

# Navigationskompetenz > Schwierigkeiten, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden

---

Robert Griebler

GÖG-Colloquium | Selbsthilfe steht für Gesundheits- und  
Navigationskompetenz

2. 10. 2024 | online

# Gesundheitskompetenz ...

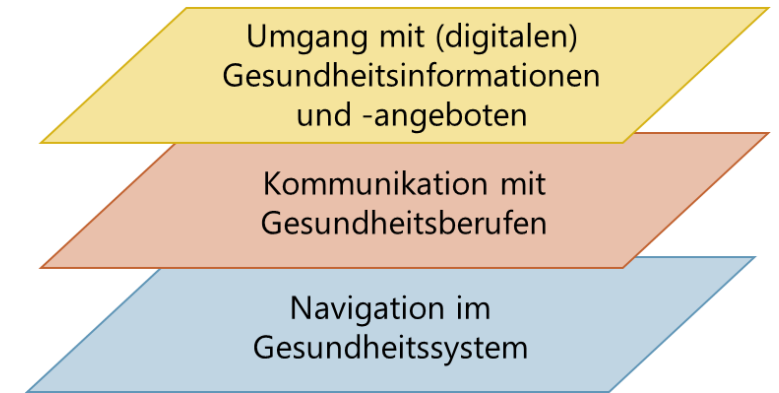
(Kwan et al. 2006, Nutbeam & Muscat 2021, Parker & Ratzan 2010, Sørensen et al. 2012)

verweist auf das **Ausmaß**, in dem Menschen in der Lage sind,

- auf gesundheitsrelevante Informationen und Angebote zuzugreifen, diese zu verstehen, zu bewerten und zu nutzen,
- mit Angehörigen der Gesundheitsberufe zu kommunizieren und
- sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden,

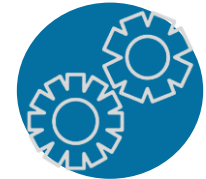
um ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden zu verbessern (**Gesundheitsförderung**), Krankheiten und Gesundheitsprobleme zu vermeiden (**Prävention**) und mit Gesundheitsproblemen und Krankheiten umzugehen (**Krankheitsbewältigung**).

Sie entsteht im **Zusammenspiel** von persönlicher Motivation (Wollen) und individuellen Kompetenzen (Können) in Auseinandersetzung mit der jeweiligen Informations- und Angebotsumwelt (Ermöglichen).



Navigationskompetenz bezeichnet das Wissen, die Motivation und die Fähigkeiten von Menschen, Informationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden, die notwendig sind, um im Gesundheitssystem und „zwischen“ Gesundheitsdiensten angemessen zu navigieren, damit sie für sich selbst oder für angehörige Personen die am besten geeignete Versorgung erhalten. (Griese et al. 2020)

### Drei Ebenen der Navigationskompetenz



**System**



**Organisation**



**Personen**

# Österreichische Gesundheitskompetenz-Erhebung 2020 im Rahmen des Health Literacy Population Survey 2019-2021



Auftrag: BGA; Finanzierung: BGA und DVSV



März bis Mai 2020



2.967 Befragte ab 18 Jahren, in Privathaushalten, mit ausreichenden Deutschkenntnissen



telefonische Interviews (CATI)



Zufallsstichprobe, quotiert und gewichtet nach Bundesland, Urbanisierungsgrad, Geschlecht, Altersgruppen und formaler Bildung



Instrument: HLS<sub>19</sub>-NAV (s. <https://m-pohl.net/Factsheets>)



BGA = Bundesgesundheitsagentur; DVSV = Dachverband der Sozialversicherungsträger

# Schwierigkeiten bei Navigationsaufgaben I

„sehr schwierig“ / „schwierig“ in %

- |      |                                                                                                                                  |                       |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 44 % | etwas über die <b>Rechte</b> als Patient:in bzw. Nutzer:in des Gesundheitssystems herauszufinden                                 | Patienten-empowerment |
| 43 % | einzuschätzen, in welchem Umfang die Krankenkasse/Krankenversicherung für bestimmte Leistungen die <b>Kosten</b> übernimmt       | Kosten-übernahme      |
| 39 % | herausfinden, welche <b>Unterstützungsmöglichkeiten</b> es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden                    |                       |
| 36 % | Informationen über die <b>Qualität</b> von bestimmten Gesundheitseinrichtungen oder Gesundheitsdienstleistern zu finden          | Navigationshilfen     |
| 36 % | in einer Gesundheitseinrichtung den <b>richtigen Ansprechpartner</b> / die <b>richtige Ansprechpartnerin</b> ausfindig zu machen |                       |

