

PRAXIS- LEITFADEN

HANDLUNGSFELD 4

Orientierung



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 zur „**Orientierung**“ basiert vorwiegend auf den Vorarbeiten von Kraus-Füreder et al. (2020) und Rudd (2010).

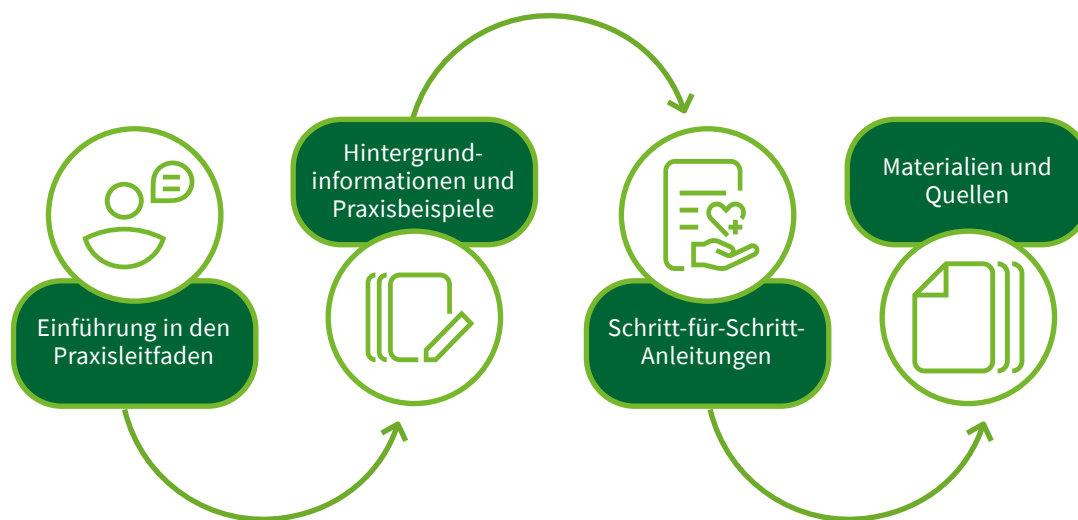
Inhalt

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens	4
2. Einführung in das Handlungsfeld 4: Orientierung	6
3. Schrittweise Umsetzung: Orientierung zu und innerhalb der Einrichtung verbessern	7
4. Anwendung des Tools	9
Das Tool „Rundgang-Gespräch“	10
5. Materialien und Vorlagen	15
Glossar	27
Quellen	32
Impressum	34

1. Einführung in die Verwendung des Praxisleitfadens

Der Praxisleitfaden zum Handlungsfeld 4 „Orientierung“ 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



Der Praxisleitfaden unterstützt Sie bei der Verbesserung der Orientierung zu und innerhalb einer Einrichtung oder einem Gebäudekomplex. Mit „Orientierung“ ist dabei die Fähigkeit gemeint, sich eigenständig auf dem Weg zur Einrichtung als auch innerhalb der Einrichtung zurechtzufinden. Der Praxisleitfaden zielt darauf ab, die Orientierungshilfen der Einrichtung zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (z. B. Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und der Eingliederungshilfe) sind meist in verschiedene Stationen und Abteilungen unterteilt, weshalb eine gute Orientierung von besonderer Bedeutung ist.

Orientierung...

- schafft Sicherheit,
- verbessert das Wohlbefinden,
- gewährleistet effektive Abläufe,
- spart Kosten und Zeit für überflüssige Hilfestellungen und Auskünfte (Schlüter 2016).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Praxisbeispiele, Checklisten sowie Materialien und Vorlagen unterstützen Sie bei der Sicherstellung der Orientierung zu und innerhalb Ihrer Einrichtung. Die in diesem Praxisleitfaden enthaltenen Materialien und Vorlagen sind für Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflege und der Eingliederungshilfe (im Bereich Wohnen und Arbeiten bzw. WfbM) geeignet. Sie dienen dazu, Orientierungshilfen für Ihre Einrichtung zu entwickeln und die Orientierung langfristig zu verbessern.

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 Handlungsfeld Orientierung	<u>Einführung in das Handlungsfeld 4: Orientierung</u>
Fallbeispiel zum Einstieg in den Praxisleitfaden	<u>Schrittweise Umsetzung: Orientierung zu und innerhalb der Einrichtung verbessern</u>
Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Anwendung des Praxisleitfadens	<u>Anwendung des 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 4: Orientierung

Das Handlungsfeld 4 „Orientierung“ stellt einen weiteren 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 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*“.

