

PRAXIS- LEITFADEN

HANDLUNGSFELD 1

Leitbild und Einrichtungskultur



Danksagung an die nationalen und internationalen Kolleg*innen

Wir bedanken uns bei den nationalen und internationalen Kolleg*innen, die in Wissenschaft und Praxis zur Gesundheitskompetenz tätig sind.

Der Praxisleitfaden zum „**Leitbild und der Einrichtungskultur**“ basiert vorwiegend auf den Vorarbeiten von Grieger (2022).

Inhalt

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens	4
2. Einführung in das Handlungsfeld 1: Gesundheitskompetenz im Leitbild und in der Einrichtungskultur	6
3. Schrittweise Umsetzung: Gesundheitskompetenz in das Leitbild und die Einrichtungskultur integrieren	10
4. Anwendung der Tools	14
Das Tool „Die verdeckte Testperson“	20
5. Materialien und Vorlagen	38
Glossar	39
Quellen	44
Impressum	46

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden zum Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“ richtet sich an Einrichtungsleitungen und Mitarbeitende in Krankenhäusern, Einrichtungen der Pflege und Eingliederungshilfe. Dazu gehören z. B. pflegerisches und medizinisches Personal, Qualitätsmanagementbeauftragte, Verwaltungsmitarbeitende, Therapeut*innen, Betreuer*innen oder Sozialarbeiter*innen. In *Abbildung 1* finden Sie einen Überblick, was Sie in diesem Praxisleitfaden erwartet.

Abbildung 1: Überblick über den Aufbau des Praxisleitfadens



Eine gesundheitskompetente Einrichtung erfordert u. a. Infrastrukturen und Ressourcen, um die Stärkung der Gesundheitskompetenz ganzheitlich zu etablieren, zu fördern und bei allen Entscheidungen und Handlungen innerhalb der Einrichtung zu berücksichtigen. Neben dem Engagement der Einrichtungsleitung bedarf es den aktiven Einbezug der Mitarbeitenden in Ihrer Einrichtung, um die Gesundheitskompetenz als festen Bestandteil in das Leitbild und die Einrichtungskultur zu integrieren. Für die Etablierung und den Aufbau nachhaltiger Strukturen zur Entwicklung und Stärkung der Gesundheitskompetenz dient Ihnen der nachfolgende Praxisleitfaden. Der Praxisleitfaden unterstützt Sie auf dem Weg zu einer gesundheitskompetenten Einrichtung, indem Sie die Stärkung der Gesundheitskompetenz zu einem festen Bestandteil der Strukturen, Prozesse, Unternehmenskultur und des Qualitätsmanagements Ihrer Einrichtung machen.

In der Tabelle „Aufbau des Praxisleitfadens“ erhalten Sie einen Überblick zum Aufbau des Praxisleitfadens.

Aufbau des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden bietet Ihnen:

Inhalt	Abschnitt
Informationen zum Leitbild und der Einrichtungskultur	<u>Einführung in das Handlungsfeld 1:</u> Gesundheitskompetenz im Leitbild und als Bestandteil der Einrichtungskultur
Fallbeispiele zum Einstieg in den Praxisleitfaden	<u>Schrittweise Umsetzung:</u> Gesundheitskompetenz in das Leitbild und die Einrichtungskultur integrieren
Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Anwendung des Praxisleitfadens	<u>Anwendung der Tools</u>
Materialien und Vorlagen zur Anwendung des Praxisleitfadens	<u>Materialien und Vorlagen</u>
Wichtige Begriffe im Praxisleitfaden	<u>Glossar</u>
Literaturhinweise zur Gesundheitskompetenz	<u>Quellen</u>
Weiterführende Literaturhinweise zur Gesundheitskompetenz	<u>Weiterführende Quellen</u>

2. Einführung in das Handlungsfeld 1: Gesundheitskompetenz im Leitbild und in der Einrichtungskultur

Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“ stellt einen zentralen Bestandteil der organisationalen Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung dar. Informationen zum Konzept der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und den acht Handlungsfeldern zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung finden Sie in den beiden Handreichungen *„Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung“* und *„Toolbox zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Eingliederungshilfe in den Bereichen Wohnen und Arbeiten“*.

Der Inhalt dieses Praxisleitfadens kann als ganzheitlicher Ansatz und als Basis für die weiteren Handlungsfelder verstanden werden.

Die Förderung der organisationalen Gesundheitskompetenz liegt primär in der Verantwortung der Einrichtungsleitung und sollte ein fester Bestandteil der Strukturen, Prozesse, Unternehmens- bzw. Einrichtungskultur und des Qualitätsmanagements werden (Schaeffer et al. 2020).

Einrichtungen der Gesundheitsversorgung nehmen bei der Stärkung der Gesundheitskompetenz und dem Umgang mit Gesundheitsinformationen eine zentrale Rolle ein. Beispielsweise, indem Sie Maßnahmen ergreifen, um:

- Ihr Fachpersonal für die gesundheitskompetente Kommunikation (siehe *Glossar*) mit den Klient*innen und Angehörigen zu qualifizieren,
- einen einfachen Zugang zu leicht verständlichen Gesundheitsinformationen (z. B. auf der Webseite (siehe *Linksammlung für verlässliche Gesundheitsinformationen*) bei Beratungsgesprächen, Fachvorträgen, durch Broschüren zu Gesundheitsthemen) zu bieten,
- ein Leitbild zu entwickeln, das die Stärkung der Gesundheitskompetenz aller Akteure im Blick hat und
- beim Zurechtfinden im Gesundheitssystem zu unterstützen (Schaeffer et al. 2018).

Damit die Stärkung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung nachhaltig gelingen kann, sollte diese u. a. im Leitbild und in den Bereichen Einrichtungskultur, Personalmanagement, Fortbildungen und Schulungen, Kommunikation von Fachpersonal mit Klient*innen, Informationsmaterialien sowie im Qualitätsmanagement verankert werden.

Wie die Stärkung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung gelingen kann und in welchen Bereichen Sie die Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung verankern können, zeigt Ihnen beispielhaft folgende Tabelle:

Bereiche / Struktur	Beispiel
Leitbild und Einrichtungskultur	Aufnahme des Themas „Gesundheitskompetenz“ in das Leitbild der Einrichtung
Personalmanagement	Aufnahme des Themas „Gesundheitskompetenz“ in Stellenbeschreibungen, Einarbeitungskonzepte/Checklisten, Schulungen zu gesundheitskompetenter Kommunikation (siehe „ Praxisleitfaden 3 “)
Fortbildungen/ Schulungen	Schulung zu den Themen „Gesundheitskompetenz“ und „Gesundheitskompetente Kommunikation“ (siehe „ Handlungsfeld 3: Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz “, „ Praxisleitfaden 3 “)
Kommunikation von Gesundheitsthemen durch Mitarbeitende an Klient*innen	(Gesundheits-)Informationen werden entlang der individuellen Bedürfnisse der Klient*innen kommuniziert, Fragen können leicht verständlich beantwortet werden, weiterführende Literatur und Informationsmaterialien werden eingesetzt (siehe „ Handlungsfeld 5: Gesundheitskompetente Kommunikation “, „ Praxisleitfaden 5 “)
Informationsmaterialien für Klient*innen und Angehörige	Informationsmaterialien zu Gesundheitsthemen sind (barriere-)frei zugänglich (Print oder online über die Webseite) und leicht verständlich, Formulare/Aufklärungsbögen sind leicht handhabbar und verständlich (siehe „ Handlungsfeld 2: Gemeinsame Entwicklung und Testung von (Gesundheits-)Materialien und Dienstleistungen “, „ Praxisleitfaden 2 “)
Qualitätsmanagement	Ein*e feste*r Ansprechpartner*in für die „Stärkung der Gesundheitskompetenz“ wird in der Einrichtung benannt und regelmäßige Befragungen werden durchgeführt, z. B. zum Inhalt bzw. der Verständlichkeit von Informationsmaterialien in der Einrichtung oder zur Aufnahme von Kriterien einer gesundheitskompetenten Organisation in Zufriedenheitsbefragungen (z. B. „Orientierung in der Einrichtung“, „Kommunikation“ und „Verständlichkeit von Informationsmaterialien“)
Gebäudemanagement	Beschilderungen und Wegweiser zur und innerhalb der Einrichtung ermöglichen ein schnelles Zurechtfinden (u. a. in Leichter Sprache, durch Piktogramme (siehe „ Handlungsfeld 4: Orientierung “, „ Praxisleitfaden 4 “))

Leitbild

Ein **Leitbild** definiert den Grundgedanken und die Philosophie einer Einrichtung. Im **Leitbild** Ihrer Einrichtung beschreiben Sie die Ziele und Aufgaben, die Sie gemeinsam mit Ihren Mitarbeitenden erfüllen möchten und wie diese erreicht und gelebt werden sollen. Es beinhaltet also die Wertvorstellungen, die ethischen Grundlagen und Grundsatz Einstellungen Ihrer Einrichtung. Für Ihre Mitarbeitenden dient das Leitbild u. a. als Orientierungsrahmen und Sinnggebung Ihrer Arbeit (Klaußner 2016).

