen der Gesundheitsversorgung zeichnen sich durch zahlreich Vorteile aus, wenn sie in Maßnahmen zur Stärkung der organisationalen Gesundheitskompetenz investieren:



## Handlungsfeld 3: Schulung zur Gesundheitskompetenz



### Handlungsfeld 3: Schulung von Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz

Tool: Schulung zur Gesundheitskompetenz (Kripalani et al. 2006; Trummer et al. 2006, Osborne 2013)

**Ziel:** Gesundheitskompetente Einrichtungen schulen ihre Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz.

**Input:** Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László

## Ablauf und Bestandteile der Schulung

Begrüßung der Teilnehmenden

1. Themenblock:  
Einführung in das Thema Gesundheitskompetenz

2. Themenblock:  
Verlässliche Gesundheitsinformationen

3. Themenblock:  
Gesundheitskompetente Kommunikation &  
Warnsignale

Rückmeldung zur Schulung

## Entwicklung der Gesundheitskompetenz: Materialien und Ablauf

**Selbstchecks**



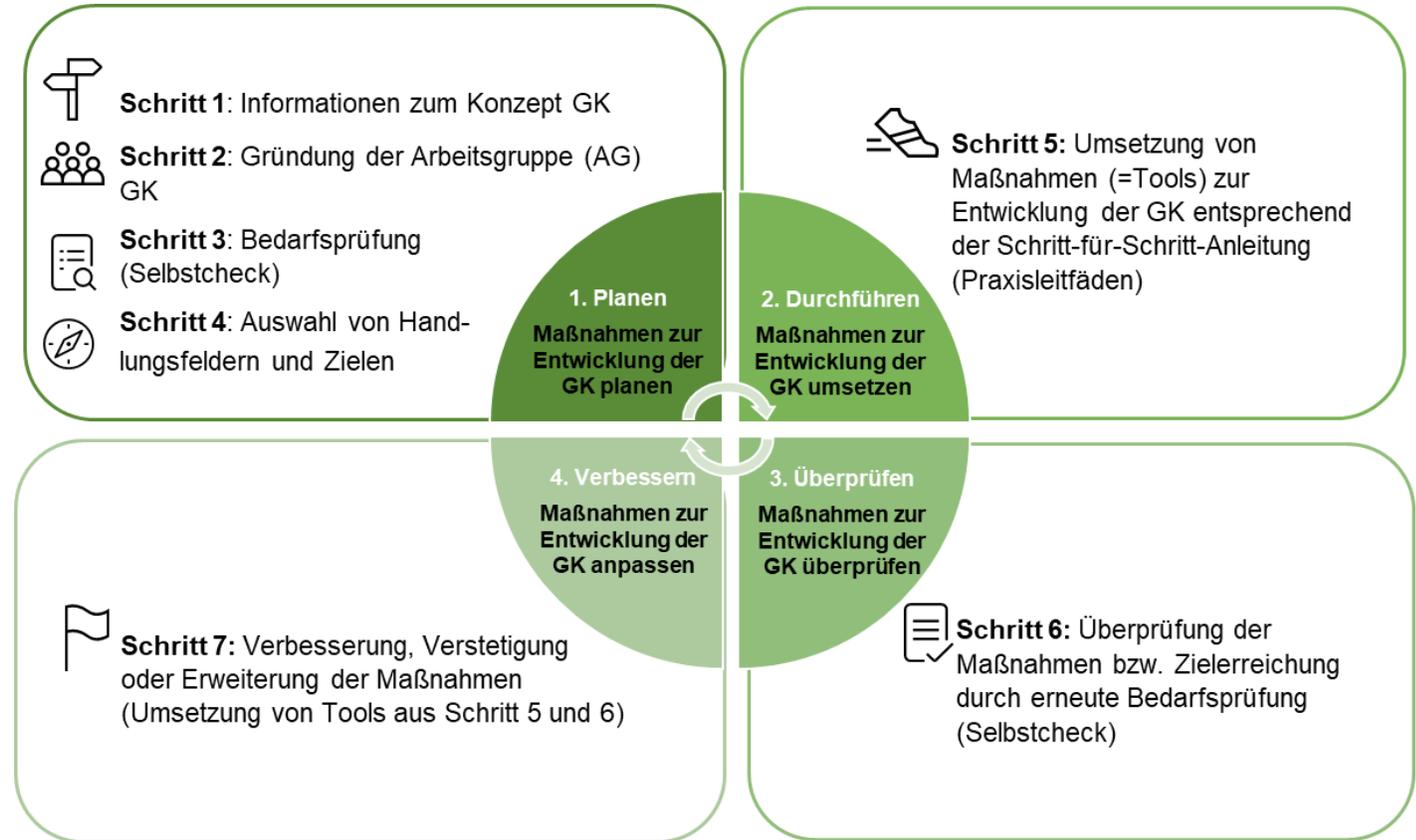
**Toolboxen**



**Praxisleitfäden**



**Input:** Prof. Dr. Katharina Rathmann & Emese László



Anmerkung: GK = Gesundheitskompetenz

Insgesamt 88 Tools

Filterfunktion:

