

Reflexionsbogen organisationsbezogene Gesundheitskompetenz

1. Einleitung

Das Konzept der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz widmet sich der Frage, wie Gesundheitsorganisationen Menschen helfen können, sich im komplexen Gesundheitssystem zurechtzufinden bzw. »Gesundheitsinformationen und -angebote zu finden, zu verstehen und anzuwenden«¹.

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekts »Organisationsbezogene Gesundheitskompetenz in der Region Hamburg (OHL-HAM)« wurde am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf ein Reflexionsbogen entwickelt, der Gesundheitsorganisationen anhand von 77 Kriterien die Erhebung des aktuellen Standes ihrer eigenen Gesundheitskompetenz ermöglicht. Der Reflexionsbogen ist Teil eines umfassenden Kriterienkataloges, der als Buch sowie kostenlos als PDF-Version im oekom-Verlag erhältlich ist. Sie finden das zugehörige Kapitel in:

 <p>Izumi Klockmann, Johanna Heeg, Olaf von dem Knesebeck, Martin Härter, Daniel Lüdecke (Hrsg.)</p> <p>Gesundheitskompetenz urbaner Organisationen Ein praxisorientiertes Handbuch</p> <p>Edition Nachhaltige Gesundheit in Stadt und Region / Band 6</p> <p>oekom science</p>	<p>Klockmann, I., Härter, M., Heeg, J., Jaß, L., von dem Knesebeck, O., & Lüdecke, D. (2024). Kriterienkatalog zur Reflexion organisationsbezogener Gesundheitskompetenz. In I. Klockmann, J. Heeg, O. von dem Knesebeck, M. Härter, & D. Lüdecke (Hrsg.), <i>Gesundheitskompetenz urbaner Organisationen – Ein praxisorientiertes Handbuch</i> (Bd. 6). München: oekom. https://doi.org/10.14512/9783987263255</p>
---	--

Bei der Arbeit mit dem Reflexionsbogen (Abschnitt 3) unterstützt Sie eine Anleitung zum Ausfüllen des Reflexionsbogens (Abschnitt 2). Lesen Sie sich die Anleitung durch und schätzen Sie anschließend aus der Perspektive Ihrer Organisation bzw. Abteilung ein, inwiefern in Bezug auf die aufgeführten Kriterien Handlungsbedarf besteht. Um die Ergebnisse Ihres aktuellen Standes zu erhalten, nutzen Sie die Vorlage zur Auszählung (Abschnitt 4) Ihrer Angaben.

¹ Aus dem Englischen übersetzt nach: Brach, C., Keller, D., Hernandez, L. M., Baur, C., Parker, R., Dreyer, B., Schyve, P., Lemerise, A. J., & Schillinger, D. (2012). *Ten attributes of health literate health care organizations*. Institute of Medicine of the National Academics. https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/BPH_Ten_HLit_Attributes.pdf

2. Anleitung zum Ausfüllen des Reflexionsbogens

Bei der Arbeit mit dem Reflexionsbogen fallen grundsätzlich vier Schritte an, die im Folgenden beschrieben werden.

Schritt 1: Definition des Anwendungsbereichs

Legen Sie fest, ob Sie den Reflexionsbogen für die *gesamte Organisation oder für eine einzelne Abteilung bzw. einen einzelnen Bereich* ausfüllen wollen. Das Ausfüllen des Reflexionsbogens für die gesamte Organisation ist für kleinere Organisationen geeignet, wie eine psychotherapeutische Praxis oder eine Apotheke. Für größere Organisationen wie Krankenhäuser oder Organisationen, deren Unterorganisationen grundsätzlich unabhängiger voneinander arbeiten, ist es sinnvoll, den Reflexionsbogen für eine bestimmte Abteilung oder Unterorganisation auszufüllen.