Formulierungsbeispiele für ein Leitbild, das die Stärkung der Gesundheitskompetenz zum Ziel hat, können sein:

- „Unsere Einrichtung trägt durch Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz dazu bei, unsere Klient*innen bei allen gesundheitsrelevanten Fragen zu unterstützen, um Sie zu eigenständigen Entscheidungen zu befähigen.“
- „Die Stärkung der Gesundheitskompetenz unserer Mitarbeitenden, Klient*innen und Angehörigen prägt unsere tägliche Arbeit. Unsere Kommunikation ist darauf ausgerichtet, Wissen und Fertigkeiten zu vermitteln, um jede*n Einzelne*n zu befähigen, gesundheitsrelevante Entscheidungen eigenständig treffen zu können.“
- „Unsere Einrichtung ermöglicht durch Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz, komplexe medizinische und pflegerische Sachverhalte zu verstehen, um eine bestmögliche Versorgung zu gewährleisten.“

Mit Hilfe der *Formulierungsbeispiele für eine Stellenausschreibung unter Berücksichtigung der Gesundheitskompetenz* können Sie in Ihren Stellenausschreibungen die Gesundheitskompetenz als wünschenswerte Kompetenz verankern, oder die Attraktivität durch Zusatzleistungen im Bereich der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung für interessierte Bewerber*innen erhöhen.

Einrichtungskultur

Die **Einrichtungskultur** beschreibt die Entwicklung kultureller Wertemuster und -strukturen in einer Einrichtung. Eine Einrichtungskultur kann sich entwickeln und somit neue Ziele verfolgen, wenn sie zur Verbesserung der Struktur-, Prozess- oder Ergebnisqualität dient (Schmidt 2016). Um die Einrichtungskultur in allen hierarchischen Ebenen einer Einrichtung umzusetzen, braucht es eine Leitungs- und Einrichtungskultur, die die Elemente der Einrichtungskultur an die Mitarbeitenden weitergibt (Menker 2006). Um von den festgeschriebenen Werten aus dem Leitbild zu einer gelebten Einrichtungskultur zu gelangen, ist es wichtig, Ihre Mitarbeitenden bereits zu Beginn in neue Prozesse (z. B. veränderte Arbeitsabläufe, Kommunikationsleitfäden, Dokumente, Behandlungsprozesse) einzubeziehen. Aber auch Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Mitarbeitenden oder Zufriedenheitsbefragungen im Zuge Ihres Qualitätsmanagements (Befragungen der Klient*innen und Angehörigen) können neue Prozesse zur Steigerung der Versorgungsqualität anstoßen.

Qualitätsmanagement

Das **Qualitätsmanagement** (QM) in einer Einrichtung hat die Aufgabe der Qualitätsprüfung, -sicherung und -verbesserung innerhalb der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Dies erfüllt das QM mit Maßnahmen der Planung, Steuerung und Optimierung von Prozessen anhand vorgegebener Anforderungen. Die Anforderungen sind in Deutschland für Qualitätsmanager*innen in der DIN EN ISO 9000:2015ff festgehalten (Deutsche Gesellschaft für Qualität 2018). Die gesetzliche Grundlage zum Führen eines QM und zur Qualitätssicherung der Einrichtungen der Gesundheitsversorgung bildet u. a. das Sozialgesetzbuch (§ 135a SGB V, § 37 SGB IX, § 112 SGB XI), das Heimgesetz (§ 11 Abs. 2 Satz 4) und das Bundesteilhabegesetz (§ 37 BTHG) (Pschyrembel 2014). Ziel des QM ist die kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse zur Qualitätssicherung, Patient*innensicherheit und Steigerung der Versorgungsqualität, um Klient*innen bestmöglich zu versorgen.

Dabei hat das QM u. a. die Aufgabe, systematisiert...

- Verantwortlichkeiten aller Versorgungsprozesse zu regeln,
- Prozesse zu definieren und zu verschriftlichen,
- Qualitätsziele zu messen und zu bewerten (durch interne Qualitätsprüfungen („Audits“)),
- Fortbildungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden zu gewährleisten,
- Befragungen durchzuführen und aus den Ergebnissen Handlungsempfehlungen für die Praxis abzuleiten und
- potenzielle Risiken/Fehler/unerwünschte Ereignisse zu erkennen und zu melden, um daraus Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Versorgungsqualität abzuleiten (Gemeinsamer Bundesausschuss 2020).

Weiterführende Quellen:

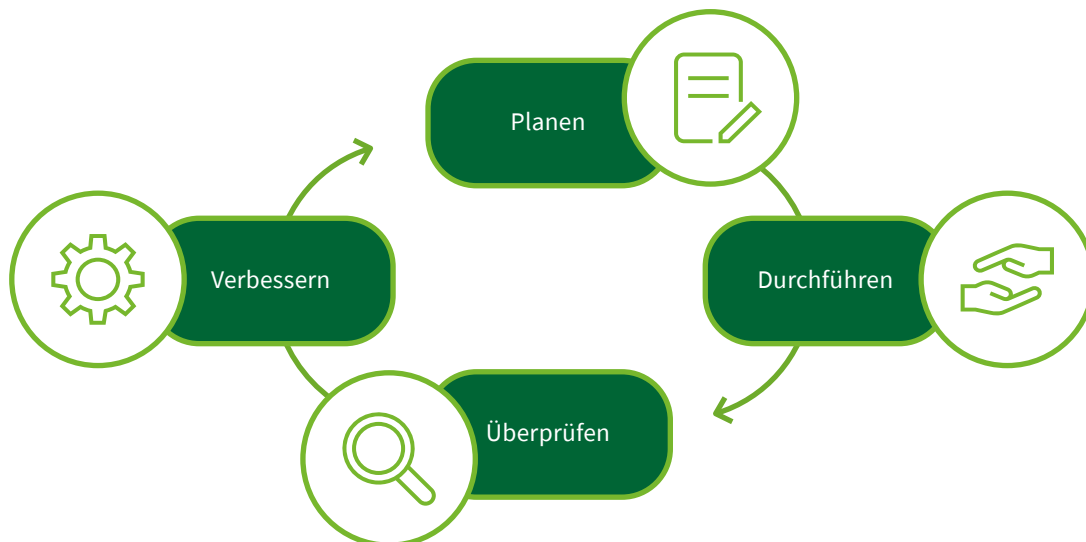
Brücker, C. (2021): Qualitätsmanagement und Fehlerkultur. Mit Fehlern gewinnbringend umgehen. München: Carl Hanser Verlag GmbH und Co.KG.

3. Schrittweise Umsetzung: Gesundheitskompetenz in das Leitbild und die Einrichtungskultur integrieren

Um die Gesundheitskompetenz schrittweise in das Leitbild und damit in die Einrichtungskultur einführen zu können, eignet sich die Anwendung des **Plan-Do-Check-Act-Zyklus** (PDCA) (Fischermanns 2015). Hierfür sollte die Stärkung der Gesundheitskompetenz als Ziel des Zyklus definiert werden.