# Schwierigkeiten bei Navigationsaufgaben II

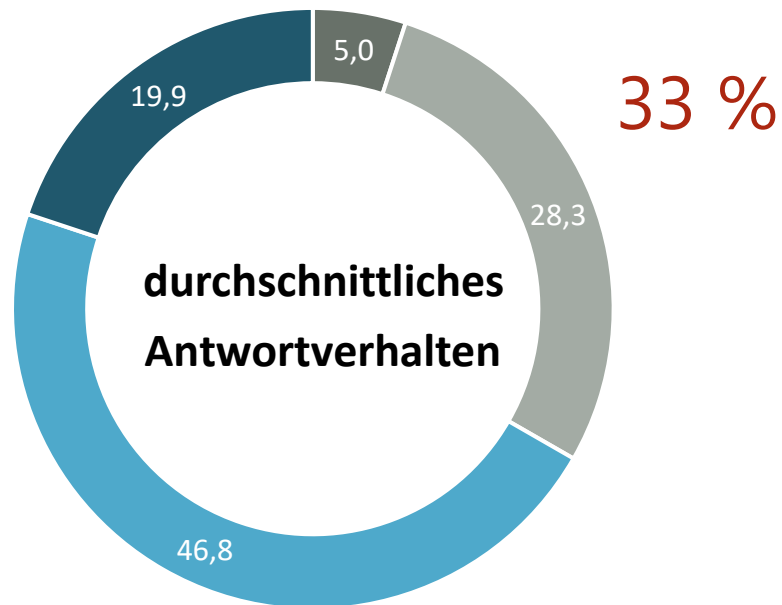
„sehr schwierig“ / „schwierig“ in %

- |      |                                                                                                  |                       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 30 % | sich dafür einzusetzen, wenn die Gesundheitsversorgung nicht den Bedürfnissen entspricht         | Patienten-empowerment |
| 25 % | sich für eine bestimmte Gesundheitseinrichtung / einen Gesundheitsdienstleister zu entscheiden   |                       |
| 23 % | beurteilen, welche Art der Gesundheitsversorgung im Fall eines Gesundheitsproblems benötigt wird | Navigationshilfen     |