Als Leitungspersonal oder Mitarbeitende*r sind Ihnen die Wege innerhalb oder zwischen den Gebäuden Ihrer Einrichtung meist vertraut. Für Klient*innen, deren Angehörige und Besucher*innen Ihrer Einrichtung ist es ebenso wichtig, dass sie sich in der Einrichtung gut orientieren können. Häufig fehlen Beschilderungen oder Wegweiser. Auch Bezeichnungen von Einrichtungsorten sind für Außenstehende manchmal nur schwierig zu verstehen. Wie sich Klient*innen, Besucher*innen oder auch neue Mitarbeitende auf dem Weg zu und innerhalb Ihrer Einrichtung zurechtfinden, lässt sich meist nur bedingt nachvollziehen. Viele Klient*innen oder Besucher*innen, die Ihre Einrichtung z. B. zum ersten Mal aufsuchen, haben Schwierigkeiten den Weg zur Einrichtung zu finden. Auch innerhalb der Einrichtung ist es häufig schwierig, eine bestimmte Station, Abteilung oder ein (Behandlungs-)Zimmer aufzufinden (Rudd 2010).

3. Schrittweise Umsetzung: Orientierung zu und innerhalb der Einrichtung verbessern

Um die bestehenden Orientierungshilfen (u. a. Wegweiser, Beschilderungen, Bezeichnungen) zu testen und zu verbessern, wurden sog. Tools (siehe *Glossar*) entwickelt. Zu diesen zählt im Handlungsfeld 4 „Orientierung“ das *Tool „Rundgang-Gespräch“*. Mit dem Rundgang-Gespräch können Sie herausfinden, wie sich einrichtungsfremde Personen (z. B. neue Klient*innen, deren Angehörige oder neue Mitarbeitende) auf dem Weg zu oder innerhalb Ihrer Einrichtung orientieren. Ziel dabei ist es, unzureichende oder fehlende Beschilderungen (z. B. am Parkplatz, an den Gebäuden oder in den Fluren) zu identifizieren, um im Nachgang die Orientierung zu verbessern. Dabei beurteilt eine neutrale Testperson das Auffinden von vorgegebenen Zielorten (z. B. die Röntgenabteilung im Krankenhaus, die Kantine/Speisesaal in der Pflegeeinrichtung oder das Zimmer eines/einer Bewohner*in). Wichtig ist vor allem, erschwerende Aspekte für das Auffinden der Zielorte aufzudecken, wie z. B. klare umgangssprachliche Begrifflichkeiten, Beschilderungen, Wegweiser oder auch fehlende Beschilderungen etc. (Kraus-Füreder et al. 2020).

Folgende *Materialien und Vorlagen* stehen Ihnen zur Umsetzung des Tools „Rundgang-Gespräch“ in diesem Praxisleitfaden zur Verfügung:

- *Checkliste „Rundgang-Gespräch“*
- *Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“*
- *Vorlage „Routenplan“*
- *Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“*

Alle Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt *Materialien und Vorlagen* in diesem Praxisleitfaden.



Basierend auf dem Tool „Rundgang-Gespräch“ 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 und Vorlagen 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).

Einrichtungsbezogenes Fallbeispiel

Anhand eines **Fallbeispiels** wird Ihnen im Folgenden aufgezeigt, wie Sie der Praxisleitfaden bei der Stärkung der Orientierung zu und innerhalb Ihrer Einrichtung unterstützen soll.

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Frau M. ist Klientin Ihrer Einrichtung. Sie hat einen Termin für den Friseur bekommen. Dieser befindet sich im Erdgeschoss der Einrichtung. Frau M. möchte eigenständig dorthin laufen. Ihr zuständiger Pfleger hat ihr in Kürze den Weg dorthin erklärt. Außerdem orientiert sie sich an der Beschilderung im Flur und im Fahrstuhl. Sie findet den Friseur ohne Probleme. Auf dem Rückweg will sie noch in der Cafeteria vorbei. Auf dem Weg dorthin verirrt sie sich. Da sie dazu weder im Flur noch im Fahrstuhl eine Beschilderung findet, findet sie die Cafeteria nicht. Frau M. empfindet dadurch Aufregung und gerät in Stress. Sie muss im Erdgeschoss einen Pfleger nach dem Weg fragen. Der Pfleger begleitet sie daraufhin persönlich dorthin.

Link zum **Fallbeispiel-Video für Krankenhäuser:**

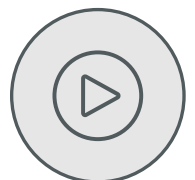
<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/4-krankenhaus.mp4>

Link zum **Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Pflege:**

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/4-pflege.mp4>

Link zum **Fallbeispiel-Video für Einrichtungen der Eingliederungshilfe:**

<https://ewiko-gesundheitskompetenz.de/medien/4-eingliederungshilfe.mp4>



Dieses Beispiel zeigt, dass die Beschilderung in der Einrichtung scheinbar noch nicht für alle Zielgruppen der Einrichtung ausreichend gut beschriftet ist. Keine Orientierung zu haben, kann bei Klient*innen und anderen beteiligten Personen unnötigen Stress und Unwohlsein verursachen. Der vorliegende Praxisleitfaden und das Tool „Rundgang-Gespräch“ dienen dazu, die bestehenden Orientierungshilfen, wie z. B. den Wegweiser zur Cafeteria, zu testen und zu verbessern.