Beispiele für Abteilungen bzw. Unterorganisationen:

- Abteilung für die Mitgliederbetreuung einer Krankenkasse
- Einzelne Apotheke aus einem Apothekenverbund
- Marketing-Abteilung in einem pharmazeutischen Unternehmen
- Psychiatrische Abteilung eines Krankenhauses
- Zahnmedizinische Abteilung in einem Gesundheitszentrum

Definieren Sie im Textkasten unten, für welche (Unter-)Organisation oder Abteilung Sie den Reflexionsbogen ausfüllen.

(Unter-)Organisation/Abteilung:

Damit die Kriterien für unterschiedliche Organisationstypen anwendbar sind, wird im Reflexionsbogen nicht von Patient:innen, Klient:innen, Mitgliedern, Kund:innen etc. gesprochen, sondern einheitlich von Nutzer:innen oder Zielgruppen. *Nutzer:innen* sind die Personen, die Ihre Angebote bereits wahrnehmen. *Zielgruppen* umfassen darüber hinaus die Personen, die aktuell noch nicht zu Ihnen kommen, jedoch potenzielle Nutzer:innen wären. Definieren Sie im zweiten Textkasten unten, wen Sie als Nutzer:innen bzw. Zielgruppen Ihrer Organisation berücksichtigen wollen. Es ist wichtig, sich dies vor Augen zu führen, um zu verstehen, was Ihre Organisation tun kann, damit es diese Personengruppen leichter haben, die für sie relevanten Informationen und Angebote zu finden, zu verstehen und anzu-

wenden. Sofern nicht anders angegeben, richten sich alle Kriterien an die Nutzer:innen Ihrer Organisation. Zum Beispiel wie mit ihnen kommuniziert wird oder ob der räumliche Zugang für sie barrierefrei ist.

Nutzer:innen & Zielgruppen:

Behalten Sie diese Definitionen während des Ausfüllens des Reflexionsbogens im Hinterkopf. Stellen Sie sicher, dass alle Personen, die am Ausfüllen beteiligt sind, das gleiche Verständnis in Bezug auf diese Begriffe teilen.

Schritt 2: Ausschluss nichtzutreffender Kriterien

Gehen Sie den Reflexionsbogen einmal vollständig durch und streichen Sie bei den Kriterien, die nicht auf Ihre Organisation zutreffen, die rechten Spalten durch (siehe Tabelle 1). Gemeint sind die Kriterien, die irrelevant für die Arbeitsumgebung, das Handlungsfeld oder z. B. die Zielgruppen Ihrer Organisation sind. Diese Kriterien sind für Ihren Organisationstypen *nicht anwendbar und können nicht umgesetzt werden*. Auch nicht dann, wenn zusätzliche Ressourcen zur Verfügung stünden. Für den weiteren Prozess werden diese *Kriterien ausgeschlossen*. Zu den anderen Kriterien müssen Sie aktuell noch keine Einträge vornehmen. Wenn es Ihnen leichter erscheinen sollte, können Sie diesen und den nächsten Schritt jedoch auch in einem Durchgang vollziehen.

Tabelle 1: Beispielhafte Tabelle für eine Organisation, auf die a) nicht zutrifft

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Nutzer:innen werden über den Behandlungszeitraum hinaus in unterschiedlichen Bereichen des Selbstmanagements (z. B. Medikamenteneinnahme, Bewegung, Ernährung) unterstützt.			
b) Um das Selbstmanagement der Nutzer:innen zu unterstützen, werden unterschiedliche Methoden eingesetzt, z. B. ein Maßnahmenplan erstellt oder Folgetermine zur Überprüfung der Medikamenteneinnahme durchgeführt.			
c) Die Organisation bietet Raum für Peer-to-Peer-Ansätze und Austauschmöglichkeiten in Gruppen (z. B. Selbsthilfegruppen), die der gegenseitigen Bestärkung der Mitglieder dienen.			
Auszählung			