Wie dies gelingen kann, zeigt Ihnen beispielhaft die folgende *Abbildung 2*:

Abbildung 2: PDCA-Zyklus am Beispiel „Stärkung der Gesundheitskompetenz“



<p>Planen</p> <p>Planen von Maßnahmen zur Stärkung der GK.</p> <p>Chancen, Ressourcen und Risiken der Einrichtung prüfen.</p>	<p>Durchführen</p> <p>Umsetzen von Maßnahmen zur Stärkung der GK.</p> <p>Integration der GK in das Leitbild.</p> <p>Tool „Die verdeckte Testperson“</p>
<p>Verbessern</p> <p>Das Konzept GK ist in der Einrichtung, im Leitbild und in der Unternehmenskultur integriert.</p>	<p>Überprüfen</p> <p>Evaluieren von Maßnahmen zur Stärkung der GK mit standardisierten Instrumenten (Selbstcheck).</p>

Anmerkung: GK=Gesundheitskompetenz

Mit Hilfe des Tools „Die verdeckte Testperson“ (engl.: „Mystery Patient“) können Sie überprüfen, ob die Gesundheitskompetenz in verschiedenen Bereichen und Strukturen Ihrer Einrichtung integriert ist, oder ob es Bedarfe zur Stärkung der Gesundheitskompetenz gibt. In der Umsetzung des Tools „Die verdeckte Testperson“ schaut sich eine fremde/außenstehende Person Abläufe und Prozesse in Ihrer Einrichtung an und deckt hierbei Missstände auf. Die Einsatzmöglichkeiten des Tools „Die verdeckte Testperson“ sind sehr vielfältig und können in Gesundheitseinrichtungen unterschiedlich sein. Das zeigen die verschiedenen Fallbeispiele. Durch den Blickwinkel einer oder mehrerer außenstehender Person*en, können Sie u. a. der sog. „Betriebsblindheit“ begegnen und Bedarfe zur Stärkung der Gesundheitskompetenz aufdecken.

Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools „Die verdeckte Testperson“ in diesem Praxisleitfaden zur Verfügung:

- Checkliste zur Ermittlung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung im Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“
- Checkliste zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Tools „Die verdeckte Testperson“
- Checkliste zur Einweisung der „verdeckten Testperson“
- Kriterienliste für die Durchführung des Tools „Die verdeckte Testperson“
- Notizbogen für Eindrücke und Notizen der „verdeckten Testperson“
- Formulierungsbeispiele für eine Stellenausschreibung unter Berücksichtigung der Gesundheitskompetenz
- Linksammlung für verlässliche Gesundheitsinformationen

Alle Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen.



Basierend auf dem Tool „Die verdeckte Testperson“ wurde dieser Praxisleitfaden und die zur Verfügung gestellten Materialien und Vorlagen entwickelt. So soll Einrichtungen der Gesundheitsversorgung eine eigenständige Anwendung der Tools ermöglicht werden. Alle Materialien können Sie selbstverständlich vor der Durchführung an die Bedarfe Ihrer Einrichtung anpassen (z. B. an die jeweiligen medizinischen bzw. fachlichen Vorkenntnisse und Kommunikationsfähigkeiten aller Beteiligten).

Einrichtungbezogene Fallbeispiele

Anhand von **Fallbeispielen** (für Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und der Eingliederungshilfe (im Bereich Wohnen und im Bereich Arbeiten/WfbM)) wird Ihnen im Folgenden aufgezeigt, wie Sie der Praxisleitfaden bei der schrittweisen Einführung der Gesundheitskompetenz in das Leitbild und die Einrichtungskultur unterstützen soll.

Fallbeispiel für Krankenhäuser und Einrichtungen der Pflege

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

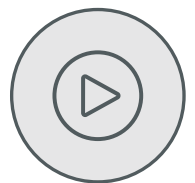
Herr S. ist kurz davor seine Ausbildung als examinierter Altenpfleger abzuschließen. Da er gerne in eine andere Stadt ziehen möchte, sucht er dort nach Stellenausschreibungen und ist beim Pflegeheim „Zur alten Mühle“ auf eine Stellenausschreibung aufmerksam geworden. Im Stellenprofil wird als wünschenswerte Anforderung „gesundheitskompetente Kommunikation“ aufgeführt. Auch im Leitbild ist der Begriff Gesundheitskompetenz zu finden. Bei seiner Einarbeitung kommt er mit einem Mitarbeitenden ins Gespräch. Dieser erklärt ihm, wie Gesundheitskompetenz in der Einrichtung verankert ist und umgesetzt wird.

Link zum Fallbeispiel-Video für Krankenhäuser:

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/1-krankenhaus.mp4>

Link zum Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Pflege:

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/1-pflege.mp4>



Sie können bereits bei Stellenausschreibungen und in Bewerbungsgesprächen Gesundheitskompetenz als Ziel Ihrer Einrichtung definieren. Herr S. kann dabei als „verdeckte Testperson“ ermitteln, wie dies in der Einrichtung umgesetzt und gelebt wird und welche Möglichkeiten es gibt, als neuer Mitarbeitender Kompetenzen in diesem Bereich zu erwerben.

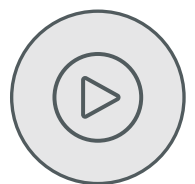
Bei der Einarbeitung kann Herr S. subjektive Erfahrungen sammeln und anhand vorab festgelegter Kriterien prüfen, inwieweit die Einrichtung Gesundheitskompetenz in das Leitbild und die Einrichtungskultur integriert hat (z. B. in Schulungen, Einarbeitungskonzept).

Fallbeispiel für Einrichtungen der Eingliederungshilfe

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Frau N. ist als Leitung einer Einrichtung der Eingliederungshilfe angestellt. Auf der monatlich stattfindenden Versammlung der Mitarbeitenden wurde allen Anwesenden mitgeteilt, dass sich die Einrichtung die Stärkung der Gesundheitskompetenz aller Mitarbeitenden als Ziel setzt. Dazu bekommen alle Leitungspersonen eine Schulung zum Thema „Gesundheitskompetenz“. Frau N. nimmt an der nächsten Schulung teil. Während der Schulung sind ihr jedoch einige Begriffe und Beispiele aufgefallen, die sie unverständlich findet. Da sie anschließend zum Spätdienst muss, kann sie ihre Fragen nicht stellen und das Thema gerät in Vergessenheit. Im Intranet findet Sie zwar noch Literatur zum Thema, jedoch hat sie wenig Zeit, sich selbstständig einzuarbeiten und kann die Inhalte schwer in der Praxis einwenden.

Link zum Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Eingliederungshilfe:
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/1-ingliederungshilfe.mp4>



Mit dem Tool „Die verdeckte Testperson“ können Sie Frau N. vor der Teilnahme an der Schulung als Testperson ansprechen. Anhand einer Kriterienliste kann sie sich während der Schulung Notizen machen, ob die Schulung für sie verständlich und nachvollziehbar war und sie anschließend die vermittelten Inhalte eigenständig umsetzen kann. Außerdem kann Frau N. so wertvolle Inhalte für die Weiterentwicklung der Schulung aufdecken, wie z. B. die Überarbeitung der Begriffe und Beispiele, weiterführende Literatur zum Thema oder die Bereitstellung der Informationen/Checklisten im Intranet/Dokumentenmanagementsystem der Einrichtung. Somit kann Frau N. durch ihre Erfahrungen zur Verbesserung der Qualität der Schulung beitragen. Hier bietet sich an, mehrere Testpersonen einzubeziehen, um verschiedene Rückmeldungen zu erhalten. Sie können dies ebenso mit Hilfe von im Voraus erstellten Leitfragen unterstützen.

4. Anwendung der Tools

Im Folgenden Abschnitt erhalten Sie eine **Schritt-für-Schritt-Anleitung** zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung für die Umsetzung des Tools „Die verdeckte Testperson“.

Die Schritt-für-Schritt-Anleitungen dienen Ihnen und der AG Gesundheitskompetenz dazu, das Tool in Ihrer Einrichtung gemeinsam umsetzen zu können. Die übergeordneten Schritte sind in Abbildung 3 dargestellt und werden im Folgenden ausgeführt.

Neben Checklisten zur Vorbereitung der schrittweisen Umsetzung des Tools finden Sie nachfolgend alle einzelnen Schritte, die Ihnen anhand des PDCA-Zyklus erläutern, wie Sie sich mit Ihrer Einrichtung auf den Weg zu einer gesundheitskompetenten Einrichtung machen können (siehe Abbildung 3, linke Spalte).