4. Anwendung des Tools

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

Die Schritt-für-Schritt-Anleitung dient Ihnen und der AG Gesundheitskompetenz dazu, das Tool in Ihrer Einrichtung gemeinsam umsetzen zu können. Die übergeordneten Schritte sind in Abbildung 2 dargestellt und werden im Folgenden ausgeführt.

Abbildung 2: Übergeordnete Schritte zur Umsetzung des Tools „Rundgang-Gespräch“

1. Schritt	Ziele festlegen
2. Schritt	Verantwortliche Personen festlegen
3. Schritt	Organisatorisches klären
4. Schritt	Materialien und Vorlagen vorbereiten
5. Schritt	Auswahl der Testperson
6. Schritt	Umsetzung des Rundgang-Gesprächs
7. Schritt	Auswertung des Rundgang-Gesprächs

4.1 Das Tool „Rundgang-Gespräch“

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



Vorbereitung des Tools: ca. 120 Minuten.

Dauer des Tools: ca. 90 Minuten (je nach Größe Ihrer Einrichtung).



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

1. Schritt: Ziele festlegen

Zur Anwendung des Tools „Rundgang-Gespräch“ in Ihrer Einrichtung legen Sie zu Beginn Ihre Ziele fest. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Welches Ziel möchten Sie erreichen?	Durch das Rundgang-Gespräch werden fehlende und ungenaue Orientierungshilfen identifiziert.	
Woran erkennen Sie, ob das Ziel erreicht wurde?	Die Klient*innen finden sich eigenständig und ohne Mitarbeitende nach dem Weg zu fragen, in der Einrichtung zurecht.	
Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	Datum: XX.XX.XXXX	

2. Schritt: Verantwortliche Personen festlegen

Im zweiten Schritt werden die verantwortlichen Personen für die Anwendung des Tools und Verwendung der Materialien und Vorlagen festgelegt. Hierfür wird ein*e Mitarbeiter*in benötigt (z. B. aus dem Qualitätsmanagement, Gebäudemanagement, Empfang etc.) und ggf. eine Vertretung. Die Verantwortlichen verwalten die Materialien und stellen sie nach Bedarf den Mitarbeitenden und/oder Klient*innen in Ihrer Einrichtung zur Verfügung.

Die Materialien und Vorlagen finden Sie im Abschnitt Materialien und Vorlagen. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Wer ist für die Anwendung der Tools und Materialien verantwortlich?	Herr M. (Empfang) Frau S. (Personalrat)	

3. Schritt: Organisatorisches klären

Im dritten Schritt werden der Zeitpunkt, die Dauer und der Umfang des Rundgang-Gesprächs festgelegt. Als Hilfestellung dafür dient Ihnen diese Tabelle:

Frage	Beispiel	Ihre Notizen
Wann wird das Rundgang-Gespräch stattfinden?	Datum: XX.XX.XXXX Uhrzeit: XX.XX Uhr	
Wo ist der genaue Treffpunkt?	Der Treffpunkt ist der Parkplatz auf dem Gelände der Einrichtung.	
Wer setzt das Rundgang-Gespräch um?	Testperson: Herr N. (neuer Mitarbeiter) Begleitperson: Frau L. (Mitarbeitende)	Testperson: Begleitperson:
Dauer	Vorbereitung: XX Stunden Rundgang-Gespräch: XX Stunden Nachbereitung: XX Stunden	Vorbereitung: Rundgang-Gespräch: Nachbereitung:

4. Schritt: Materialien und Vorlagen vorbereiten

Vor Beginn des Rundgang-Gesprächs erstellen Sie einen **Routenplan** und entwickeln **Leitfragen für das Rundgang-Gespräch**. Sie planen mit Hilfe der Vorlage „Routenplan“ eine **Route**, die die wichtigsten Bereiche bzw. Stationen und Abteilungen der Einrichtung während der Begehung einschließt. Sie legen verschiedene Ziele (z. B. die Cafeteria, Treppenhaus, Station: „Innere Medizin“ bzw. „Wohngruppe 1“) fest, die während des Rundgang-Gesprächs erreicht werden sollen. Anhand der Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“ passen Sie die Fragen, die während des Rundgangs gestellt werden sollen, individuell für Ihre Einrichtung an.

5. Schritt: Auswahl der Testperson

Zur Durchführung des Rundgang-Gesprächs benötigen Sie eine einrichtungsfremde Person als **Testperson**. Sie selbst sind die **Begleitperson**. Die Testperson sollte unvoreingenommen sein und die Einrichtung noch nicht kennen (z. B. neue*r Mitarbeitende*r). Personen, die zum ersten Mal die Einrichtung betreten, bemerken eher Details wie z. B. fehlende Wegweiser. Die Testperson wird während des Rundgang-Gesprächs von Ihnen begleitet und anhand der Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“ zu ihrer Orientierung zu oder innerhalb der Einrichtung befragt.

6. Schritt: Umsetzung des Rundgang-Gesprächs

Der sechste Schritt umfasst nun die Durchführung des Rundgang-Gesprächs. Führen Sie dazu bitte die folgenden Schritte nacheinander durch.

