

# **SELBST-ASSESSMENT GESUNDHEITSKOMPETENTE ORGANISATION**

**Schlussbericht Evaluation**



## Impressum

---

*Evaluationsbericht des Pilotprojekts Selbst-Assessment  
Gesundheitskompetente Organisation.*



## 1 Ausgangslage

## 2 Projektziele und Wirkungsmodell

- 1) *die Entwicklung und Anwendung eines Tools zur Selbstbeurteilung und Förderung der organisationalen GK von Institutionen der Grundversorgung und*
- 2) *die Evaluation dieses Tools auf der Organisationsebene mit Fokus auf die Implementierung und erste Veränderungsprozesse (Wirkung) aus Sicht der beteiligten Fachpersonen.*

*Wie erleben Fachpersonen aus Spitex-Organisationen und Hausarztpraxen die Implementierung des Selbst-Assessment-Tools und welche wahrgenommene Wirkung der Intervention beschreiben sie?*

### 3 Methoden und Vorgehen



#### 3.1 Entwicklung des Selbst-Assessment-Tools und Vorbereitung der Pilot-Anwendung

## **3.2 Implementierung des Selbst-Assessment-Tools in Pilotbetrieben**

## **3.3 Evaluation der Anwendung des Selbst-Assessment-Tools**

### **3.3.1 Datensammlung**





#### **4.1.1 Anleitung**

- 
- 
- 

#### **4.1.2 Checkliste**

#### **4.1.3 Handbuch Massnahmen**

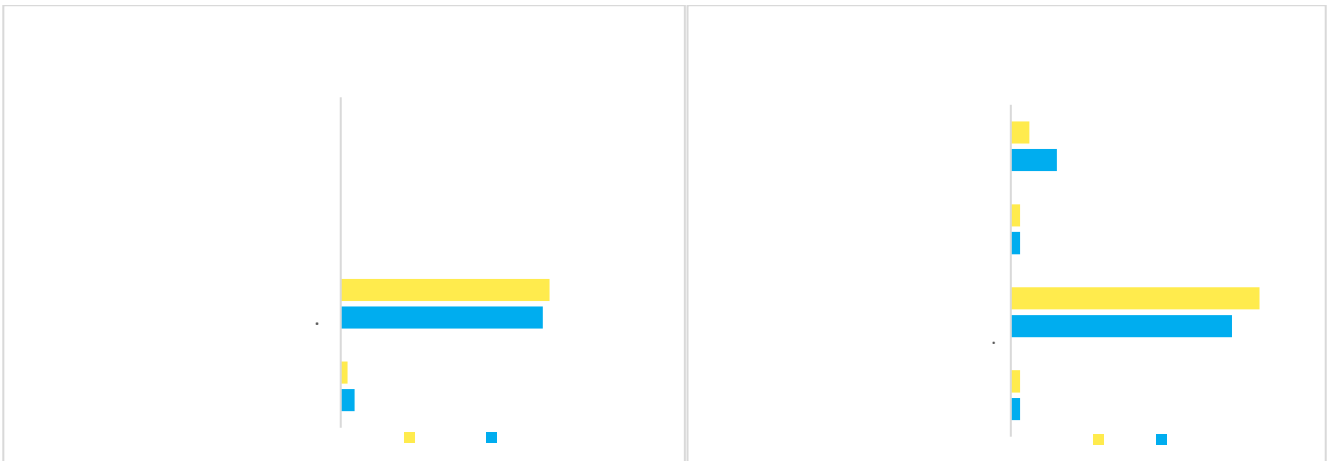
### **4.2 Implementierung und Wirkung des Selbst-Assessment-Tools organisationale Gesundheitskompetenz**

#### **4.2.1 Kohärenz: Warum beteiligen sich die Institutionen und Teams an der Intervention?**

***Stärkung der Gesundheitskompetenz ist Aufgabe der Grundversorgung***

*«Wenn nicht wir, wer soll es denn dann machen. Also irgendwelche Medien oder Google oder irgendetwas ist einfach nicht der Sinn dieser Sache, finde ich. Wenn schon irgendwelches Fachpersonal da ist, dass so Informationen rausgeben kann.» (I. MP4, Z. 798-802)*

Abbildung 1:



#### 4.2.2 Kognitive Partizipation: Wie beteiligen sich die Teilnehmenden an der Umsetzung?

##### **Die Umsetzung auf die bestehende Organisationsform anpassen**

*leitenden MPA freie Hand. Sie übernimmt so viele organisatorische Aufgaben.»*

*«Wir lassen da unserer*

*irgendwie einen Rahmen gegeben oder so. Es ist mehr so ein bisschen eingeflossen, dass das Bewusstsein an und für sich ein bisschen geweckt geworden ist.*

*«Wir haben dem nicht so richtig*

### **Der strukturellen Unterstützung Bedeutung beimessen**

*«dann war es für uns ein bisschen schwierig einfach die Zeit zu finden, um die Massnahmen zu machen. Aber da war die Projektleitung sehr geduldig mit uns und hat uns immer wieder auch klare Anweisungen gegeben und uns weitergeführt bis ans Ziel. Das habe ich sehr toll gefunden*

#### **4.2.3 Kollektive Umsetzung: Was die Beteiligten konkret umsetzen**

Tabelle 2:

	Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5	Dimension 6	alle Dimensionen
Mittelwert							
Standardabweichung							
Mittelwert							
Standardabweichung							

Legende:

Tabelle 3:

Dimension	Beispiele geplanter Massnahmen

*«Was wir ein bisschen mehr gemacht haben ist intern auf die eigene Gesundheit achten. Das ist für mich ein Zusatzziel gewesen, von meiner Seite her. Und das haben wir wirklich auch bewusst mehr gemacht.»*

**4.2.4 Reflexive Beurteilung: Wie Auswirkungen und Bedeutung der Intervention beurteilt werden**

### **Baustellen identifizieren und praxisrelevante Massnahmen treffen**

«Die Patienten mussten immer fragen, wo die Toilette ist, obwohl sie auch angeschrieben ist, aber nicht so gut angeschrieben. Und das ist jetzt so eine Massnahme gewesen, wo wir dann geändert haben, dass man die besser, grösser anschreiben und wir haben wirklich eigentlich nach kürzester Zeit – hat man sogar gemerkt: die Patienten müssen nicht mehr Fragen, es ist klar ersichtlich, ja. Also es ist super gewesen. Wir haben eigentlich gewusst, wir müssten das schon längstens anpassen, aber jetzt dank dem Pilotprojekt haben wir es auch wirklich in Angriff genommen.»

### **Teamentwicklung und Wirksamkeit erleben vs. Einzelkämpferin-Sein**

«Ich glaube wir arbeiten viel enger zusammen jetzt und haben auch mehr Vertrauen und transparenteren Austausch miteinander und wie gesagt, ich glaube wir können sicher mehr über so Fälle sprechen. Und jeder kann davon etwas lernen und profitieren. Der Austausch von Informationen ist viel flüssiger bei uns. Ich muss so sagen: vorher hat jede einfach ihre Arbeit gemacht – ihre Kunden, ihre Tour. Und vieles wurde nicht angesprochen wegen Zeitmangel oder einfach: ah, ist schon gut. Und jetzt können wir wirklich mehr den Fokus drauflegen, dass andere auch davon profitieren, wenn wir es ins Gespräch bringen, so andere Teammitglieder.»

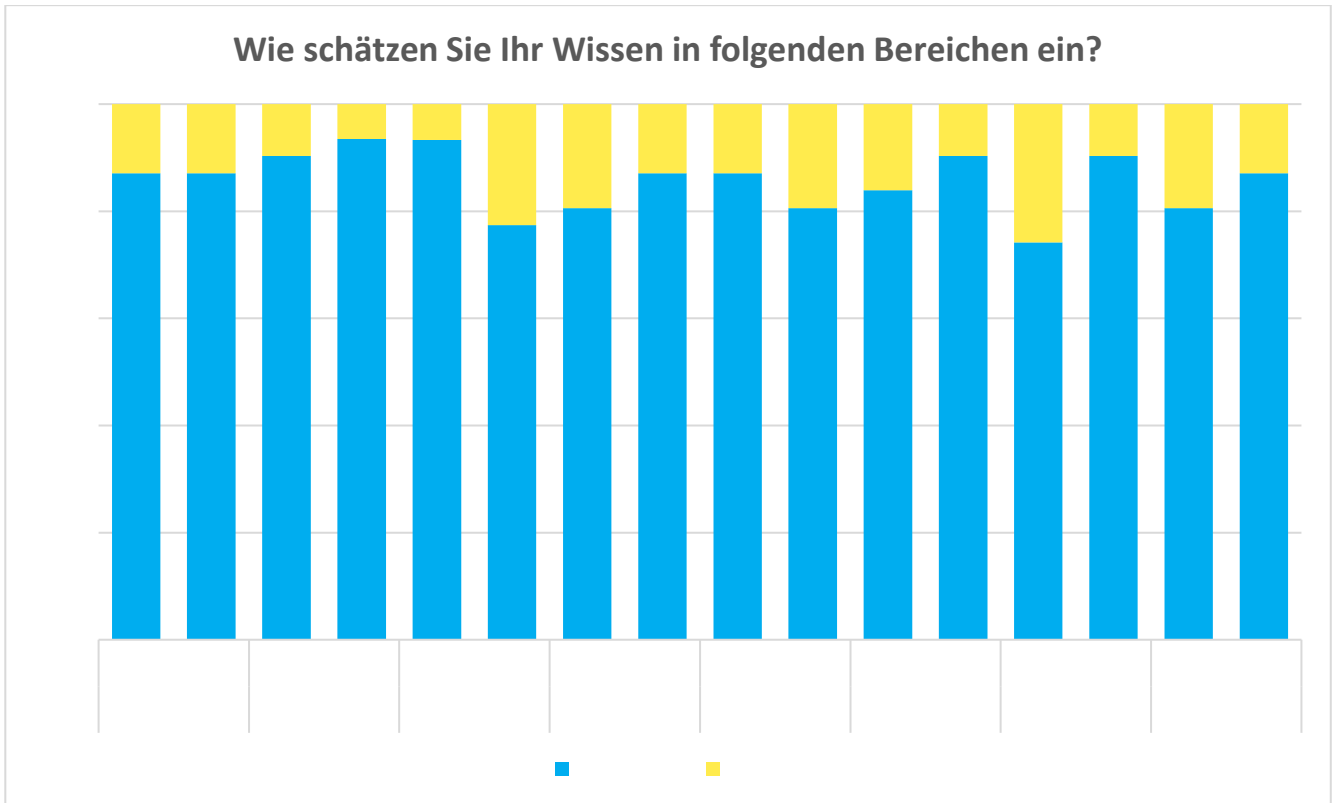
### ***Kleinen Tätigkeiten grössere Bedeutung beimessen können und vernetzen***