Abbildung 3: Übergeordnete Schritte zum Prozess „Stärkung der Gesundheitskompetenz“ und zur Umsetzung des Tools „Die verdeckte Testperson“



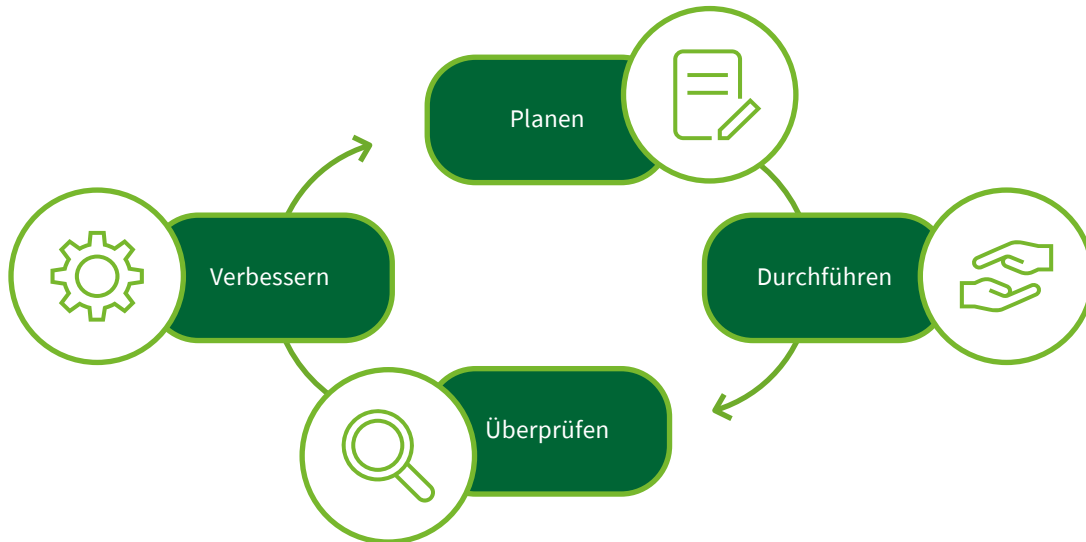
Schrittweiser Prozess: „Stärkung der Gesundheitskompetenz“ in der Einrichtung

Damit die Gesundheitskompetenz als ganzheitlicher Ansatz in Ihr Leitbild, die Einrichtungskultur und darauf aufbauende Prozessabläufe integriert werden kann, ist es wichtig, dass die Stärkung der Gesundheitskompetenz als zentrales Ziel in Ihrer Einrichtung definiert wird. Mit Hilfe des PDCA-Zyklus (siehe [Abbildung 4](#)) können Sie und Ihre Einrichtung „die Stärkung der Gesundheitskompetenz“ in bestehende Prozesse und Strukturen, wie oben gezeigt, als Ziel integrieren.

Als Beispiel hat Ihre Einrichtung das Leitbild überarbeitet und sich folgendes langfristiges Ziel gesetzt: „Die Stärkung der Gesundheitskompetenz unserer Mitarbeitenden, Klient*innen und Angehörigen prägt unsere tägliche Arbeit. Unsere Kommunikation ist darauf ausgerichtet, Wissen und Fertigkeiten zu vermitteln, um jede*n Einzelne*n zu befähigen, gesundheitsrelevante Entscheidungen treffen zu können.“

Um Ihre Mitarbeitenden in das Thema Gesundheitskompetenz einzuführen, werden „Schulungen zur Gesundheitskompetenz für Mitarbeitende und Leitungspersonen“ angeboten. Wie Sie diese als festen Prozess in Ihre Strukturen verankern können, erläutert Ihnen die folgende Abbildung:

Abbildung 4: PDCA-Zyklus „Schulungen zur Gesundheitskompetenz für Mitarbeitende und Leitungspersonen“



<p>Planen</p> <p>Planen von Maßnahmen zur Stärkung der GK.</p> <p>Chancen, Ressourcen und Risiken der Einrichtung prüfen.</p>	<p>Durchführen</p> <p>Umsetzen von Maßnahmen zur Stärkung der GK.</p> <p>Integration der GK in das Leitbild.</p> <p>Tool „Die verdeckte Testperson“</p>
<p>Verbessern</p> <p>Das Konzept GK ist in der Einrichtung, im Leitbild und in der Unternehmenskultur integriert.</p>	<p>Überprüfen</p> <p>Evaluieren von Maßnahmen zur Stärkung der GK mit standardisierten Instrumenten (Selbstcheck).</p>

Anmerkung: GK = Gesundheitskompetenz



Planen

1. Entscheidung zur Verankerung von Schulungen für Mitarbeitende und Leitungspersonen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung

Die Einrichtungsleitung macht das Thema „Stärkung der Gesundheitskompetenz“ zu einem zentralen Ziel im Leitbild der Einrichtung und bespricht dieses intern mit der AG Gesundheitskompetenz und dem Management.

2. Bedarfe zur Stärkung der Gesundheitskompetenz ermitteln

Dazu können Sie unter anderem den „Selbstcheck zur Erfassung der Gesundheitskompetenz“ (entsprechend Ihrer Einrichtungsart Selbstcheck Krankenhäuser, Selbstcheck stationäre Alten(Pflege), Selbstcheck Einrichtungen Eingliederungshilfe, Selbstcheck Werkstätten für Menschen mit Behinderung, Selbstcheck Leicht Sprache) und die Checkliste zur Ermittlung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung im Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“ nutzen.

Beantworten Sie hierbei folgende Fragen:

- Wo stehen wir?
- Welche Prozesse und (Kommunikations-)Strukturen wurden bereits geschaffen/ umgesetzt?
- Was nutzen wir bereits (Checklisten für die Kommunikation mit den Klient*innen, adressatengerechte Informationsmaterialien bei Aufklärungsgesprächen, etc.)?
- Was brauchen wir? Was sind unsere Ziele?
- Wie wollen wir die Gesundheitskompetenz nachhaltig in allen Bereichen stärken?

Durch den „Selbstcheck zur Erfassung der Gesundheitskompetenz“ (entsprechend Ihrer Einrichtungsart Selbstcheck Krankenhäuser, Selbstcheck stationäre Alten(Pflege), Selbstcheck Einrichtungen Eingliederungshilfe, Selbstcheck Werkstätten für Menschen mit Behinderung, Selbstcheck Leicht Sprache), Gespräche, (Beinahe-)Fehlermeldungen oder z. B. regelmäßige Befragungen Ihrer Mitarbeitenden (Klient*innen und Angehörigen) wird u. a. der Wunsch nach einer Schulung zum Thema Gesundheitskompetenz deutlich. Es zeigt sich, welche Abteilungen und Bereiche der Einrichtung den größten Bedarf aufweisen.

3. Planung von Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Mitarbeitenden

Ein Mitglied der AG Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung bereitet die Schulung zum Thema Gesundheitskompetenz, Umgang mit Gesundheitsinformationen und Beschaffung „verlässlicher Gesundheitsinformationen“ vor. Dazu werden verschiedene Termine festgelegt, um allen Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, an dieser Schulung teilzunehmen (siehe „Praxisleitfaden 3“).

Durchführen

4. Durchführung der Schulung

Alle Mitarbeitenden werden über die Schulung informiert (Flyer/Intranet/E-Mail etc.). Nach Möglichkeit nehmen alle Mitarbeitenden an dieser teil. Bei neuen Erkenntnissen/Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz werden weitere Schulungen durch das verantwortliche Mitglied der AG Gesundheitskompetenz angeboten (z. B. dreijährige Wiederholung). Bei Neueinstellung nehmen die Mitarbeitenden während der Einarbeitungsphase an der Schulung teil.



Überprüfen

5. Bewertung der Schulung durch eine Testperson

Mit Hilfe einer oder mehrerer Testperson*en können Sie Rückmeldungen zu der Schulung sammeln. Dazu können Sie z. B. folgende Fragen stellen:

- Wie zufrieden sind Sie mit der Schulung?
- Waren die vermittelten Informationen verständlich?
- Sind diese in den Alltag übertragbar und in der Praxis anwendbar?
- Waren die Informationen im Vorfeld zur Bekanntgabe der Schulung ausreichend?
- Wie groß war das Interesse der Mitarbeitenden an der Schulung?



Verbessern

6. Handlungsempfehlungen ableiten und umsetzen

Die Testpersonen bewerten die Schulung mit Hilfe von Feedbackbögen oder Feedbackgesprächen. Falls einige Mitarbeitende nicht an der Schulung teilnehmen konnten, können Sie z. B. Zusatzveranstaltungen planen und die Schulung in Ihren Schulungskalender aufnehmen. Die Präsentation der Schulung, weitere Links und Literatur zum Thema können Sie Ihren Mitarbeitenden (z. B. im Intranet oder per E-Mail) zum Nachlesen zur Verfügung stellen.

Sie können für den gemeinsamen Austausch der Ergebnisse Termine mit der AG Gesundheitskompetenz, der Einrichtungsleitung und den Bereichs- oder Stationsleitungen vereinbaren. Bei diesen Terminen können Sie gemeinsam besprechen, ob das Ziel zur Stärkung der Gesundheitskompetenz durch Schulung der Mitarbeitenden erreicht wurde und falls nötig ggf. weitere Maßnahmen beschließen (AOK-Bundesverband o.J.).