1. Start des Rundgang-Gesprächs

Die Testperson besucht die Einrichtung für das Rundgang-Gespräch. Für den Startpunkt des Rundgangs gibt es zwei verschiedene Varianten (siehe Vorlage „Routenplan“): der Haupteingang (Variante 1) oder der Parkplatz (Variante 2) auf dem Gelände der Einrichtung. Dort wird die Testperson von Ihnen empfangen. Nach einer kurzen Begrüßung beginnt das Rundgang-Gespräch.

- *Variante 1: Der Haupteingang der Einrichtung ist der Startpunkt*

Das Rundgang-Gespräch beginnt im Eingangsbereich der Einrichtung. Die Testperson läuft eine vorgegebene Route mit einem oder mehreren Zielorten ab. Dabei kommentiert sie ihre Eindrücke laut. Als Begleitperson notieren Sie diese in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“.

- *Variante 2: Startpunkt ist der Parkplatz der Einrichtung*

Das Rundgang-Gespräch beginnt am Parkplatz der Einrichtung. Die Testperson erhält die Aufgabe, zum Haupteingang der Einrichtung zu gelangen. Dabei kommentiert sie ihre Eindrücke laut. Als Begleitperson notieren Sie diese in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“.

Es können auch beide Varianten kombiniert werden – dies legt die verantwortliche Person für das Rundgang-Gespräch bei der Routenplanung im Vorhinein fest.

2. Beschreibung des Eingangsbereiches

Begonnen wird das Gespräch mit dem **Ersteindruck** zum Eingangsbereich der Einrichtung. Die Testperson wird aufgefordert zu beschreiben, ob sie den Eingangsbereich einfach finden konnte. Anschließend wird sie gebeten, den Eingangsbereich ausführlich zu betrachten und zu beschreiben. Dazu stellen Sie Fragen zum allgemeinen Eindruck und den besonderen Auffälligkeiten (z. B. „Wie würden Sie den allgemeinen Eindruck im Eingangsbereich beschreiben?“). Nutzen Sie dazu die Fragen aus der Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“ und notieren Sie alle Antworten in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“.

3. Auffinden der Ziele

Anschließend erfolgt der Rundgang durch die Einrichtung anhand des Routenplans. Währenddessen findet ein **Gespräch** zwischen der Testperson und Ihnen als Begleitperson statt. Dieses Gespräch führen Sie mit Hilfe der Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“.

Im nächsten Schritt wählen Sie die **festgelegten Zielorte** aus dem Routenplan aus (z. B. Fahrstühle, die Cafeteria und die Toiletten). Die Testperson versucht, diese Zielorte anhand der Beschilderung und der Lagepläne in Ihrer Einrichtung zu finden. Währenddessen kommentiert die Testperson die einzelnen Schritte sowie ihre Eindrücke während des Rundgangs laut.

Die Testperson zählt während des Rundgangs alle Schilder, die sie zur Orientierung nutzt, auf. Außerdem nennt sie alle weiteren Hilfsmittel zur Orientierung, die ihr helfen, zum Zielort zu gelangen.

Dabei leiten Sie den Rundgang als Begleitperson an und stellen spezifische Fragen zur Orientierung in der Einrichtung (z. B. „Welche Hinweisschilder und Lagepläne sind Ihnen aufgefallen?“). Während des gesamten Rundgangs wird das Gespräch durchgehend entlang der Fragen in der Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“ fortgeführt. Die Testperson beantwortet diese und gibt Rückmeldung zur Orientierung während des Rundgangs. Sie notieren die Antworten der Testperson stichpunktartig in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“.

4. Feedback einholen

Am Ende des Rundgang-Gesprächs wird der Rundgang mit allen Zielorten des Routenplans reflektiert. Sie bitten die Testperson um ihr **Feedback** und dokumentieren deren Anmerkungen schriftlich in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“. Sie fragen die Testperson, inwieweit sie sich gut in der Einrichtung zurechtgefunden hat und welche Hilfsmittel dabei für die Orientierung besonders hilfreich waren. Änderungsbedarfe lassen sich auf diese Weise gut aufdecken und in Ihrer Einrichtung verbessern.

7. Schritt: Auswertung des Rundgang-Gesprächs

Die Ergebnisse des Rundgang-Gesprächs werden in der Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“ dokumentiert und sollen in Ihrer Einrichtung integriert und umgesetzt werden. Dies kann zur Verbesserung der Orientierung beitragen.

Tipp:

Das Rundgang-Gespräch kann in bestehende Arbeitsstrukturen eingearbeitet werden. Eine Möglichkeit wäre z. B. die **Integration des Tools in die Einarbeitungskonzepte** von neuen Mitarbeitenden der Einrichtung. Da regelmäßig neue Personen in die Einrichtung kommen, u. a. neue Mitarbeitende oder Praktikant*innen, lernen diese die Einrichtung zu Beginn der Einarbeitung kennen und begehen meist zum ersten Mal zusammen mit einem*r Mitarbeitenden die Einrichtung. Die Durchführung des Rundgang-Gesprächs während der Einarbeitung bietet sich deshalb besonders an. Auch ist es empfehlenswert, das Rundgang-Gespräch regelmäßig durchzuführen und die Orientierungshilfen auf Basis der gesammelten Erkenntnisse anzupassen.