*«Wir haben viel mehr Kontakt mit externen Fachstellen aufgenommen. Und arbeiten mit denen auch zusammen. Also daher hat sich sicher die Qualität von der Betreuung von Kunden verbessert. Ja.»*

*«Ich denke, dass gewisse Begriffe aktiver bekannt sind. Dass man es nicht einfach implizit umsetzt, sondern wie expliziter allenfalls wahrnehmen kann. Dadurch dass es formuliert wird. Weil häufig haben wir gesehen, dass ein Grossteil eigentlich schon umgesetzt wird. Also hat einfach nie einen Titel, so wie ein Post-it «Gesundheitskompetenz» dran gehabt, sondern man hat das einfach anders formuliert und es einfach umgesetzt. Und dadurch, dass man es bewusster umsetzt, bewusster formuliert, habe ich den Eindruck, dass man sich auch ein bisschen mehr Gedanken macht.»*

### ***Wissens- und Einstellungsveränderung***

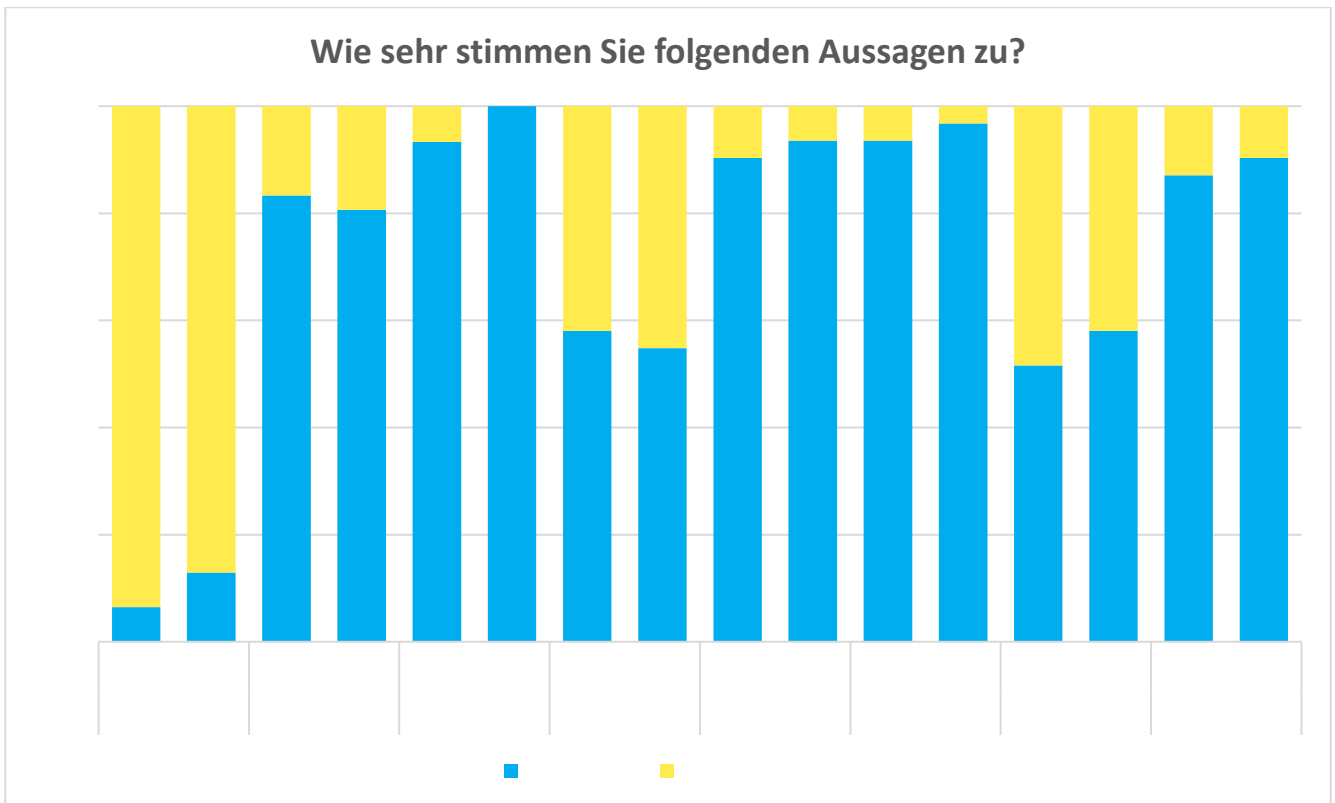
Abbildung 2:



**Legende:** Item 1 = Hilfen mit denen sich Patient/innen bzw. Klient/innen einfacher in Arztpraxen oder Spitälern zurechtfinden; item 2 = Gesprächstechniken, die Patient/innen bzw. Klient/innen und ihre Angehörigen helfen, Informationen aus einem Gespräch richtig zu verstehen; item 3 = Möglichkeiten, um Patient/innen bzw. Klient/innen mit sprachlichen Schwierigkeiten im Gespräch zu unterstützen; item 4 = Informationsquellen für vertrauenswürdige und leicht verständliche Patienteninformationen; item 5 = Ansätze, wie Patient/innen bzw. Klient/innen bei ihrer Behandlung mitentscheiden können; item 6 = Möglichkeiten, um Patient/innen bzw. Klient/innen bei Lebensstilveränderungen zu unterstützen; item 7 = Angebote für Patient/innen bzw. Klient/innen, die sie in ihrem Umgang mit ihren Erkrankungen unterstützen; item 8 = Massnahmen, um Patient/innen bzw. Klient/innen beim Übergang zu anderen Leistungserbringern zu unterstützen.



Abbildung 3:



Legende: 1: Item 1 = Gesundheitskompetenz ist ein Trendthema und für Organisationen wie Arztpraxen, Spitex und Spitäler nicht relevant; item 2 = Patient/innen bzw. Klient/innen daruber zu informieren, was sie selbst für ihre Gesundheit tun können, ist Aufgabe von Arztpraxen/Spitex-Teams; item 3 = Es ist wichtig Patient/innen bzw. Klient/innen mit konkreten Angeboten und Informationen im Umgang mit ihrer Erkrankung zu unterstützen; item 4 = Bei der Erstellung von neuen Angeboten, Materialien und Dokumenten in der Arztpraxis/Spitex sollte immer die Meinung von Patient/innen bzw. Klient/innen einbezogen werden; item 5 = Zur Aufgabe von Mitarbeitenden von Arztpraxen/Spitex-Mitarbeitenden gehört es, Patient/innen bzw. Klient/innen zu helfen, sich im «Dschungel des Gesundheitssystems» zurechtzufinden; item 6 = Es ist wichtig Patient/innen bzw. Klient/innen beim Übertritt zu anderen Leistungserbringern zu unterstützen; 7 = Es ist wichtig Patient/innen bzw. Klient/innen auch zwischen den Besuchen zu kontaktieren und nachzufragen, ob sie Fragen haben oder Unterstützung benötigen; item 8 = Leistungserbringer des Gesundheitssystems sollten gemeinsam Angebote zur Stärkung der Gesundheitskompetenz von Patient/innen bzw. Klient/innen anbieten.

## 5 Diskussion

*Grundversorgung»* *Stärkung der Gesundheitskompetenz ist Aufgabe der*

*nicht*

*identifizieren und praxisrelevante Massnahmen treffen»* *Baustellen*

*Teamentwicklung und Wirksamkeit erleben vs. Einzelkämpferin-Sein»*

*Gesundheitskompetenz ist Aufgabe der Grundversorgung»)*

*Stärkung der*

## 6 Konklusion und Ausblick

### Das Potential

- 
- 
- 

### empfehlen wir eine nächste Projektphase

- 
- 
-

•

## 7 Literaturverzeichnis

	<i>Journal of Health Management</i> 18	
84		<i>Psychological Review</i>
		<i>Implementation Science</i> 11
	<i>Bevölkerungsbefragung «Erhebung Gesundheitskompetenz 2015»: Schlussbericht</i>	
	<i>Die Gesundheitskompetenz in Zürich ist durchschnittlich mit urbanem Profil: Schlussbericht</i>	
	<i>Thematic analysis. a reflexive approach</i>	
3		<i>Qualitative Research in Psychology</i>
		<i>Human Resources</i>
	<i>for Health</i> 18.	
	<i>Massnahmenplan zur Nationalen Strategie Prävention</i>	
	<i>nichtübertragbarer Krankheiten (NCD-Strategie) 2017–2024.</i>	
	<i>Die gesundheitspolitische Strategie des Bundesrates 2020–2030.</i>	
	<i>Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches</i>	
	<i>Health Literacy Survey Schweiz 2019-2021.:</i>	
	<i>Schlussbericht im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG.</i>	
	<i>Environmental Research and Public Health</i> 17	<i>International Journal of</i>
		<i>Inquiry : A Journal of Medical Care Organization,</i>
	<i>Provision and Financing</i> 55	