4.1 Das Tool „Die verdeckte Testperson“

Um zu prüfen, inwieweit das Thema Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung bereits vorhanden und angewendet wird, bietet sich die Betrachtung aus einer „externen“ Perspektive an. Dies kann z. B. mit dem Tool „Die verdeckte Testperson“ gelingen (Grieger 2022). Mit Hilfe der Checkliste zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Tools „Die verdeckte Testperson“ können Sie vor, während und nach der Durchführung des Tools Organisatorisches klären und festhalten.

Für die Umsetzung des Tools benötigen Sie folgende zeitliche und personelle Ressourcen:



Vorbereitung des Tools: ca. 120 Minuten.



Durchführung des Tools: Zur Durchführung werden zwei (Fach-)Personen empfohlen.

1. Schritt: Ziele festlegen

Wie bereits in den Fallbeispielen zu erkennen ist, sind die Einsatzmöglichkeiten des Tools „Die verdeckte Testperson“ vielfältig. Zur besseren Planung des Ablaufs des Tools sollten Sie vorab genau festlegen, welche Abläufe oder Prozesse in Ihrer Einrichtung getestet werden sollen. Dazu können Sie mit Hilfe einer Checkliste prüfen, welche Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz bereits umgesetzt werden (siehe *Checkliste zur Ermittlung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung im Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“*). Außerdem können Sie z. B. Ergebnisse aus dem „Selbstcheck zur Erfassung der Gesundheitskompetenz“ (entsprechend Ihrer Einrichtungsart *Selbstcheck Krankenhäuser*, *Selbstcheck stationäre Alten(Pflege)*, *Selbstcheck Einrichtungen Eingliederungshilfe*, *Selbstcheck Werkstätten für Menschen mit Behinderung*, *Selbstcheck Leicht Sprache*) nutzen und herausfinden, wo Bedarfe erkennbar sind.

Zur Anwendung des Tools „Die verdeckte Testperson“ in Ihrer Einrichtung legen Sie zu Beginn Ihre Ziele fest. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese **Tabelle**:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welchen Ablauf möchten Sie prüfen?	<p>Gesundheitskompetente Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen und Angehörigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie laufen die Gespräche mit Klient*innen und Angehörigen ab? • Werden dafür Checklisten oder Informationsmaterialien genutzt? • Werden alle wichtigen Informationen vermittelt? • Werden alltägliche Wörter bei Aufklärungsgesprächen genutzt, sodass z. B. ein operativer Eingriff laienverständlich geschildert wird? 	

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welches Ziel möchten Sie erreichen?	Die Mitarbeitenden können den Klient*innen und Angehörigen gesundheitsbezogene Informationen vermitteln und geben Hinweise zu relevanter Literatur oder verweisen auf Beratungsstellen etc.	
Woran erkennen Sie, ob das Ziel erreicht wurde?	Die Informationen werden durch Testperson verstanden und können umgesetzt werden. Die Testperson erhält Informationsmaterialien und kann weiterführende Literatur aufsuchen. Die Testperson kann Informationen in eigenen Worten wiedergeben.	
Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	Datum: XX.XX.20XX	

2. Schritt: Verantwortliche Personen zur Durchführung des Tools festlegen

Für die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Tools „Die verdeckte Testperson“ ist es wichtig, verantwortliche Personen zu bestimmen. Je nach Größe der Einrichtung und den zur Verfügung stehenden zeitlichen und personellen Ressourcen können Sie auch ein Projektteam bilden. Dieses kann sich aus der Bereichs- oder Abteilungsleitung, Mitarbeitenden aus dem Qualitätsmanagement oder anderen Mitarbeitenden zusammensetzen. Die verantwortliche Person ist für die Planung, Umsetzung und Nachbereitung des Tools verantwortlich. Sie legt den Ablauf fest, erstellt die Fragen und Kriterien, die während der Umsetzung des Tools betrachtet werden sollen, wählt eine Testperson und bespricht im Anschluss die gewonnenen Beobachtungen.

Zur Dokumentation dient folgende **Tabelle**:

Frage	Beispiele	Kontaktdaten/ Erreichbarkeit
Wer ist für die Anwendung/ Durchführung des Tools verantwortlich?	Herr M. (Personalleitung und Mitarbeiter in der AG Gesundheitskompetenz) Frau S. (Qualitätsmanage- ment) Frau M. (Therapeutische Mitarbeiterin)	

3. Schritt: Fragen und Kriterien für die Durchführung festlegen

Im dritten Schritt können Sie nun Fragen und Kriterien (z. B. „Auf was soll die Testperson achten?“) durch die verantwortliche Person festlegen. Diese orientieren sich an dem in Schritt 1 festgelegten Ziel. Dazu eignet sich u. a. eine Teambesprechung. Die Kriterienliste sollte kurz und knapp sein, damit sie sich die verdeckte Testperson leicht einprägen kann.

4. Schritt: Testperson auswählen und Zugang verschaffen

Um das Tool durchzuführen, wählen Sie eine oder mehrere Testpersonen aus. Für Einrichtungen mit vielen Abteilungen können z. B. Mitarbeitende einer für sie nicht bekannten Abteilung für ein Aufnahmegespräch (z. B. von Klient*innen) eingesetzt werden. Bei kleineren Einrichtungen können Klient*innen, z. B. bei Beratungsgesprächen, eingebunden werden. Sie können ebenso Besucher*innen und Angehörige ansprechen oder z. B. neue Mitarbeitende einsetzen.

Notieren Sie sich, wer als verdeckte Testperson eingesetzt wird und welche Bereiche/Abteilungen oder Prozesse die Person begleiten bzw. miterleben soll. Sie können nachfolgende **Tabelle** als Grundlage dafür nutzen.

Name	Was soll getestet werden?	Wie soll die Testperson auftreten?
Herr M.	Berücksichtigung von Informationsmaterialien bei einem Aufnahmegespräch	Angehöriger
Frau K.	Gesundheitskompetenz als Einstellungskriterium	Neue Mitarbeitende

5. Schritt: Verdeckte Testperson in ihre Aufgabe einweisen

In diesem Schritt weisen Sie die Testperson zum Vorgehen bei der Umsetzung des Tools ein. Dazu besprechen Sie den Prozess, den die Testperson aus der „externen Perspektive“ betrachten soll und gehen die vorher festgelegten Kriterien (z. B. „Werden Informationsmaterialien genutzt?“, „Werden Fachbegriffe verständlich erklärt?“ etc.) durch. Wichtig ist hierbei, dass der jeweiligen Testperson bekannt ist, worauf sie achten soll und sie sich dies während der Durchführung leicht merken kann. Zusätzlich legen Sie fest, wie die Beobachtungen der Testperson dokumentiert werden sollen (siehe Kriterienliste für die Durchführung des Tools „Die verdeckte Testperson“).

6. Schritt: Durchführung

Nachdem Sie alle organisatorischen Dinge zum Ablauf und Ziel abgesprochen haben und die Testperson geschult und vorbereitet ist, führen Sie das Tool durch. Je nachdem, welche Prozesse oder Abläufe Sie anschauen, variiert das Auftreten der Testperson (Bewerber*in bei einem Vorstellungsgespräch, Angehörige*r/Besucher*in bei einem Aufnahme-/Beratungsgespräch). Während der Umsetzung des Tools kann sich die Testperson entweder, soweit dies möglich ist, Notizen machen oder direkt im Anschluss ihre Erfahrungen und Eindrücke notieren. Es kann dafür die Vorlage Notizenbogen für Eindrücke und Notizen der „verdeckten Testperson“ verwendet werden.

7. Schritt: Auswertung und Nachbereitung

In diesem Schritt besprechen Sie gemeinsam mit der Testperson, welche Beobachtungen und Erfahrungen sie während dem Einsatz als verdeckte Testperson (z. B. während des Gesprächs, etc.) gemacht hat. Dazu gibt die Testperson Rückmeldung zum Ablauf, den Erfahrungen und den Notizen.

8. Schritt: Maßnahmen und Handlungsempfehlungen ableiten

Aus den gewonnenen Erkenntnissen leiten Sie Maßnahmen und Handlungsempfehlungen für Ihre Einrichtung ab, um die Prozesse und Rahmenbedingungen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz zu optimieren.