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 „Rundgang-Gespräch“</u>	Die Checkliste hilft Ihnen zu überprüfen, ob alle notwendigen Vorbereitungen für das Rundgang-Gespräch getroffen wurden.
2.	<u>Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“</u>	Die Vorlage enthält Leitfragen für das Rundgang-Gespräch, die während des Rundgangs gestellt werden.
3.	<u>Vorlage „Routenplan“</u>	Der Routenplan wird vor der Durchführung des Rundgang-Gesprächs von der Begleitperson (verantwortliche*r Mitarbeitende*r oder der AG Gesundheitskompetenz) erstellt und liegt allen teilnehmenden Personen vor.
4.	<u>Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“</u>	Mit dieser Vorlage können Sie während und am Ende des Rundgang-Gesprächs die Ergebnisse und Notizen des Rundgang-Gesprächs dokumentieren.

1. Checkliste „Rundgang-Gespräch“

Checkliste für die Vorbereitung des Tools „Rundgang-Gespräch“		Erledigt?
Beteiligte	Die an der Umsetzung beteiligten Personen (d. h. eine Testperson und mind. eine Begleitperson) wurden festgelegt.	
	Die beteiligten Personen verfügen über die notwendigen Informationen zur Umsetzung des Rundgang-Gesprächs.	
Räumlichkeiten	Die Wege innerhalb und außerhalb des gesamten Gebäudes sind frei begehbar.	
	Ein Raum zur Nachbesprechung ist vorhanden.	
Materialien	Papier und Stifte oder eine digitale Alternative (z. B. ein Tablet) stehen für Notizen während des Rundgang-Gesprächs bereit.	
	Der Routenplan für das Rundgang-Gespräch liegt vor.	
	Die Leitfragen für das Rundgang-Gespräch liegen für den Einsatz während des Rundgang-Gesprächs vor.	
	Die Vorlage des Ergebnisprotokolls liegt der Begleitperson zur Dokumentation des Rundgang-Gesprächs vor.	

Weiterführende Quellen:

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).

Rudd, R. (2010): The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impression & A Walking Interview. Online Tools. Health Literacy Studies. Online verfügbar unter: <https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

2. Vorlage „Leitfragen für das Rundgang-Gespräch“

Einführung

Wie verständlich die Orientierung in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung ist, lässt sich anhand von Rückmeldungen außenstehender Personen testen. Dabei sollen unterstützende sowie erschwerende Aspekte bei der Orientierung ermittelt werden (z. B. klare allgemeinverständliche Begrifflichkeiten, Beschilderungen, Wegweiser oder auch das Fehlen von Beschilderungen). Dafür ist ein lautes Kommentieren des Rundgangs durch die Testperson notwendig. Wichtige Aspekte des Gesprächs sind die Beobachtungen im Eingangsbereich, das Auffinden bestimmter Ziele, die Beschilderung der Einrichtung und das Feedback der Testperson. Folgende Fragen können Sie bei der Durchführung des Rundgang-Gesprächs mit der Testperson unterstützen.

Beobachtungen im Eingangsbereich

1. Wie würden Sie das Erscheinungsbild im Eingangsbereich beschreiben?
2. Was ist Ihnen zuerst beim Eintreten in das Gebäude aufgefallen?
3. Wie würden Sie die Atmosphäre im Eingangsbereich beschreiben?
4. Woran erkennen Sie, dass es sich um den Haupteingang der Einrichtung handelt?
5. Was ist Ihnen bei der Beschilderung (Hinweisschilder, Wegweiser) aufgefallen?
 - Wie zahlreich sind Hinweisschilder, Wegweiser etc. im Eingangsbereich vorhanden?
 - Wie deutlich sind die Hinweisschilder, Wegweiser etc. zu erkennen?
6. Was ist Ihnen in Bezug auf die Wegweiser aufgefallen?
 - Wie zahlreich sind bildliche Darstellungen im Eingangsbereich?
 - Wie verständlich sind die bildlichen Darstellungen im Eingangsbereich?

Auffinden bestimmter Zielorte

1. Was hat Ihnen geholfen den Weg zu den bestimmten Zielorten zu finden?
 - Welche Hilfsmittel standen Ihnen zur Verfügung?
 - War Personal auffindbar, welches Sie nach dem Weg fragen konnten?
 - Wie beurteilen Sie Verständlichkeit, Häufigkeit und Platzierung der Beschilderungen?
2. Was erschwerte Ihnen die Suche der Zielorte?
3. Benötigten Sie weitere Hinweisschilder und Wegweiser, um Ihre Ziele schneller zu finden?