*Journal of Health Communication* 18

---

*Implementation Science* 12

---

*PLOS ONE* 13

---

*Sociology* 43

---

*BMC*

*Medicine* 13

---

*British Journal of Sports Medicine* 48

---

*Implementation Science : IS* 10

---

*The American*

*Psychologist* 73

---

*International Journal of Behavioral Medicine*

---

11

---

*Psychological Bulletin* 124

---

*Journal of Public Health Management and Practice : JPHMP*

---

27

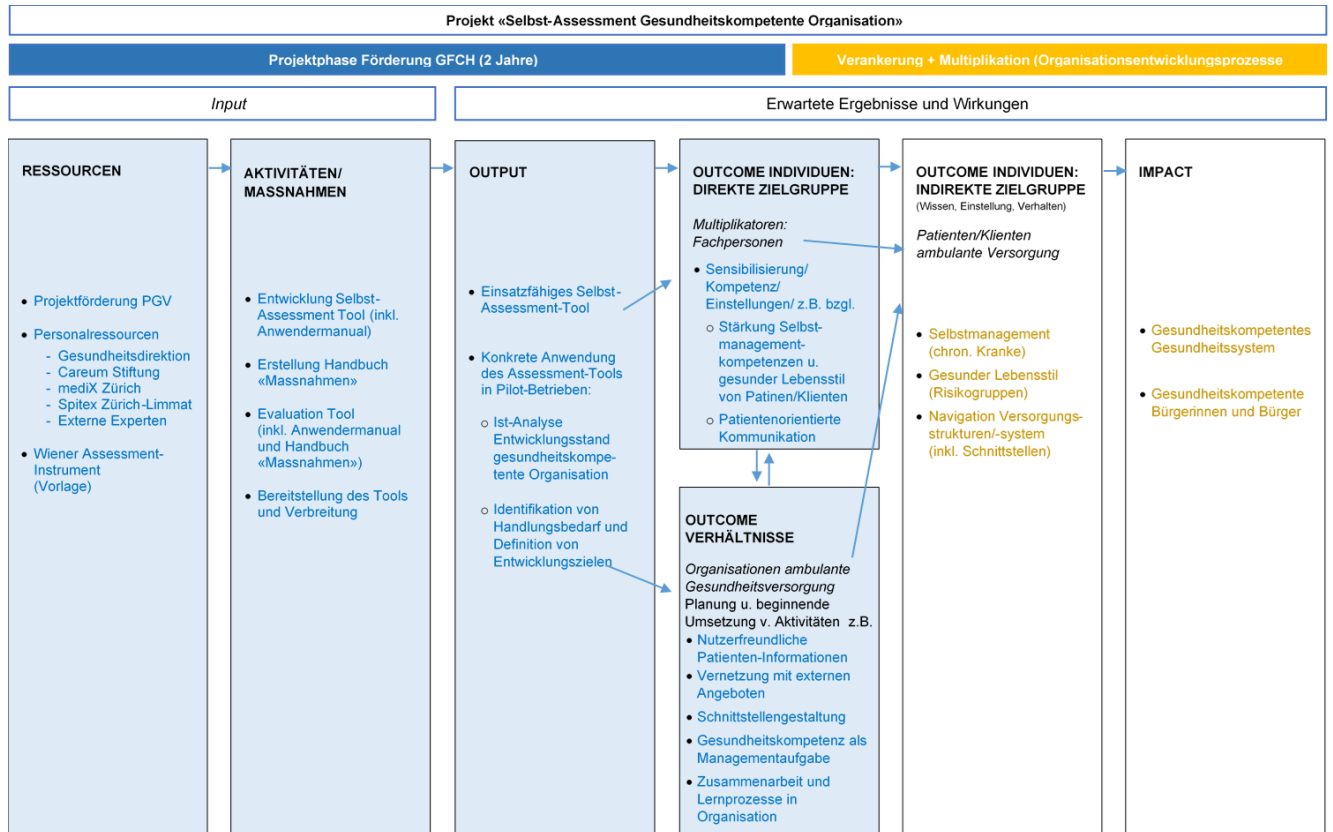
---

*Journal of Nursing Management* 24

---

## 8 Anhang

### Anhang 1:





**Anhang 2:**



International Journal of  
*Environmental Research and Public Health*



## **Self-Assessment Tool to Promote Organizational Health Literacy in Primary Care Settings in Switzerland**

Saskia Maria De Gani <sup>1,\*</sup>, Daniela Nowak-Flück <sup>1</sup>, Dunja Nicca <sup>2</sup> and Dominique Vogt <sup>1,3</sup>

\*



**Abstract:**

**Keywords:**

---

### **1. Introduction**



## **2. Materials and Methods**

## **2.1. Narrative Literature Review and Adaption of Existing Tools**

## **2.2. Development of the Draft**

**Table 1.**

---

Dimensions of the OHL Self-AsseT	Attributes of a Health Literate Health Care Organization [8]	Standards of the V-HLO [12]	Dimension of "HeLLO Tas!" [14]
----------------------------------	--	-----------------------------	--------------------------------

---

---

### **2.3. Evaluation Interviews**

**Table 2.**

1. Provide easy access to primary care service and facilitate navigation within	
several ways	clear and easy to find
user-friendly and easy to understand	
react appropriately to questions	easily accessible and understandable information about our location
The building and the entrance	
The individual areas	
2. Communicating in plain and easy to understand language	
calm communication	
su cient time	information given is understood
plain language	to ask questions
encourage	key messages
written notes	
di erent needs	
guidelines	





---

---

health literacy \_\_\_\_  
enhance the health literacy  
good and reliable information

---

training and or materials  
health literate communication:

to cope with common chronic disease  
lifestyle changes

their personal health literacy

---

5. Incorporating health literacy into the management and organizational structure

---

---

Table 2. Cont.

strategic documents

---

financial support

responsible person

---

define and implement goals

review

goals and measures

---

Health literacy is an important topic

enhance the health literacy

to further develop as a health literate organization

---

feedback

medical care, services and processes

---

---

feedback

documents, materials and resources

---

6. Promoting health literacy at care interfaces, networks and further activities of the organization

---

—

---

---

**Table 2. Cont.**

---

ask  
support the transfer  
In between visits    contact  
possible further important services

---

---

Along with other organizations and partners

promoting health literacy on a higher level

We distribute our activities and experiences

---

## **2.4. Results of Evaluation Interviews**

## **2.5. Translation of the Checklist**

## **3. Results**

### **3.1. Manual**



Figure 1.