9. Schritt: Maßnahmen und Handlungsempfehlungen verankern und beurteilen

In diesem Schritt verankern Sie die aus Schritt 8 abgeleiteten Handlungsempfehlungen in Ihrer Einrichtung und können anschließend die Umsetzung der Maßnahmen erneut überprüfen. Dies können Sie tun, indem Sie das Tool „Die verdeckte Testperson“ erneut anwenden. Hierbei sind auch weitere Personen als Testpersonen zu empfehlen, um neue Eindrücke und Erfahrungen zu sammeln.

5. Materialien und Vorlagen

In diesem Abschnitt finden Sie Materialien und Vorlagen, die Sie bei der Anwendung des Praxisleitfadens und des Tools unterstützen. Folgende Materialien und Vorlagen stehen Ihnen zur Verfügung:

1.	<u>Checkliste zur Ermittlung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung im Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“</u>	Mit Hilfe der Checkliste können Sie prüfen, in welchen Bereichen Ihre Einrichtung bereits Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Bezug auf das Leitbild und Einrichtungskultur umsetzt.
2.	<u>Checkliste zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Tools „Die verdeckte Testperson“</u>	Mit Hilfe der Checkliste können Sie vor, während und nach der Durchführung des Tools Organisatorisches klären und festhalten. Sie verschafft Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Punkte zur Umsetzung des Tools „Die verdeckte Testperson“.
3.	<u>Checkliste zur Einweisung der „verdeckten Testperson“</u>	Mit Hilfe dieser Checkliste können alle wichtigen Besprechungspunkte mit der „verdeckten Testperson“ festgehalten und besprochen werden.
4.	<u>Kriterienliste für die Durchführung des Tools „Die verdeckte Testperson“</u>	Mit diesen Beispielen können Sie der „verdeckten Testperson“ veranschaulichen, auf was sie während der Durchführung des Tools achten soll.
5.	<u>Notizbogen für Eindrücke und Notizen der „verdeckten Testperson“</u>	Mit Hilfe des Bogens kann die „verdeckte Testperson“ alle Eindrücke aufschreiben und gemeinsam mit Ihnen besprechen.

6.	<u>Formulierungsbeispiele für eine Stellenausschreibung unter Berücksichtigung der Gesundheitskompetenz</u>	Mit Hilfe der Formulierungsbeispiele können Sie in Ihren Stellenausschreibungen die Gesundheitskompetenz als wünschenswerte Kompetenz verankern oder die Attraktivität durch Zusatzleistungen im Bereich der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung für interessierte Bewerber*innen erhöhen.
7.	<u>Linksammlung für verlässliche Gesundheitsinformationen</u>	In dieser Linksammlung finden Sie verlässliche Gesundheitsinformationen.

1. Checkliste zur Ermittlung der Gesundheitskompetenz in Ihrer Einrichtung im Handlungsfeld 1 „Leitbild und Einrichtungskultur“

Nr.	Gesundheitskompetenz	Erfüllt/Anmerkungen
1	<p>Es existieren in Ihrer Einrichtung standardisierte Richtlinien und Vorgehensweisen, z. B. für...</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Erstellung von schriftlichem Material. • die Gesprächsführung mit Klient*innen und Angehörigen. • die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitenden. 	
2	<p>Die Stärkung der Gesundheitskompetenz ist als Ziel in der Einrichtungsstrategie festgelegt (im Leitbild und Qualitätsmanagement verankert).</p>	
3	<p>Es bestehen Maßnahmen zur Entwicklung und Stärkung der Gesundheitskompetenz in der Einrichtung (z. B. Schulungen der Mitarbeitenden).</p>	
4	<p>Die Gesundheitskompetenz und deren Maßnahmen zur Stärkung werden regelmäßig gemessen und überprüft, z. B. durch Befragungen der Mitarbeitenden/Klient*innen/Angehörigen.</p>	
5	<p>Die Stärkung der Gesundheitskompetenz in der Einrichtung wird durch das Leitungspersonal unterstützt (z. B. durch die Aufnahme der Stärkung der Gesundheitskompetenz in das Leitbild, kostenfreie Schulungen für die Mitarbeitenden, kostenfreie Informationsmaterialien zu Gesundheitsthemen).</p>	

Nr	Gesundheitskompetenz	Erfüllt/Anmerkungen
6	Die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Einrichtung wird durch die Mitarbeitenden unterstützt (z. B. durch das Anwenden von gesundheitskompetenten Kommunikationsmethoden oder Leichter Sprache).	
7	Es besteht ein Team (z. B. eine Arbeitsgruppe oder ein Arbeitskreis), das die Planung, Umsetzung und Überprüfung von Maßnahmen zur Entwicklung und Stärkung der Gesundheitskompetenz der Einrichtung übernimmt.	
8	Mitarbeitende sowie Klient*innen und Angehörige werden in die Planung, Umsetzung und Überprüfung von Maßnahmen zur Entwicklung und Stärkung der Gesundheitskompetenz der Einrichtung einbezogen.	
9	(Finanzielle und personelle) Ressourcen stehen für die Stärkung der Gesundheitskompetenz zur Verfügung.	

2. Checkliste zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung des Tools „Die verdeckte Testperson“

Schritte	To do	Anmerkungen
1. Vorbereitung		
Gemeinsamen Termin zur Besprechung im Projektteam festlegen	Datum: Uhrzeit:	Ort, Zeit, Dauer
Gruppenraum zur Besprechung reservieren	Raumnummer: Uhrzeit: Technik (PC/Laptop/Beamer) sind vorbereitet	
Was soll in Ihrer Einrichtung „getestet“ werden?		
Wer soll die Rolle der „verdeckten Testperson“ übernehmen?		
Kriterienliste & Ablauf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vorbereitungen in der AG/Projektgruppe besprechen 2. Ablauf besprechen 3. Kriterien besprechen und gemeinsam durchgehen 	
Fragen der Testperson klären		

Schritte	To do	Anmerkungen
2. Durchführung		
Wann wird das Tool durchgeführt?		
Testperson ist geschult und kennt den Ablauf		
3. Nachbesprechung		
Gemeinsame Besprechung mit der Testperson	Ablauf, Kriterienliste und gesammelte Eindrücke gemeinsam besprechen	Notizliste zur Dokumentation liegt vor

3. Checkliste zur Einweisung der „verdeckten Testperson“

Schritte	To do	Anmerkungen
Gemeinsamen Termin festlegen	Datum: Uhrzeit:	Ort, Zeit, Dauer
Gruppenraum zur Vor-/Nachbesprechung reservieren	Raumnummer: Uhrzeit: Technik (PC/Laptop/ Beamer) sind vorbereitet Schreibmaterialien liegen vor	z. B. eventuell Testpersonen eine Wegbeschreibung aushändigen Ggf. Größe und Ausstattung der Einrichtung beachten.
Kriterienliste & Ablauf	Ablauf des Tools besprechen und gemeinsam durchgehen Kriterienliste besprechen und gemeinsam durchgehen	
Fragen klären	Fragen der Testperson klären	

4. Kriterienliste für die Durchführung des Tools „Die verdeckte Testperson“

Nachfolgend finden Sie Beispiele, die zur Durchführung des Tools „Die verdeckte Testperson“ hilfreich und mit Hilfe der „verdeckten Testperson“ in Ihrer Einrichtung betrachtet bzw. überprüft werden können.

Kriterien	Notizen
<ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung hat „Gesundheitskompetenz“ bzw. die „Stärkung der Gesundheitskompetenz“ im Leitbild verankert. 	
<ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung stellt kostenfreie Informationsmaterialien zu Gesundheitsthemen bereit (in Leichter Sprache/in verschiedenen Sprachen). 	
<ul style="list-style-type: none"> Die Webseite der Einrichtung ist übersichtlich gestaltet und ermöglicht es, Informationen zu Gesundheitsthemen, Angeboten, Fachvorträgen etc. zu finden. 	
<ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung bietet ihren Mitarbeitenden Schulungen zu verschiedenen Themen an (Gesundheitskompetenz, Krankheitsbilder, Gesprächstechniken mit Klient*innen und deren Angehörigen). 	
<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeitende nutzen, z. B. bei Aufklärungs- oder Beratungsgesprächen, bestehende Informationsflyer/Broschüren zur Erläuterung medizinischer und pflegerischer Sachverhalte/Zusammenhänge. 	
<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeitende geben Klient*innen und Angehörigen Hinweise zu verlässlichen Gesundheitsinformationen. 	