Beschilderung

1. Welche Hinweisschilder und Lagepläne sind Ihnen aufgefallen?
 - Wurden elektronische Hilfsmittel (z. B. Anzeigetafeln mit Fernschirmschirmen und Computerstationen) genutzt?
 - Wo wurden die Beschilderungen und Wegweiser platziert?
2. Wurden wichtige Bereiche (z. B. Aufzüge, unterschiedliche Abteilungen/ Stationen) beschriftet?
3. Waren die verwendeten Begriffe und Symbole verständlich?
 - Welche Sprache wurde bei der Beschilderung verwendet? (Alltags- oder Fachsprache)
 - Wurden die Begriffe in der gesamten Einrichtung einheitlich verwendet?
 - Wurden Symbole verwendet?
4. Wie haben Sie die Beschilderung und Wegweiser wahrgenommen?
 - Waren die Beschilderungen gut sichtbar und lesbar? (in Bezug auf die Platzierung und die Schriftgröße etc.)

Nach der Durchführung des Rundgang-Gesprächs

Nun können Sie mit der Testperson folgende Leitfragen zur Auswertung des Rundgangs besprechen und ggf. nach Bedarf erweitern.

Leitfragen für die Testperson für das Feedback zum Rundgang-Gespräch

1. Waren Ihnen die Inhalte des Rundgang-Gesprächs verständlich?
2. Haben Sie sich in der Einrichtung gut zurechtgefunden?
3. Was hat Ihnen während des Rundgang-Gesprächs besonders geholfen?
4. Was würden Sie bei der Vorbereitung und Durchführung des Rundgang-Gesprächs ändern?

Weiterführende Quellen:

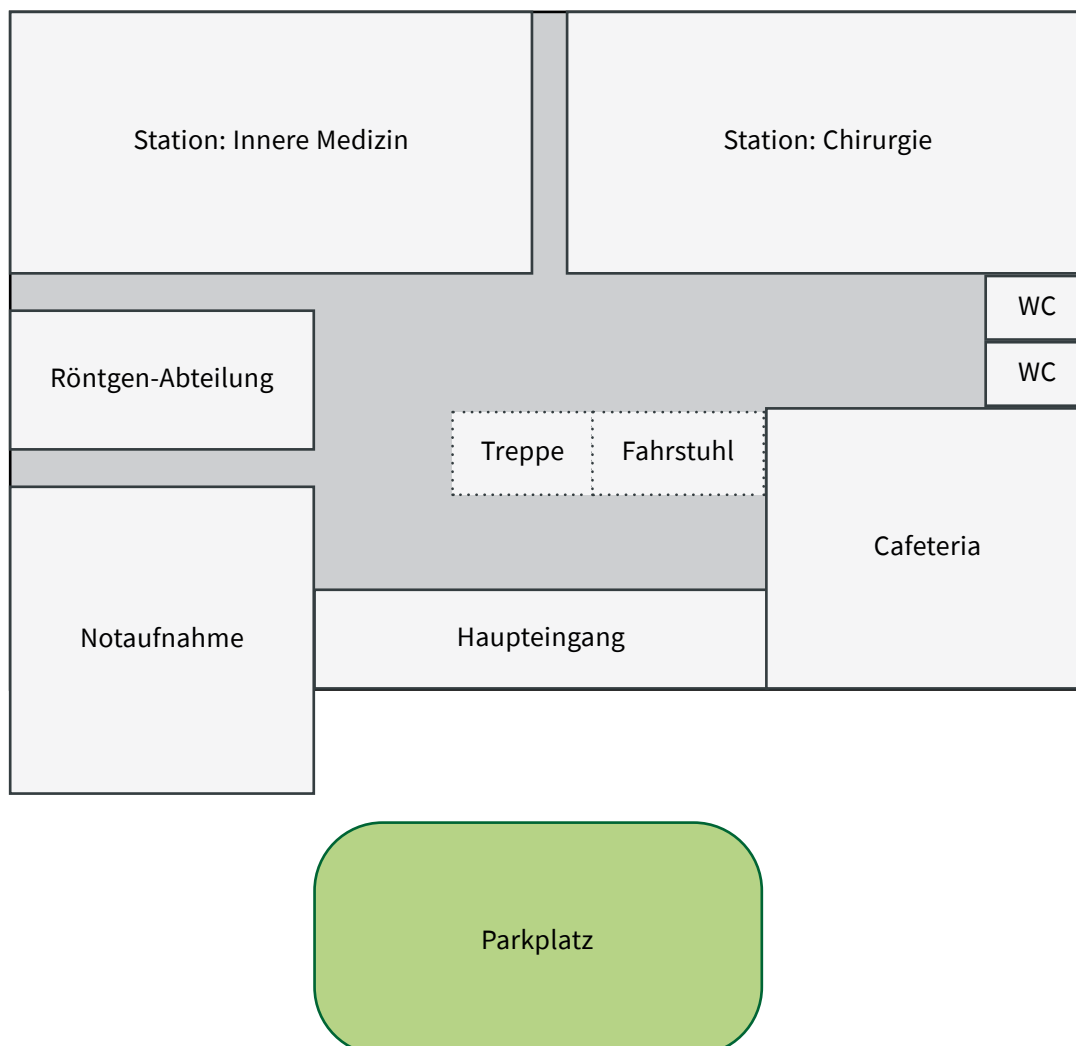
Kraus-Füreder, H.; Soffried, J.; Holler, P. (2020): Methodenbox: Die gesundheitskompetente Sozialversicherung. Wien: Dachverband der österreichischen Sozialversicherungen. Online verfügbar unter: <https://www.ifgp.at/cdscontent/load?contentid=10008.644516&version=1582718090> (abgerufen am: 30.06.2023).