Schritt 3: Ausfüllen des Reflexionsbogens

Gehen Sie nun erneut den Reflexionsbogen durch und kreuzen Sie basierend auf dem aktuellen Stand Ihrer Organisation an, inwiefern derzeit eine Aktion zur Verbesserung erforderlich ist. Hierfür nutzen Sie bitte die Tabellen im Reflexionsbogen, die je Unterkategorie wie folgt aufgebaut sind:

Tabelle 2: Beispiel für eine fertig ausgefüllte Tabelle

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Informationen zur Anreise und Orientierung innerhalb der Organisation sind leicht zu finden und zu verstehen.	X		
b) Telefonische Kontakte zur Organisation sind kostenlos und zeitlich flexibel erreichbar.			X
c) Telefonische Kontakte zur Organisation sind informativ und werden durch kompetent geschultes Personal geführt.			X
Auszählung	1	0	2

Begriffsdefinitionen zur Selbstreflexion

Wann ist eine Aktion erforderlich?

- **Keine Aktion erforderlich:** Sie sind mit dem aktuellen Stand Ihrer Organisation zufrieden und es gibt nichts, was Sie zur weiteren Verbesserung umsetzen könnten.
- **Aktion optional:** Es gibt einzelne Aspekte, die verbessert werden könnten. Alles in allem funktioniert die aktuelle Umsetzung jedoch bereits und die wesentlichen Kernelemente des Kriteriums werden praktiziert. Es besteht keine unmittelbare Notwendigkeit, eine Aktion zu ergreifen, da kein akuter Zeitdruck vorliegt.
- **Aktion erforderlich:** Das Kriterium wird nur sporadisch oder gar nicht erfüllt. Oder: Die gegenwärtige Umsetzung funktioniert im Großen und Ganzen zwar bereits gut, allerdings erfordert ein bestimmter Aspekt eine (zeitnahe) Bearbeitung.

Beispiele zum Kriterium »Informationen zur Anreise und Orientierung innerhalb der Organisation sind leicht zu finden und zu verstehen.«:

- **Aktion optional:** Die Informationen sind leicht zu finden und zu verstehen, aber das Layout einer bestimmten Abbildung, in der der Lageplan der Organisation abgebildet ist, könnte noch übersichtlicher gestaltet werden.

- Aktion erforderlich: Aktuell werden gar keine oder sehr vereinzelte Informationen zur Verfügung gestellt. Oder: Es gab eine Gesetzesänderung, aufgrund derer bis zu einem vorgegebenen Termin bestimmte Änderungen vorgenommen werden müssen.

Sollte eine optionale oder erforderliche Aktion derzeit aufgrund fehlender Ressourcen o. ä. nicht umsetzbar sein, setzen Sie bitte dennoch ein Kreuz in der entsprechenden Spalte.

In der letzten Zeile »Auszählung« wird angegeben, wie viele Kreuze je Spalte gesetzt wurden (siehe Tabelle 2). Dies dient einer ersten Orientierung, wie viel Arbeitsbedarf für die jeweilige Unterkategorie (=Tabelle) besteht.

Unter jeder Tabelle finden Sie ein Notizfeld, in dem Sie erste Gedanken zur Bearbeitung der Kriterien vornehmen können. Zum Beispiel an wen Sie sich diesbezüglich wenden wollen, was Sie überprüfen möchten oder ganz andere Ideen, die Ihnen bereits zur Umsetzung einfallen.

Sollten Sie sich dazu entscheiden, ein Kriterium für Ihre Organisation anzupassen, empfiehlt es sich, dies ebenfalls zu notieren. Zum Beispiel, um das Kriterium passender für Ihren Organisationstypen zu formulieren.

Schritt 4: Auszählung und weiteres Vorgehen

Führen Sie die in Abschnitt 4 aufgeführten Schritte zur Auszählung durch. Weitere Hinweise, wie Sie die Ergebnisse für die Arbeit in Ihrer Organisation nutzen können, sind im zugehörigen Kapitel der Buchveröffentlichung (bzw. der kostenfreien PDF) zu finden.