### **3.2. Checklist**

### **3.3. Handbook**

## **4. Discussion**

#### **4.1. Future Directions**

#### **4.2. Limitations**

#### **5. Conclusions**

**Author Contributions:**



**Funding:**

**Acknowledgments:**

**Conflicts of Interest:**

## 9 References

*International Encyclopedia of Public Health*

*Am. J. Health Behav.* **2007** 31

*Eur. J. Public Health* **2015** 25

*Ann. Intern. Med.* **2011** 155

*The Solid Facts*

*BMC Public Health* **2018** 18

*Health Literate Care Organizations*

*Ten Attributes of*

*Commun.* **2013** 18

*J. Health*

*Inquiry* **2018** 55

*J. Health Organ. Manag.* **2020**

*International Self-*

*Assessment Tool Organizational Health Literacy (Responsiveness) for  
Hospitals-SAT-OHL-Hos-v1.0-EN-international*

*BernHogrefe* **2017**

*BMC Health Serv. Res.* **2018** 18

*BMC*

*Health Serv. Res.* **2015** 15

*Int. J. Prod. Econ.*

**2000** 66

*PLoS ONE* **2018** 13

*Gesundheitskompetenz: Verständlich Informieren und Beraten.*

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

*Methodenbox. Die Gesundheitskompetente Sozialversicherung. 2. überarbeitete Auflage*

*Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten. Praxisleitfaden*

*BMC Public Health* **2012** 12

*Implement. Sci.* **2011** 6

**Publisher's Note:**





---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Anhang 5:

## FRAGEBOGEN EVALUATION (PRE-ANWENDUNG)

### 1 Fragen zur Person

Welches Geschlecht haben Sie?

- 
- 
- 

Wie alt sind Sie?

- 
- 
- 
- 
- 

In welcher Funktion sind Sie bei Spitex Zürich Limmat /mediX tätig?

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Übernehmen Sie in Ihrem Spitex-Team/mediX eine leitende Funktion?

- 
- 
- 

In welchem Stellenumfang arbeiten Sie aktuell in Ihrem Spitex-/mediX Team?

- 
- 
- 
- 
- 
-

**Wie viele Jahre arbeiten Sie bereits bei der Spitex Zürich Limmat/mediX?**

- 
- 
- 
- 
- 

**Wie viele Jahre Berufserfahrung haben Sie (auch bei anderen Spitex-Zentren/mediX)?**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## **2 Begriff Gesundheitskompetenz**

**Haben Sie den Begriff "Gesundheitskompetenz" schon einmal gehört?**

- 
- 
- 

**Welche Aussage trifft Ihrer Meinung nach am ehesten zu? "Eine gesundheitskompetente Person..."**

- 
- 
- 
- 

**Welche Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf die Schweizer Bevölkerung zu?**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

Welche Aussage trifft Ihrer Meinung nach am ehesten zu? "Eine gesundheitskompetente Organisation (z.B. Arztpraxis, Spitex, Spital)..."

- 
- 
- 
- 

### 3 Wissen Stärkung der Gesundheitskompetenz

Wie schätzen Sie Ihr Wissen in folgenden Bereichen ein? (sehr umfassend, umfassend, eher umfassend, eher gering, gering, sehr gering)

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### 4 Einstellung Gesundheitskompetenz

Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (stimme voll zu, stimme zu, stimme eher zu, stimme eher nicht zu, stimme nicht zu, stimme gar nicht zu)

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

- 
- 
- 

## 5 Abschluss

**Abschliessend interessiert uns noch, ob Sie schon einmal eine Weiterbildung oder Schulung zu einem der nachfolgenden Themen besucht haben.**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

**So erstellen Sie Ihren persönlichen Code:**

- 
- 
- 
- 

**Letzte Frage: Sind Sie Teil des Teams, das den Selbstcheck in Ihrem Spitex-/mediX Team durchführt?**

- 
- 
-



# FRAGEBOGEN EVALUATION (POST-INTERVENTION)

## 1 Fragen zur Person

Welches Geschlecht haben Sie?

- 
- 
- 

Wie alt sind Sie?

- 
- 
- 
- 
- 

In welcher Funktion sind Sie bei Spitex Zürich Limmat /mediX tätig?

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Übernehmen Sie in Ihrem Spitex- /mediX Team eine leitende Funktion?

- 
- 
- 

In welchem Stellenumfang arbeiten Sie aktuell in Ihrem Spitex- /mediX Team?

- 
- 
- 
- 
- 
-

Wie viele Jahre arbeiten Sie bereits bei der Spitex Zürich Limmat /mediX?

- 
- 
- 
- 
- 

Wie viele Jahre Berufserfahrung haben Sie (auch bei anderen Spitex-/mediX Zentren)?

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## 2 Begriff Gesundheitskompetenz

Haben Sie den Begriff "Gesundheitskompetenz" schon einmal gehört?