3. Vorlage „Routenplan“

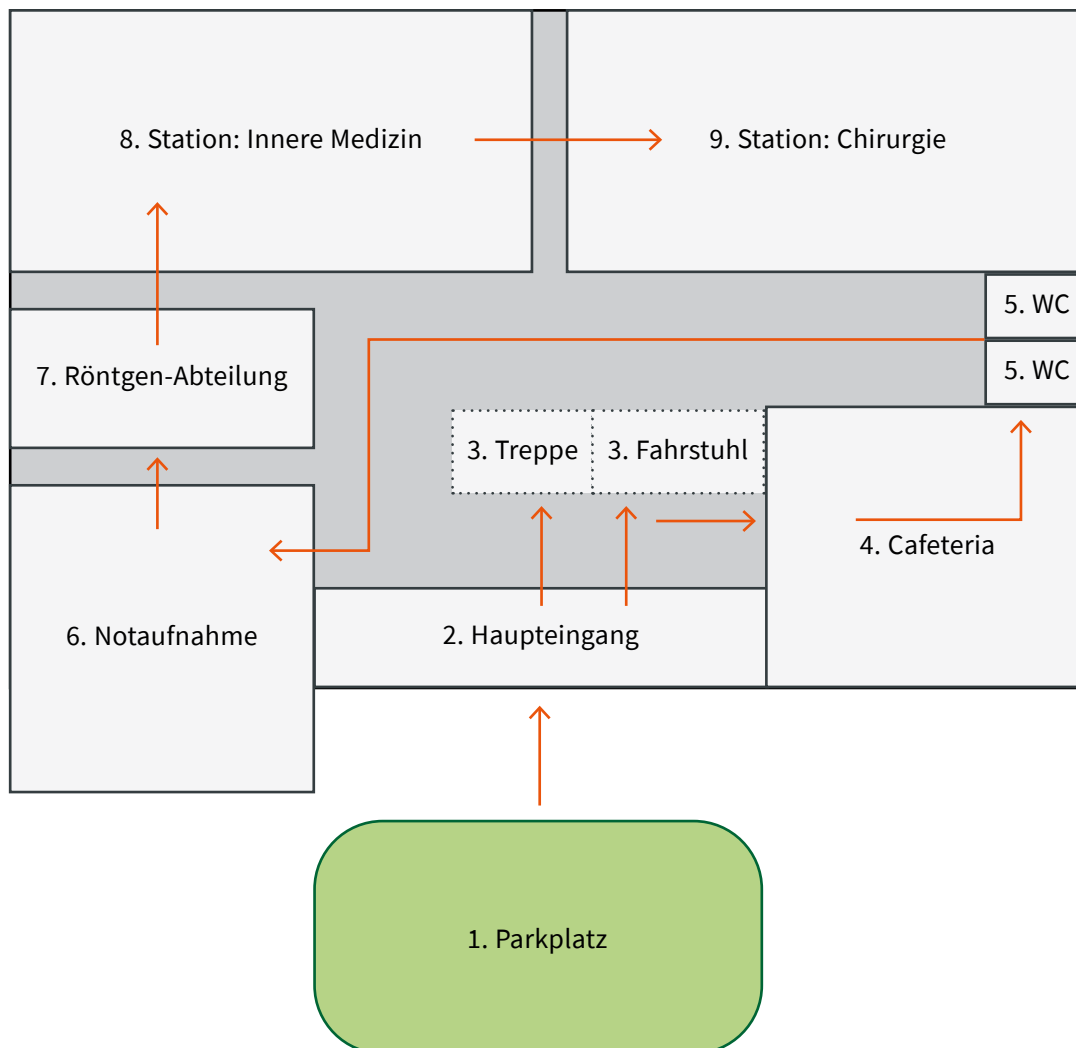
Als Vorlage für Ihren Routenplan können Sie den Bauplan oder den Plan für Notausgänge Ihrer Einrichtung nutzen. Damit können Sie die Route für das Rundgang-Gespräch planen.

Wichtig zu beachten: Den Routenplan darf die Testperson vor dem Rundgang-Gespräch nicht kennen.