3. Reflexionsbogen

Kategorie 1: Barrierefreier Zugang & Navigation

Unterkategorie 1.1: Zugang zur Organisation und zu ihren Angeboten

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Informationen zur Anreise und Orientierung innerhalb der Organisation sind leicht zu finden und zu verstehen.			
b) Telefonische Kontakte zur Organisation sind kostenlos und zeitlich flexibel erreichbar.			
c) Telefonische Kontakte zur Organisation sind informativ und werden durch kompetent geschultes Personal geführt.			
d) Die Online-Präsenz der Organisation ermöglicht das Finden relevanter Informationen mittels einer übersichtlichen Gliederung (z. B. durch Verlinkungen) und ist barrierefrei zu navigieren (z. B. mit einem Screenreader).			
e) Der räumliche Zugang zur Organisation ist barrierefrei.			
f) Finanzielle Hürden zur Inanspruchnahme von Angeboten werden abgebaut und die finanziellen Möglichkeiten von Nutzer:innen berücksichtigt.			
g) Durch ein umfassendes und multidisziplinäres Angebots- und Behandlungsspektrum innerhalb der Organisation wird eine angemessene Versorgung der Nutzer:innen gewährleistet.			
h) Um bestimmte Zielgruppen erreichen zu können und ihnen z. B. bestimmte Angebote oder Beratungen zu empfehlen, erfolgt in geeigneten und notwendigen Situationen eine persönliche, direkte Ansprache von Einzelpersonen.			
Auszählung			

Notizen zu »Zugang zur Organisation und zu ihren Angeboten«

Unterkategorie 1.2: Navigation innerhalb der Organisation

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Navigation innerhalb der Organisation wird durch leicht verständliche Beschilderungen, Navigationshilfen und weitere Informationen erleichtert.			
b) Das Personal hilft den Nutzer:innen, sich innerhalb der Organisation zurechtzufinden.			
c) Das Personal hilft den Nutzer:innen, die Auswahl an Angeboten zu verstehen und z. B. Formulare richtig auszufüllen.			
d) Die Räumlichkeiten sind auf die individuellen Bedarfe der Nutzer:innen (z. B. Privatsphäre) und die Angebotsart der Organisation abgestimmt.			
Auszählung			

Notizen zu »Navigation innerhalb der Organisation«

Unterkategorie 1.3: Navigation im Gesundheitssystem

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Vermittlung zu anderen Gesundheitseinrichtungen (z. B. Fachärzt:innen, Ernährungsberatung) wird erleichtert, unterstützt oder abgenommen.			
b) Die Vermittlung zu nicht medizinischen Unterstützungsangeboten (z. B. zu Mobilität, Lebensmitteln oder anderen Stadtteilangeboten) wird erleichtert, unterstützt oder abgenommen.			
c) Informationen zu eigenen Angeboten sowie Angeboten, die über die der Organisation selbst hinausgehen (z. B. ärztlicher Notdienst, Behördenfinder), werden durch Öffentlichkeitsarbeit verbreitet (z. B. mittels Werbung, Messeständen oder Branchenbucheinträgen).			
d) Für die Erreichung, Aufklärung und Versorgung von Zielgruppen wird mit Gesundheitsorganisationen (z. B. Überweisungen, Nachuntersuchungen) und anderen Organisationen wie Schulen, Kindertagesstätten oder Betrieben kooperiert.			
Auszählung			

Notizen zu »Navigation im Gesundheitssystem«

Kategorie 2: Integration, Priorisierung & Verbreitung von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz

Unterkategorie 2.1: Verpflichtung zu und Integration von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz in die Planung