- 
- 
- 

Was verstehen Sie unter dem Begriff "Gesundheitskompetenz"?

Welche Aussage trifft Ihrer Meinung nach am ehesten zu? "Eine gesundheitskompetente Person..."

- 
- 
- 
- 

Welche Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf die Schweizer Bevölkerung zu?

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

**Was verstehen Sie unter dem Begriff "gesundheitskompetente Organisationen"?**

**Welche Aussage trifft Ihrer Meinung nach am ehesten zu? "Eine gesundheitskompetente Organisation (z.B. Arztpraxis, Spitex, Spital)..."**

- 
- 
- 
- 

### **3 Wissen Stärkung der Gesundheitskompetenz**

**Wie schätzen Sie Ihr Wissen in folgenden Bereichen ein? (sehr umfassend, umfassend, eher umfassend, eher gering, gering, sehr gering)**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### **4 Einstellung Gesundheitskompetenz**

**Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (stimme voll zu, stimme zu, stimme eher zu, stimme eher nicht zu, stimme nicht zu, stimme gar nicht zu)**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

- 
- 
- 
- 

## 5 Abschluss

**Abschliessend interessiert uns noch, ob Sie schon einmal eine Weiterbildung oder Schulung zu einem der nachfolgenden Themen besucht haben.**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

**So erstellen Sie Ihren persönlichen Code:**

- 
- 
- 
- 

**Sind Sie Teil des Teams, das den Selbstcheck in Ihrem Spitex-/ mediX Team durchführt?**

- 
- 
- 

**Haben Sie durch das Projekt «Selbstcheck Gesundheitskompetente Organisationen» bei Ihnen im Spitex-/ mediX Team Veränderungen festgestellt?**

- 
- 
- 

**Welche Veränderungen haben Sie festgestellt?**

## Anhang 6: S

	MediX		Spitex	
<b>Geschlecht</b>	11.1 %)	11.1 %	0 %	0 %
	88.9 %	88.9 %	100 %	100 %
<b>Alter</b>	16.7 %	11.1 %	0 %	0 %
	61.1 %	66.7 %	38.5 %	38.5 %
	16.7 %	16.7 %	61.5 %	61.5 %
	5.6 %	5.6 %	0 %	0 %
<b>Funktion Arztpraxis</b>	16.7 %	16.7 %		
	0 %	0 %		
	16.7 %	16.7 %		
	61.1 %	72.2 %		
	11.1 %	5.6 %		
	0 %	8.3 %		
<b>Funktion Spitex</b>			0 %	0 %
			30.8 %	30.8 %
			23.1 %	23.1 %
			23.1 %	15.4 %
			0 %	0 %
			23.1 %	23.1 %
<b>Stellenumfang</b>			15.4 %	23.1 %
			7.7 %	15.4 %
	0 %	0 %	0 %	0 %
	0 %	5.6 %	0 %	0 %
	16.7 %	11.1 %	23.1 %	15.4 %
<b>Jahre in der Arztpraxis/Spitex</b>	11.1 %	5.6 %	23.1 %	15.4 %
	50 %	55.6 %	15.4 %	23.1 %
	27.8 %	27.8 %	23.1 %	15.4 %
	11.1 %	11.1 %	38.5 %	46.2 %
<b>Berufserfahrung</b>	11.1 %	5.6 %	0 %	0 %
	16.7 %	16.7 %	15.4 %	0 %
	55.6 %	61.1 %	30.8 %	61.5 %
	11.1 %	11.1 %	30.8 %	23.1 %
	5.6 %	5.6 %	15.4 %	7.7 %
	0 %	0 %	7.7 %	7.7 %

Anhang 7:

**1. Einfachen Zugang zur *Arztpraxis / Spitex* ermöglichen und Orientierung erleichtern**

*Arztpraxis / Spitex*

*Patienten / Kunden und*

*Arztpraxis / Spitex*

1.1 Kontaktaufnahme						
<i>Patienten / Kunden</i> verschiedene Möglichkeiten						
leicht zu finden und gut zu verstehen						
einfach zu nutzen und leicht verständlich						
angemessen auf die Fragen <i>Patienten / Kunden</i>						

Patienten / Kunden verständliche <b>Informationen zum Standort</b> unserer Arztpraxis / unserer Spitex							
---	--	--	--	--	--	--	--

1.2 Sich in der Arztpraxis / Spitex zurechtfinden							
<b>Gebäude und der Eingang</b> <i>Arztpraxis / Spitex</i>							
<b>einzelnen Bereiche</b> <i>Arztpraxis /          Spitex</i>							

## 2. Einfach und leicht verständlich kommunizieren

*Patienten / Kunden*

2.1 Mündliche Kommunikation						
<b>ruhiges Gespräch</b>						
<i>Patienten / Kunden</i> <b>ausreichend</b> Zeit.						
<i>Patienten / Kunden</i> <b>einfache</b> Sprache						
<i>Patienten /</i> <b>Informationen</b> verstehen						
<b>ermutigen</b> <i>Patienten / Kunden</i> <b>zu stellen</b> <b>Fragen</b>						
<b>Kernbotschaften</b> <i>Patienten / Kunden</i> <b>schriftlich fest</b>						



<b>unterschiedliche Bedürfnisse</b>  <i>Patienten / Kunden</i>						
<b>Leitlinien</b>						