Beispiel: Bauplan Krankenhaus



Beispiel: Routenplan für das Krankenhaus (Variante 2)



1. Begonnen wird die Route auf dem **Parkplatz** der Einrichtung.
2. Das erste Ziel ist der **Haupteingang** der Einrichtung.
3. Am Haupteingang sollen die **Treppe** sowie der **Fahstuhl** aufgesucht werden.
4. Das nächste Ziel ist die **Cafeteria** der Einrichtung.
5. Im Anschluss soll überprüft werden, ob die **Toiletten** ausreichend beschildert sind.
6. Daraufhin wird die **Notaufnahme** aufgesucht.
7. Das nächste Ziel ist die **Röntgen-Abteilung**.
8. Ein weiteres Ziel ist die **Station „Innere Medizin“**.
9. Abschließend wird die **Station „Chirurgie“** aufgesucht.

Weiterführende Quellen:

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).

Rudd, R. (2010): The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impression & A Walking Interview. Online Tools. Health Literacy Studies. Online verfügbar unter: <https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

4. Vorlage „Ergebnisprotokoll zum Rundgang-Gespräch“

Im Ergebnisprotokoll werden die Ergebnisse des Rundgang-Gesprächs dokumentiert. Die Antworten der Testperson werden schriftlich als Notizen im Ergebnisprotokoll festgehalten. Die Vorlage des Ergebnisprotokolls hilft der Begleitperson dabei, das Rundgang-Gespräch umfassend auszuwerten.

Allgemeine Informationen	
Datum	
Ort	
Zeit	
Dauer	
Teilnehmende	

Räumliches Setting und Beobachtungen	
Während des Rundgang-Gesprächs	
Nach dem Rundgang-Gespräch	
Besonderheiten	

Beobachtungen im Eingangsbereich	
1. Wie würden Sie das Erscheinungsbild im Eingangsbereich beschreiben?	
2. Was ist Ihnen beim Zugang in das Gebäude aufgefallen?	
3. Wie würden Sie die Atmosphäre im Eingangsbereich beschreiben?	
4. Woran erkennt man, dass es sich um den Haupteingang der Einrichtung handelt?	
5. Was ist Ihnen bei der Beschilderung (z. B. Hinweisschilder, Wegweiser) aufgefallen?	

Auffinden bestimmter Zielorte

1. Was hat Ihnen geholfen, den Weg zu den bestimmten Zielorten zu finden?

2. Was erschwerte Ihnen die Suche bzw. das Auffinden der Zielorte?

3. Benötigten Sie weitere Hinweisschilder und Wegweiser, um Ihre Ziele schneller zu finden?

Beschilderung

1. Welche Hinweisschilder und Lagepläne sind Ihnen aufgefallen?

2. Wurden Bereiche (z. B. Aufzüge/Treppenhäuser, unterschiedliche Abteilungen/Stationen) beschriftet?

3. Waren die verwendeten Begriffe und Symbole verständlich?

4. Wie haben Sie die Beschilderung und Wegweiser wahrgenommen?

Feedback der Testperson	
1. Haben Sie sich in der Einrichtung gut zurechtgefunden?	
2. Was hat Ihnen während des Rundgang-Gesprächs besonders geholfen?	
3. Was würden Sie am Rundgang-Gespräch ändern?	

Weiterführende Quellen:

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).

Rudd, R. (2010): The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impression & A Walking Interview. Online Tools. Health Literacy Studies. Online verfügbar unter: <https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).



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

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).

Rudd, R. (2010): The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impression & A Walking Interview. Online Tools. Health Literacy Studies. Online verfügbar unter: <https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf> (abgerufen am: 30.06.2023).

Schlüter, G. (2016): Verlaufen unmöglich? – Moderne Wegeleit- und Orientierungssysteme im Krankenhaus. In: Pfannstiel, M. A.; Rasche, C.; Mehlich, H. (Hrsg.): Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus. Nachhaltige Wertgenerierung jenseits der operativen Exzellenz. Wiesbaden: Springer Gabler: 333–362. DOI: 10.1007/978-3-658-08429-5

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

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).

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).

Ossietzky, C. von; Ansmann, L.; Levke Brütt, A. (2021): Mehr professionelle Gesundheitskompetenz durch bessere Kommunikation (PIKoG). Ressortforschung im Handlungsfeld „Gesundheitskompetenz“, Förderschwerpunkt „Gesundheitskompetenz“. Bundesministerium für Gesundheit. Online verfügbar unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/ressortforschung/handlungsfelder/forschungsschwerpunkte/staerkung-der-gesundheitskompetenz/pikog.html> (abgerufen am: 30.06.2023).

Pelikan, J. M.; Dietscher, C. (2015): Warum sollten und wie können Krankenhäuser ihre organisationale Gesundheitskompetenz verbessern? Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz 58 (9): 989–995. DOI: 10.1007/s00103-015-2206-6

Rudd, R. (2010): The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impression & A Walking Interview. Online Tools. Health Literacy Studies. Online verfügbar unter: <https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.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-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, Fakultät für Gesundheitswissenschaften. DOI: 10.2390/0070-pub-29081993

Impressum

Der Praxisleitfaden „Orientierung“ 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 Lisa Kogel, 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 4 - Orientierung. Fulda: Hochschule Fulda.

Satz/Layout:

www.metaorange.de

© Hochschule Fulda 2023, alle Rechte vorbehalten