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Organisation widmet sich ihrer organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz und verankert diese in ihrem Leitbild über alle Organisationsebenen hinweg.			
b) Die Leitungsebene unterstützt aktiv die Arbeit an der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz.			
c) Richtlinien, Initiativen und Maßnahmen für die Umsetzung von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz werden beschlossen und durchgeführt.			
d) Eine Gesundheitskompetenz förderliche Struktur und Umwelt wird geschaffen.			
e) Die Organisation widmet sich unter Einbeziehung des Personals einem kontinuierlichen Prozess der Weiterentwicklung.			
Auszählung			

Notizen zu »Verpflichtung zu und Integration von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz in die Planung«

Unterkategorie 2.2: Widmung von Ressourcen

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Personalressourcen werden zur Verfügung gestellt.			
b) Personelle Zuständigkeiten und Verantwortungen für die Umsetzung der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz werden geklärt und verbindlich verteilt.			
c) Innerhalb der Organisation werden Ressourcen (z. B. Räumlichkeiten, Ausstattung und Technologie), Werkzeuge und Prozesse für die praktische Umsetzung von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz entwickelt und/oder zur Verfügung gestellt.			
Auszählung			

Notizen zu »Widmung von Ressourcen«

Unterkategorie 2.3: Externe Faktoren

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Für die Organisation geltende politische und rechtliche Vorgaben (z. B. UN-Behindertenrechtskonvention) werden bei der Ausgestaltung der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz berücksichtigt bzw. umgesetzt.			
Auszählung			

Notizen zu »Externe Faktoren«

Unterkategorie 2.4: Verbreitung von individueller und organisationsbezogener Gesundheitskompetenz

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Organisationsbezogene Gesundheitskompetenz wird auch außerhalb der eigenen Organisation beworben und eine inhaltliche Ausgestaltung kooperativ mitgestaltet.			
b) Die Organisation unternimmt oder unterstützt Forschung im Bereich individueller und organisationsbezogener Gesundheitskompetenz.			
Auszählung			

Notizen zu »Verbreitung von individueller und organisationsbezogener Gesundheitskompetenz«

Kategorie 3: Qualifizierung, Qualitätsmanagement, Evaluation & Bedarfserhebung

Unterkategorie 3.1: Qualifizierung des Personals

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Das Wissen über und die Bedeutung von <i>organisationsbezogener</i> Gesundheitskompetenz wird gefördert und gepflegt.			
b) Das Personal wird in Techniken für die Kommunikation mit Zielgruppen qualifiziert.			
c) Soziale wie emotionale Kompetenzen und ein respektvoller Umgang mit Nutzer:innen werden gefördert, indem z. B. auf Privatsphäre geachtet wird.			
d) Innerhalb der Organisation wird eine klare, effektive und offene Kommunikation im Kollegium gefördert.			
e) Das Wissen über und die Bedeutung von <i>individueller</i> Gesundheitskompetenz wird gefördert und gepflegt.			
f) Die <i>eigene individuelle</i> Gesundheitskompetenz des Personals wird gefördert.			
Auszählung			

Notizen zu »Qualifizierung des Personals«

Unterkategorie 3.2: Qualitätsmanagement, Evaluation und Bedarfserhebung

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Es wird ein Qualitätsmanagement der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz verfolgt.			
b) Ziele zur Verbesserung der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz werden definiert und Zuständigkeiten zur Erreichung dieser Ziele festgelegt.			
c) Für die Evaluation der Zielverfolgung der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz werden entsprechende Werkzeuge (z. B. (Selbst-)Bewertungsinstrumente) verwendet.			
d) Bereits vorhandene sowie entwickelte Materialien, Programme, Richtlinien, Schulungen und die Dienstleistungsumgebung insgesamt werden im Hinblick auf die zur Verbesserung der organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz definierten Ziele geprüft und evaluiert.			
e) Das Feedback von Zielgruppen wird zur Evaluation der definierten Ziele eingeholt und verarbeitet.			
f) Die Bedürfnisse der Zielgruppen werden erhoben und es wird evaluiert, wie gut die Bedürfnisse bedient werden.			
g) Den Nutzer:innen wird die Möglichkeit gegeben, sich an eine Beschwerdestelle der Organisation zu wenden.			
h) Die Kenntnisse des Personals zu organisationsbezogener Gesundheitskompetenz werden evaluiert.			
i) Das Personal wird in die Weiterentwicklung von Materialien und der Organisation als Ganzes aktiv eingebunden.			
j) Zur Maßnahmenentwicklung sowie für das Erstellen von Materialien werden <i>interne</i> Expert:innen für individuelle und organisationsbezogene Gesundheitskompetenz konsultiert.			
k) Zur Maßnahmenentwicklung sowie für das Erstellen von Materialien werden <i>externe</i> Expert:innen für individuelle und organisationsbezogene Gesundheitskompetenz konsultiert.			
Auszählung			