Kriterien	Notizen
<ul style="list-style-type: none"> • Krankheitsbilder bzw. die gesundheitliche Lage der Klient*innen werden leicht verständlich und nachvollziehbar kommuniziert. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung führt Befragungen von Mitarbeitenden/Klient*innen oder Angehörigen durch, in denen das Thema Gesundheitskompetenz beinhaltet ist. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung informiert ihre Mitarbeitenden über Möglichkeiten zur Teilnahme an gesundheitsfördernden Aktivitäten (Entspannungskurse, Sportangebote etc.). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung stellt ihren Mitarbeitenden regelmäßig aktuelle wissenschaftlich geprüfte Literatur zu verschiedenen Gesundheitsthemen bereit. 	
<ul style="list-style-type: none"> • In der Einrichtung wird eine offene und transparente Kommunikationskultur gelebt. • Verbesserungsvorschläge und Wünsche der Mitarbeitenden, Klient*innen und Angehörigen werden angenommen und nach Möglichkeit in die Arbeit integriert (z. B. Schulungen, Informationsmaterialien, Kommunikationstechniken etc.). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Neuerungen, z. B. bei der Dokumentation oder bei Arbeitsprozessen, werden transparent kommuniziert und sind einfach und für alle Mitarbeitenden zugänglich. 	

5. Notizbogen für Eindrücke und Notizen der „verdeckten Testperson“

Notieren Sie alle Gedanken, Erfahrungen und Eindrücke, die Sie im Zusammenhang mit den verschiedenen Kriterien erleben.

Am Beispiel von:

Datum:	Ort:	Dauer:
Beschreiben Sie den Ablauf (stichpunktartig).		
Welche Beobachtungen haben Sie gemacht?		
Was ist Ihnen besonders aufgefallen?		
Sind Fragen offengeblieben (z. B. nach einem Aufnahmegespräch)?		
Wurden Informationsmaterialien genutzt?		
Was hätten Sie sich gewünscht?		
Was hätten Sie sich gewünscht?		
.....		
.....		

6. Formulierungsbeispiele für eine Stellenausschreibung unter Berücksichtigung der Gesundheitskompetenz

Was wir suchen:

- Gesundheitskompetente Arbeitsweise (Kenntnisse über adressat*innengerechte Kommunikationsfähigkeit und/oder Bereitschaft diese zu erlernen)
- Bereitschaft zur Fort- und Weiterbildung
- Organisations- und Kooperationsfähigkeit
- Bereitschaft zur Vernetzung untereinander
- Bereitschaft zur Informationsbeschaffung und kritischen Auseinandersetzung
- Interesse an Projektarbeit

Was wir bieten:

- Kostenfreie Nutzung unserer (Online-)Fachbibliothek zu verschiedenen Gesundheitsthemen
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildungsangebote (u. a. Schulungen zum Thema Gesundheitskompetenz/gesundheitskompetente Kommunikation etc.)
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Bereitstellung von Informationsmaterialien und Checklisten für die Kommunikation mit unseren Klient*innen und Angehörigen
- Teilnahme an regelmäßigen Fachvorträgen (z. B. „Der Fall des Monats“)
- Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung (Sportangebote, Entspannungskurse etc.)
- Möglichkeit zur Teilnahme an verschiedenen Projekten zur Stärkung der Gesundheitskompetenz (z. B. „Erstellung von hausinternen Gesundheitsinformationen“)

7. Linksammlung für verlässliche Gesundheitsinformationen

Gesundheitsinformationen in Alltagssprache	
Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz	https://dngk.de
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)	https://patienten-information.de/#
Medizin Transparent (Cochrane Österreich)	https://www.medizin-transparent.at/
Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)	https://www.gesundheitsinformation.de/
Gesinform GmbH	https://deximed.de/patienten/
Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde e. V./UKE Hamburg	https://www.psychenet.de/de/psychische-gesundheit.html
Stiftung Gesundheitswissen	https://www.stiftung-gesundheitswissen.de/

Gesundheitsinformationen in Leichter Sprache	
Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz	https://dngk.de/barrierefreie-gesundheitskommunikation/
Special Olympics Deutschland	https://gesundheit-leicht-verstehen.de/
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin	https://patienten-information.de/leichte-sprache



Glossar

Glossar

Begriff	Erklärung
A	
AG Gesundheitskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> Die AG Gesundheitskompetenz ist eine interdisziplinär zusammengesetzte Arbeitsgruppe zur Planung und Umsetzung bedarfsspezifischer Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz. Für die Anwendung der Praxisleitfäden und Tools zur Stärkung der Gesundheitskompetenz können die Einrichtungen auf bestehende Arbeitsgruppen (z. B. Steuerkreis, Gesundheitszirkel) aufbauen oder eine neue Arbeitsgruppe gründen.
AG Koordination	<ul style="list-style-type: none"> Die AG Koordination ist die Ansprechperson in der Einrichtung, die für die Organisation und Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen der AG Gesundheitskompetenz zuständig ist.
B	
Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)	<ul style="list-style-type: none"> Unter BGM wird die systematische, zielorientierte und kontinuierliche Steuerung aller betrieblichen Prozesse mit dem Ziel verstanden, die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit aller Personengruppen einer Einrichtung zu erhalten und zu fördern. Zum BGM gehören das betriebliche Eingliederungsmanagement, der Arbeits- und Gesundheitsschutz und die betriebliche Gesundheitsförderung.
Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)	<ul style="list-style-type: none"> BGF ist Teil des BGM. Zur BGF gehören z. B. Maßnahmen für ein gutes Betriebsklima, Suchtprävention sowie individuelle Gesundheitsangebote.
Bewohner*innen	<ul style="list-style-type: none"> Personen, die in einer Einrichtung der Pflege oder einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung wohnen.
C	
Checkliste	<ul style="list-style-type: none"> Checklisten (oder auch Prüflisten) dienen der Überprüfung der Vollständigkeit z. B. von Arbeitsabläufen.

Begriff	Erklärung
E	
Einrichtungen der Gesundheitsversorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassen Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung (im Bereich Wohnen und Arbeiten).
G	
Gesundheitsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen, wie z. B. Ernährung, Bewegung, Stressmanagement, Medikation, Krankheiten, Therapiemöglichkeiten. • Gesundheitsinformationen dienen dazu, Entscheidungen im alltäglichen Leben in Bezug auf die Gesundheitsversorgung, Krankheitsprävention und Gesundheitsförderung zu treffen und so die Lebensqualität zu erhalten oder zu verbessern.
Gesundheitskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenter Umgang mit Gesundheitsinformationen. • Wissen, Motivation und Fähigkeit von Personen, Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden (Sørensen et al. 2012)

Begriff	Erklärung
Gesundheitskompetente Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Eine gesundheitskompetente Organisation unterstützt ihre Mitarbeitenden, Klient*innen und deren Angehörige im Umgang mit Gesundheitsinformationen, in der Kommunikation zu gesundheitsrelevanten Fragestellungen und bietet verständliche Materialien zur Gesundheit an. • Es existieren acht Handlungsfelder (HF), in denen Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz umgesetzt werden können: <ul style="list-style-type: none"> • HF1 Leitbild und Einrichtungskultur • HF2 Gemeinsame Entwicklung und Testung von (Gesundheits-)Materialien und Dienstleistungen • HF3 Schulung der Mitarbeitenden zur Gesundheitskompetenz • HF4 Orientierung • HF5 Gesundheitskompetente Kommunikation • HF6 Gesundheitskompetenz der Klient*innen • HF7 Gesundheitskompetenz der Mitarbeitenden • HF8 Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung
H	
Handzettel	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt eine Vorlage für die Nutzenden bereit. Ziel des Handzettels ist es, Informationen an einen Adressat*innenkreis (z. B. Mitarbeitende, Patient*innen/Klient*innen) zu verteilen und zu vermitteln (z. B. als Aushang).
K	
Klient*innen	<ul style="list-style-type: none"> • Patient*innen im Krankenhaus, Bewohner*innen in einer (Alten)Pflegeeinrichtung oder Menschen mit Behinderung, die in einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung leben oder arbeiten.
L	
Leichte Sprache	<ul style="list-style-type: none"> • Leichte Sprache ist eine spezielle Form des Deutschen und zielt auf die leichte Verständlichkeit des Geschriebenen oder Gesagten ab.