2.2 Schriftliche Kommunikation						
<b>einfache Sprache</b>						
<b>übersichtlich und leicht zu erfassen</b>						
<b>Materialien und Hilfsmittel</b>						

<i>Patientengruppen / Kundengruppen</i>						
<b>unterstützen unsere Patienten / Kunden beim Ausfüllen</b>						
<b>Leitlinien</b>						

### 3. Gesundheitskompetenz unserer *Patienten / Kunden* stärken

*Patienten / Kunden*

3.1 <i>Patienten / Kunden</i> im Umgang mit Gesundheitsinformationen befähigen						
<i>Patienten</i> / <i>Kunden und Angehörige</i> <b>Gesundheitsinformationen</b> <b>zu finden</b>  <b>zu verstehen</b>  <b>zu beurteilen</b>  <b>informierte Entscheidung</b> <b>in Bezug auf ihre</b> <b>Gesundheit zu treffen</b>						
3.2 Aktive Rolle und Selbstmanagement unserer <i>Patienten / Kunden</i> stärken						

<p><b>informieren</b> <i>Patienten</i> <i>/ Kunden</i></p> <p><b>den Behandlungsplan / die Pflegeplanung</b></p> <p><b>sie im Umgang mit ihren Erkrankungen</b></p> <p><b>sie zu ihrer psychischen und physischen Gesundheit</b></p>						
<p><i>Patienten / Kunden</i> <b>Schulungen</b></p> <p><b>Umgang mit chronischen Erkrankungen</b></p> <p><b>Lebensstilveränderungen</b></p> <p><b>Umgang mit Gesundheitsinformatio n und Gesprächsführung</b></p>						
<p><i>Patienten / Kunden</i> <b>Schulungen</b></p>						

<b>Umgang mit chronischen Erkrankungen</b>						
<b>frei zugängliche Gesundheitsinformationen</b> <i>Patienten / Kunden</i>						
<i>Patienten / Kunden</i>						

## 4. Mitarbeitende im Bereich Gesundheitskompetenz stärken

*Patienten / Kunden*

*Patientenkontakt /*

*Kundenkontakt*

4.1 Fachwissen und professionelle Kompetenzen						
_____						
_____						
_____						
_____ <i>Patienten /</i>						
<i>Kunden</i> _____						
_____						
_____						
_____ <i>Patienten /</i>						
<i>Kunden</i> _____						

4.2 Personalentwicklung						
_____						
_____						

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>a.</p> <p>b.</p> <p>c.</p> <p style="text-align: center;"><i>Patienten / Kunden</i></p> <p>d.</p> <p>e.</p> <p style="text-align: center;"><i>Patienten</i></p> <p><i>/ Kunden,</i></p> <p>f.</p> <p>g.</p>						
<p style="text-align: center;"><i>Patienten</i></p> <p><i>/ Kunden</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>						

**4.3 Gesundheit der Mitarbeitenden**

<hr/> <hr/>						



## 5. Gesundheitskompetenz in Management und Organisationskultur verankern

*Arztpraxen / Spitex-Teams*

*Patienten / Kunden*

\_\_\_\_\_ *Ihre Praxis / Ihr Team* *Ihre*  
*Praxis / Ihr Team* *Ihr Ärztenetzwerk / Ihre Spitex-Organisation*  
*Arztpraxis*

*Spitex*

5.1 Gesundheitskompetenz als Organisationsverantwortung						
_____ _____  i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i> ii. <i>Ärztenetzwerk / Spitex-Organisation</i>						
_____ _____						

i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i>						
ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						

**5.2 Gesundheitskompetenz als Entwicklungsziel**

_____						
i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i> ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						
_____						
i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i> ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						

**5.3 Organisationskultur**

_____						

i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i> ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						
<hr/> <i>Patienten / Kunden</i> <hr/> <hr/> <hr/> i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i> ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						

<b>5.4 Patientenbeteiligung / Kundenbeteiligung – Feedback</b>						
<hr/> <i>Patienten / Kunden und deren Angehörigen</i>  a. <hr/> <hr/> <i>Praxis Räumen</i>						

<p>i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i></p> <p>ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i></p> <p>ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i></p>						
--	--	--	--	--	--	--

## 6. Gesundheitskompetenz an Versorgungsschnittstellen, Vernetzung und weiterführende Aktivitäten der Organisation stärken

*Patienten / Kunden und Angehörige*

*Patienten / Kunden und Angehörige*

\_\_\_\_\_ *Ihre Praxis / Ihr Team*  
*Ihre Praxis / Ihr Team*

*Ihr Ärztenetzwerk / Ihre Spitex-Organisation*

6.1 Versorgungsschnittstellen						
_____ <i>Patienten / Kunden</i>						
_____ <i>Patienten / Kunden und deren Angehörigen</i> _____						
<i>Patienten / Kunden</i>						

6.2 Vernetzung und weiterführende Aktivitäten
---

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><i>Patienten / Kunden</i></p> <p>i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i></p> <p>ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i></p>						
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i></p> <p>ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i></p>						
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>i. <i>Arztpraxis / Spitex-Team</i></p>						

ii. <i>Ärzt Netzwerk / Spitex-Organisation</i>						
--	--	--	--	--	--	--