- **Nach Handlungsfeld**
- **Nach Ebene** (Leitung, Mitarbeitende, Patient\*innen / Klient\*innen, Angehörige)
- **Nach Zielgruppe** (Patient\*innen mit geringer Gesundheitskompetenz, Erwachsenen mit geistiger Behinderung usw.)



Weitere Informationen zu EwiKo:  
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/>

## Die Tool-Datenbank

Übersicht über Tools zur Stärkung der Gesundheitskompetenz pro Handlungsfeld der organisationalen Gesundheitskompetenz

Sie finden insgesamt 88 Tools. Nutzen Sie die Filter zur Eingrenzung der Auswahl.

Alle Tools anzeigen

Handlungsfeld ▼

Ebene wählen ▼

Zielgruppe ▼

Einrichtung

1 3 4 5 6

Maßnahmen zur Förderung der oGK

Zielgruppe: Patient\*innen mit geringer Gesundheitskompetenz & Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit / Textverständnis

Einrichtung

1 3 4 5

The Health Literacy Environment of Hospitals and Health Centers

Zielgruppe: Bevölkerung & Patient\*innen mit geringer Gesundheitskompetenz

Einrichtung

1 2 3 5 6

Material- und Methodensammlung zur Verbraucherinnen- und Patientinnenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz

Einrichtung

Mitarbeitende

3 5

Einrichtung

1 2 3 4 5 6 7 8

Praxishandbuch „Gesundheitskompetenz im Fokus“

Webseite „EwiKo“-Projekt

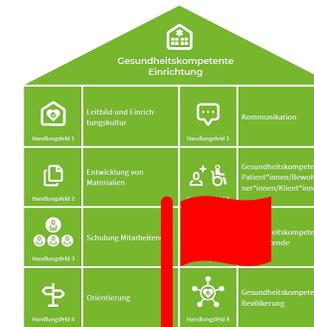
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/produkte/tool-datenbank/>

# Wie geht es nun weiter?

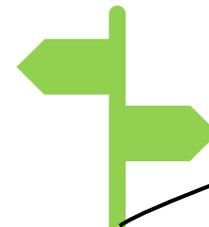
**Wir machen uns auf den Weg...  
Kommen Sie mit?**

Wir laden Sie zur Mitwirkung ein!

Tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein,  
wir kommen auf Sie zu!



**Auf dem Weg zur  
gesundheitskompetenten  
Einrichtung**



# Vielen Dank fürs Mitmachen!

## Kontakt:

### FB Organisationale Gesundheitskompetenz des DNGK

Prof. Dr. Katharina Rathmann:  
[katharina.rathmann@gw.hs-fulda.de](mailto:katharina.rathmann@gw.hs-fulda.de)

Dr. Inga Münch:  
[inga.muench@bertelsmann-stiftung.de](mailto:inga.muench@bertelsmann-stiftung.de)



**Mitglieder der AG „Organisationale Gesundheitskompetenz und Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen“ des Fachbereichs „Organisationale Gesundheitskompetenz (FB OGK)“ im Deutschen Netzwerk Gesundheitskompetenz (DNGK)**

Personen auf dem Foto (von links nach rechts): Dr. Jürgen Soffried (Institut für Gesundheitsförderung und Prävention GmbH (IfGP) Graz/Österreich), Dr. Inga Münch (Bertelsmann Stiftung, stellvertretende Vorsitzende des FB OGK), Dr. Saskia DeGani (Careum Zürich/Schweiz), Prof. Dr. Katharina Rathmann (Hochschule Fulda, Vorsitzende des FB OGK), Nadine Fischbock (Medizinische Hochschule Hannover), Nicola Häberle (Pädagogische Hochschule Freiburg). Nicht auf dem Foto abgebildet: Prof. Dr. Eva-Maria Bitzer (Pädagogische Hochschule Freiburg), Frau Prof. Dr. Marie-Luise Dierks (Medizinische Hochschule Hannover) und Emese László (Hochschule Fulda).