Begriff	Erklärung
M	
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> (Fach-)Personal in einer Einrichtung der Gesundheitsversorgung (z. B. pflegerisches oder medizinisches Personal, Mitarbeitende am Informationsschalter, Therapeut*innen, Sozialarbeiter*innen).
P	
Praxisleitfaden (zur Stärkung der Gesundheitskompetenz)	<ul style="list-style-type: none"> Ziel der Praxisleitfäden ist es, die Vorbereitung und Umsetzung von Tools zur Stärkung der Gesundheitskompetenz in Form einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für Einrichtungen der Gesundheitsversorgung zur Verfügung zu stellen. Die Praxisleitfäden beinhalten Materialien wie Checklisten, Handzettel, Linksammlungen und Vorlagen.
S	
Selbstcheck	<ul style="list-style-type: none"> Der Selbstcheck dient der Erfassung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung. Mit Hilfe des Selbstchecks können Bedarfe zur Stärkung der Gesundheitskompetenz aufgedeckt werden. Es sind Selbstchecks für die Einrichtungsarten Krankenhaus, stationäre (Alten-)Pflege, Eingliederungshilfe (Wohnen und Werkstatt/WfbM) und in Leichter Sprache verfügbar.
T	
Tool	<ul style="list-style-type: none"> Konzepte, Methoden und (Kommunikations- und Gesprächs-)Techniken, die in Form von Anleitungen, Handreichungen, Informationsmaterialien und Checklisten aufbereitet sind und u. a. als Anwendungsbeispiele (Interventionen) in der bestehenden Literatur aufgeführt sind und in der Praxis Anwendung fanden.
Toolbox	<ul style="list-style-type: none"> Die Toolboxes (für das Krankenhaus und Pflege, für die Eingliederungshilfe) dienen der Übersicht über die Handlungsfelder einer gesundheitskompetenten Organisation bzw. Einrichtung. Die beiden Toolboxes stellen eine Auswahl an Tools pro Handlungsfeld zur Stärkung der Gesundheitskompetenz bereit.



Quellen

Quellen

- AOK-Bundesverband (o. J.): QualiPEP: Gesundheitskompetenz-Check für die Pflege. Beispiel für einen strukturierten Prozess zur Förderung der Gesundheitskompetenz. Online verfügbar unter: https://qualipep-gesundheitskompetenz.de/pdf/QualiPEP_Dig_Produkt_Prozess_zur_F%C3%B6rderung_der_Gesundheitskompetenz.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).
- Deutsche Gesellschaft für Qualität (2018): Die sieben Grundsätze von Qualitätsmanagement. Online verfügbar unter: <https://www.dgq.de/fachbeitraege/die-7-grundsätze-des-qualitätsmanagements/> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Fischermanns, G. (2015): Praxishandbuch Prozessmanagement. Das Standardwerk auf Basis des BPM Framework ibo-Prozessfenster®. 11. Aufl. Wettenberg: Dr. Götz Schmidt.
- Gemeinsamer Bundesausschuss (2020): Qualitätsmanagement-Richtlinie. Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für Vertragsärztinnen und Vertragsärzte, Vertragspsychotherapeutinnen und Vertragspsychotherapeuten, medizinische Versorgungszentren, Vertragszahnärztinnen und Vertragszahnärzte sowie zugelassene Krankenhäuser. Online verfügbar unter: https://www.g-ba.de/downloads/62-492-2309/QM-RL_2020-09-17_iK-2020-12-09.pdf (abgerufen am 30.06.2023).
- Grieger, G. (2022): *Mystery Patient - Agentur MYSTERYPANEL*®. Online verfügbar unter: <https://www.mysterypanel.de/mystery-patient.html> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Klaußner, S. (2016): Partizipative Leitbildentwicklung. Grundlagen, Prozesse und Methoden. Wiesbaden: Springer/Gabler.
- Menker, K. (Hrsg.) (2006): *Pflegetheorie und -praxis*. München/Jena: Elsevier Urban & Fischer.
- Pschyrembel, W. D. (2014): *Pschyrembel Klinisches Wörterbuch*. 266. neubearb. Aufl. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- Schaeffer, D.; Ewers, M.; Horn, A.; Büker, C.; Gille, S.; Wagner, F.; Weskamm, A. (2020): *Gesundheitskompetenz. Kurzinformation für Pflegefachpersonen*. Berlin: DBfK/NAP. Online verfügbar unter: <https://www.dbfk.de/media/docs/download/Allgemein/Gesundheitskompetenz-Broschuere.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Schaeffer, D.; Hurrelmann, K.; Bauer, U.; Kolpatzik, K. (2018): *Der Nationale Aktionsplan Gesundheitskompetenz. Die Gesundheitskompetenz in Deutschland stärken*. Berlin: KomPart. Online verfügbar unter: <https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/app/download/7775446063/Nationaler%20Aktionsplan%20Gesundheitskompetenz.pdf?t=1581875179> (abgerufen am: 30.06.2023).
- Schmidt, S. (2016): *Pflegeleitbild und Pflegekonzept*. In: Schmidt, S. (Hrsg.): *Das QM-Handbuch. Qualitätsmanagement für die ambulante Pflege*. Berlin/Heidelberg: Springer: 123–130.
- Sørensen, K.; van den Broucke, S.; Fullam, J.; Doyle, G.; Pelikan, J.; Slonska, Z.; Brand, H. (2012): *Health Literacy and Public Health: a Systematic Review and Integration of Definitions and Models*. BMC Public Health 12 (80): 1–13. DOI: 10.1186/1471-2458-12-80

Weiterführende Quellen

Brücker, C. (2021): Qualitätsmanagement und Fehlerkultur. Mit Fehlern gewinnbringend umgehen. München: Carl Hanser Verlag GmbH und Co.KG.

DGQ (2021): Deutsche Gesellschaft für Qualität. Online verfügbar unter: <https://www.dgq.de/> (abgerufen am: 30.06.2023).

Ernstmann, N.; Bauer, U.; Berens, E. M.; Bitzer, E. M.; Bollweg, T. M.; Danner, M.; Dehn-Hindenberg A.; Dierks, M. L.; Farin, E.; Grobosch, S.; Haorig F. et al. (2020): DNVF Memorandum Gesundheitskompetenz (Teil 1) – Hintergrund, Relevanz, Gegenstand und Fragestellungen in der Versorgungsforschung. Gesundheitswesen 82 (7): 77–93. DOI: 10.1055/a-1191-3689

Kickbusch, I.; Pelikan, J. M.; Haslbeck, J.; Apfel, F.; Tsouros, A. G. (2016): Gesundheitskompetenz. Die Fakten. Zürich: Careum Stiftung. Online verfügbar unter: https://aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/who_health_literacy_fakten_deutsch.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Kraus-Füreder, H.; Soffried, J.; Holler, P. (2020): Methodenbox: Die gesundheitskompetente Sozialversicherung. Wien: Dachverband der österreichischen Sozialversicherungen. Online verfügbar unter: <https://www.ifgp.at/cdscontent/load?contentid=10008.644516&version=1582718090> (abgerufen am: 30.06.2023).

Kolpatzik, K. (2019): Gesundheitskompetenz im Fokus: Das Praxishandbuch. Berlin: KomPart. Online verfügbar unter: https://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/gesundheitskompetenz/aok_bundesverband_gesundheitskompetenz_2019.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Schmidt-Kaehler, S.; Vogt, D.; Berens, E. M.; Horn, A.; Schaeffer, D. (2017): Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten. Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz. Bielefeld: Universität Bielefeld. DOI: 10.2390/0070-pub-29081993

Tempelmann, A.; Ströing, M.; Hans, C.; Vogelsang, S. (2020): QualiPEP Projektskizze. Online verfügbar unter: https://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/engagement/qualipep/20-07-28_qualipep-projektskizze_akt.pdf (abgerufen am: 30.06.2023).

Impressum

Der Praxisleitfaden „Leitbild und Einrichtungskultur“ entstand im Rahmen des Projekts „Entwicklung der Gesundheitskompetenz in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (EwiKo)“ – ein Kooperationsprojekt der AOK PLUS und der Hochschule Fulda.

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



Projektleitung Prof. Dr. Katharina Rathmann	Kooperationspartner Denis Spatzier
Mitarbeiterinnen Judith Lutz, Lena Salewski, Theres Vockert, Lorena Wetzel, Loriane Zelfl und studentische Mitarbeitende	

Stand: 30.06.2023

Zitation:

Rathmann, Katharina; Lutz, Judith; Salewski, Lena; Vockert, Theres; Wetzel, Lorena; Zelfl, Loriane; Spatzier, Denis (2023): Praxisleitfaden zur Stärkung der Gesundheitskompetenz: Handlungsfeld 1 – Leitbild und Einrichtungskultur. Fulda: Hochschule Fulda.

Satz/Layout:

www.metaorange.de

© Hochschule Fulda 2023, alle Rechte vorbehalten