Notizen zu »Qualitätsmanagement, Evaluation und Bedarfserhebung«

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying the upper half of the page. It is intended for taking notes on the topics mentioned in the header above.

Kategorie 4: Kommunikation mit Zielgruppen

Unterkategorie 4.1: Leicht verständliche Sprache

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Im direkten Gespräch und in anderer mündlicher Kommunikation mit Zielgruppen (z. B. Telefon, Video) wird eine leicht verständliche Sprache verwendet.			
b) In Entlassungsplänen, Informationsbroschüren und anderen Materialien wird eine leicht verständliche Sprache verwendet.			
c) Layouts, Visualisierungen, Symbole und z. B. Schriftformatierungen sind leicht verständlich und barrierefrei gestaltet.			
d) Angebote und Informationen werden in Fremdsprachen bereitgestellt und ggf. Übersetzungsdienste oder technische Hilfsmittel (z. B. Onlinetextübersetzung oder -dolmetschen) genutzt.			
Auszählung			

Notizen zu »Leicht verständliche Sprache«

Unterkategorie 4.2: Bildung und Information

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Aufklärung der Zielgruppen folgt einer systematischen und zielgerichteten Strategie, die für die Organisation beschlossen wurde.			
b) Den Zielgruppen werden gesundheitsbezogene Informationen leicht zugänglich und kostenlos zur Verfügung gestellt.			
c) Die Organisation informiert, klärt auf und bietet Hilfestellung bei einer Vielfalt an Themen, die im jeweiligen Handlungsradius der Organisation liegen (z. B. Prävention, Diagnostik, Therapie, soziale und finanzielle Angelegenheiten).			
d) Die Organisation bietet ihren Zielgruppen gesundheitsrelevante Lern- und Bildungsangebote (z. B. präventive Aufklärung) an.			
e) Die individuelle Gesundheitskompetenz der Nutzer:innen wird gefördert.			
f) Die individuelle Gesundheitskompetenz der Angehörigen (z. B. Familie) wird gefördert.*			
g) Zielgruppen werden mit internen und externen Bildungsressourcen und -angeboten verknüpft.			
Auszählung			

* Zu f): Falls sich Ihre Organisation ausschließlich an Angehörige richtet (z. B. als Angehörigenverein), trifft das Kriterium nicht auf Ihre Organisation zu, da die Angehörigen zu Ihren Nutzer:innen (vgl. Kriterium e)) zählen. Sie können die leeren Felder rechts durchstreichen.

Notizen zu »Bildung und Information«

Unterkategorie 4.3: Transparenz und Seriosität

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Kommunikation mit den Zielgruppen ist transparent (z. B. Aufklärung über Kostenübernahme).			
b) Die Inhalte sind seriös, aktuell, bieten konkrete Handlungsempfehlungen und entsprechen inhaltlich wissenschaftlichen Standards.			
Auszählung			

Notizen zu »Transparenz und Seriosität«

Unterkategorie 4.4: Technologie und Innovation

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Zur Erstellung von Druck- und Online-Materialien werden Hilfsmittel (z. B. Software zur Prüfung auf Barrierefreiheit) verwendet, die das Erstellen leicht verständlicher Materialien unterstützen.			
b) Eine Reihe unterschiedlicher Formate, Kanäle und Medien (z. B. soziale Medien, Videoclips) wird für die Kommunikation nach außen mit den Zielgruppen gezielt eingesetzt.			
c) Die eingesetzte Technologie ist so gestaltet, dass sie für die Zielgruppen leicht verständlich und barrierefrei nutzbar ist.			
Auszählung			

Notizen zu »Technologie und Innovation«

Unterkategorie 4.5: Diversität und Bewusstsein

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Organisation berücksichtigt die Diversität ihrer Zielgruppen z. B. in Bezug auf kulturelle und religiöse Hintergründe und widmet sich der Inklusion und Gleichberechtigung aller.			
b) Unter dem Personal wird ein Bewusstsein dafür geschaffen, wie die Interaktion mit Gesundheitsorganisationen von Nutzer:innen wahrgenommen wird und welchen Einfluss deren individuelle Gesundheitskompetenz dabei hat.			
c) Das Personal vermeidet es, Vorannahmen über den allgemeinen Wissensstand und die individuelle Gesundheitskompetenz der Nutzer:innen zu treffen.			
d) Die Organisation setzt sich für die Entstigmatisierung von Krankheit und Inanspruchnahme von Versorgungsangeboten ein.			
e) Unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse, -barrieren und -präferenzen der Nutzer:innen werden z. B. in Bezug auf individuelle Gesundheitskompetenz, Sprache und Kultur anerkannt und die Kommunikation und Interaktion an diese angepasst.			
Auszählung			

Notizen zu »Diversität und Bewusstsein«

Unterkategorie 4.6: Verankerung von Kommunikationsgrundsätzen

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Verständnissicherung wird als Teil der Kommunikationskultur und Standard definiert, der in allen Berührungspunkten mit Nutzer:innen – insbesondere in Risikosituationen wie Zustimmungen zu operativen Eingriffen – befolgt wird.			
b) Durch den Einsatz unterschiedlicher Methoden wird überprüft, ob die Nutzer:innen das ihnen Vermittelte richtig verstanden haben, wird zu Nachfragen ermutigt und ggf. werden weitere Informationen leicht verständlich erläutert.			
c) Kommunikationsschwierigkeiten und -fehler werden systematisch erfasst, bearbeitet und als Risikofaktor für die Nutzer:innen gewertet.			
d) Kommunikationsgrundsätze, wie die Verständnissicherung oder der Umgang mit Kommunikationsschwierigkeiten, werden Teil der Routine und auch in Risikosituationen befolgt.			
Auszählung			

Notizen zu »Verankerung von Kommunikationsgrundsätzen«

Kategorie 5: Einbeziehung & Unterstützung von Zielgruppen

Unterkategorie 5.1: Konsultation und Einbeziehung von Zielgruppen

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Zielgruppen werden in die Entwicklung von Materialien und Angeboten aktiv eingebunden.			
b) Die Angehörigen (z. B. Familie) werden in die Entwicklung von Materialien und Angeboten aktiv eingebunden.*			
c) Die Zielgruppen werden in Versorgungsprozesse und -gespräche miteinbezogen.			
d) Die Zielgruppen einer Organisation sind in einem Gremium vertreten, das die Organisation aktiv berät und mitgestaltet.			
e) Die Rolle von Bezugs- und Betreuungspersonen zur Unterstützung der Nutzer:innen wird von der Organisation als wichtig erachtet.			
Auszählung			

* Zu b): Falls sich Ihre Organisation ausschließlich an Angehörige richtet (z. B. als Angehörigenverein), trifft das Kriterium nicht auf Ihre Organisation zu, da die Angehörigen zu Ihren Zielgruppen (vgl. Kriterium a)) zählen. Sie können die leeren Felder rechts durchstreichen.

Notizen zu »Konsultation und Einbeziehung von Zielgruppen«

Unterkategorie 5.2: Unterstützung des Selbstmanagements

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Die Nutzer:innen werden über den Behandlungszeitraum hinaus in unterschiedlichen Bereichen des Selbstmanagements (z. B. Medikamenteneinnahme, Bewegung, Ernährung) unterstützt.			
b) Um das Selbstmanagement der Nutzer:innen zu unterstützen, werden unterschiedliche Methoden eingesetzt, z. B. ein Maßnahmenplan erstellt oder Folgetermine zur Überprüfung der Medikamenteneinnahme durchgeführt.			
c) Die Organisation bietet Raum für Peer-to-Peer-Ansätze und Austauschmöglichkeiten in Gruppen (z. B. Selbsthilfegruppen), die der gegenseitigen Bestärkung der Mitglieder dienen.			
Auszählung			

Notizen zu »Unterstützung des Selbstmanagements«

4. Auszählung

Für einen besseren Überblick über den aktuellen Stand Ihrer Organisation können Sie Ihre Ergebnisse in Tabelle 7 auf Seite 26 auszählen. Übertragen Sie hierfür die Einträge, die Sie je Tabelle in der letzten Zeile vorgenommen haben.

Tabelle 3: Beispiel für eine ausgefüllte Tabelle zur ersten Unterkategorie »Zugang zur Organisation und zu ihren Angeboten«

Kriterien	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
a) Informationen zur Anreise und Orientierung innerhalb der Organisation sind leicht zu finden und zu verstehen.	X		
b) Telefonische Kontakte zur Organisation ...		X	
c) ...		X	
d) ...	X		
e) ...	X		
f) ...			X
g) ...			X
h) ...		X	
Auszählung	3	3	2

Tabelle 6: Beispiel für die ersten Zeilen der Auszählungstabelle

Hauptkategorie	Unterkategorie	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
1. Barrierefreier Zugang & Navigation (S. 6, 16 Kriterien)	1.1. Zugang zur Organisation und zu ihren Angeboten	3	3	2
	1.2. Navigation innerhalb der Organisation	1	3	0
	1.3. Navigation im Gesundheitssystem	1	1	1

Tabelle 7: Auszählung Ihrer Ergebnisse – Anzahl der eingetragenen Kreuze je Unterkategorie

Hauptkategorie	Unterkategorie	Keine Aktion erforderlich	Aktion optional	Aktion erforderlich
1. Barrierefreier Zugang & Navigation (S. 6, 16 Kriterien)	1.1. Zugang zur Organisation und zu ihren Angeboten			
	1.2. Navigation innerhalb der Organisation			
	1.3. Navigation im Gesundheitssystem			
2. Integration, Priorisierung & Verbreitung von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz (S. 9, 11 Kriterien)	2.1. Verpflichtung zu und Integration von organisationsbezogener Gesundheitskompetenz in die Planung			
	2.2. Widmung von Ressourcen			
	2.3. Externe Faktoren			
	2.4. Verbreitung von individueller und organisationsbezogener Gesundheitskompetenz			
3. Qualifizierung, Qualitätsmanagement, Evaluation und & Bedarfserhebung (S. 12, 17 Kriterien)	3.1. Qualifizierung des Personals			
	3.2. Qualitätsmanagement, Evaluation und Bedarfserhebung			
4. Kommunikation mit Zielgruppen (S. 15, 25 Kriterien)	4.1. Leicht verständliche Sprache			
	4.2. Bildung und Information			
	4.3. Transparenz und Seriosität			
	4.4. Technologie und Innovation			
	4.5. Diversität und Bewusstsein			
	4.6. Verankerung von Kommunikationsgrundsätzen			
5. Einbeziehung & Unterstützung von Zielgruppen (S. 21, 8 Kriterien)	5.1. Konsultation und Einbeziehung von Zielgruppen			
	5.2. Unterstützung des Selbstmanagements			