# Durchschnittliches Antwortverhalten | GK-Stufen

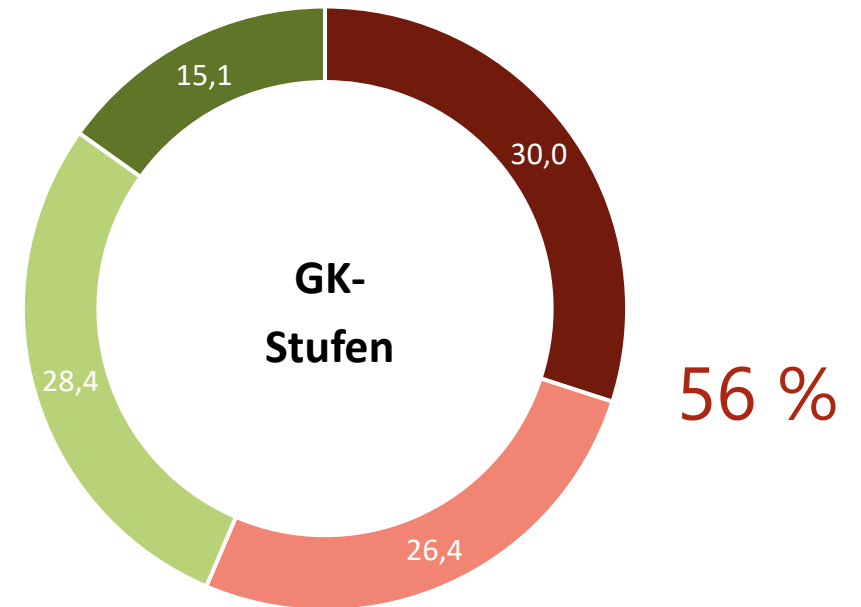
Anteile in Prozent

## Navigationsaufgaben



- sehr schwierig
- schwierig
- einfach
- sehr einfach

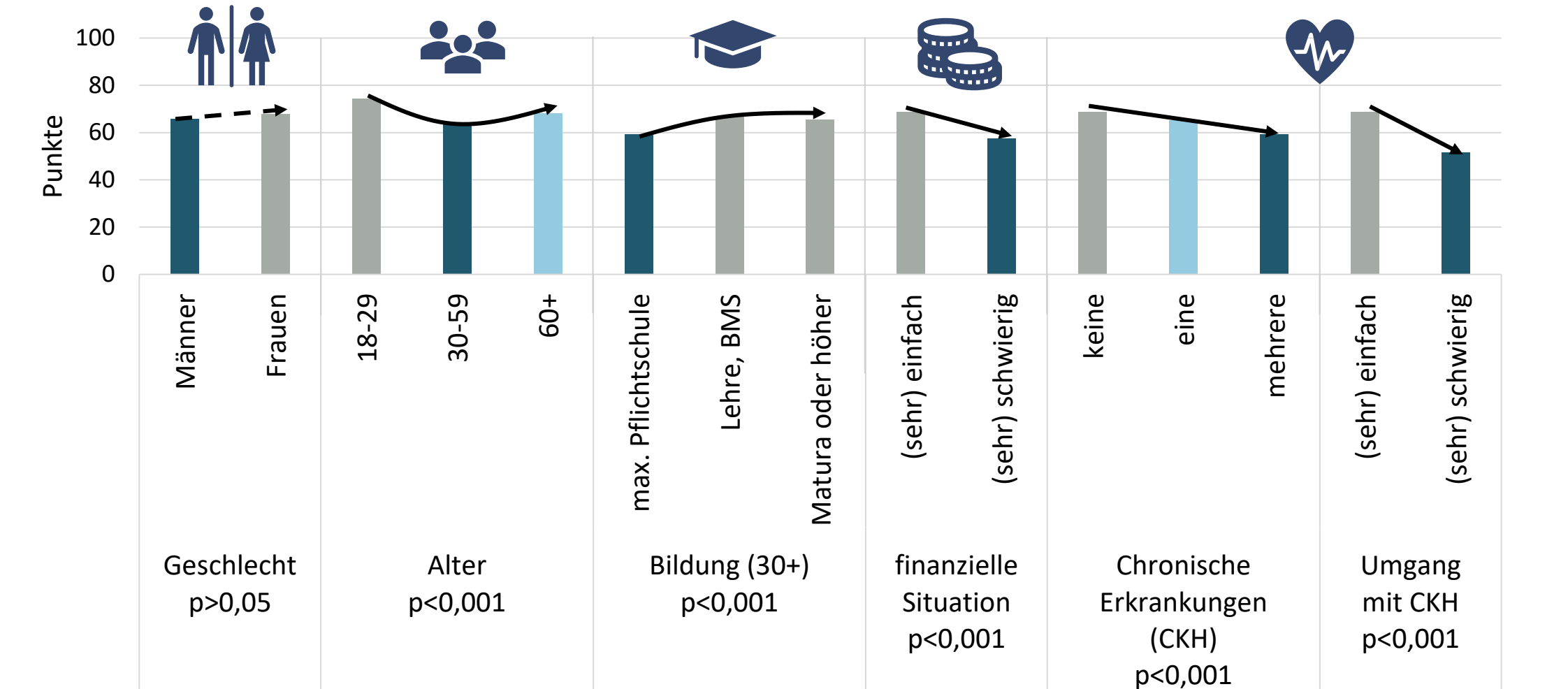
## Navigationskompetenz



- inadäquat
- problematisch
- ausreichend
- exzellent

# Bevölkerungsgruppen mit geringerer Navigationskompetenz

(Score, 0-100, höher=besser)

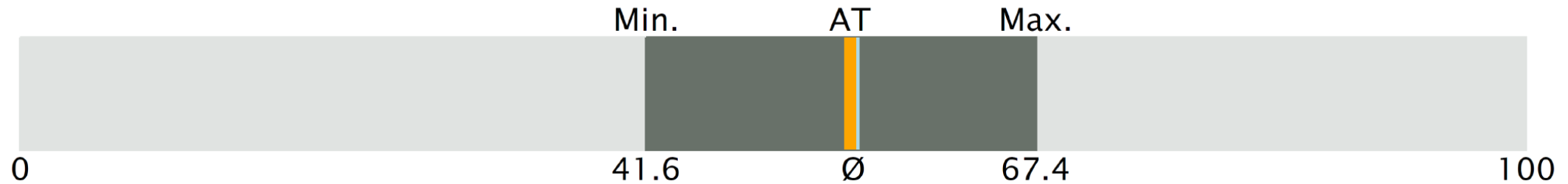




# Österreich im HLS<sub>19</sub>-Vergleich

(Score, 0-100, höher=besser)

## Navigationskompetenz: Österreich im HLS<sub>19</sub>-Vergleich



Die Abbildung zeigt den möglichen Wertebereich (0–100) und darin den Minimal- und Maximalwert der Vergleichsländer sowie den HLS<sub>19</sub>-Durchschnitt (Ø inkl. Österreich, hellblaue Linie) und den um Erhebungseffekte angepassten Österreichwert (AT, orange Linie).



HLS<sub>19</sub>-Vergleichsländer: BE, CH, CZ, DE, FR, PT, SI

Quelle: HLS<sub>19</sub>

## Österreich in etwa im HLS<sub>19</sub>-Durchschnitt

# Zum Nachlesen:

**Gesundheit Österreich GmbH**

## NAVIGATIONS-KOMPETENZ im Gesundheitssystem

Ergebnisse und Empfehlungen der Österreichischen Gesundheitskompetenz-Befragung (HLS<sub>19</sub>-AT)

Navigation-Kompetenz bezieht sich auf die Fähigkeit, sich ohne Probleme und Umwege im Gesundheitssystem zurechtzufinden, um die richtige Versorgung zur richtigen Zeit am richtigen Ort aufsuchen zu können. Das Gesundheitssystem und die Gesundheitseinrichtungen sind gefordert, trotz fragmentierten Strukturen und mangelhafter Transparenz, den Menschen mehr Orientierung mit geeigneter Information zu geben und den Zugang zu dieser Information zu erleichtern. Dies braucht es auch in Bezug auf Angebote und Einrichtungen zur Gesundheitsförderung und Prävention.

**Navigation-Kompetenz beinhaltet ...**  
Informationen zur Orientierung im Gesundheitssystem, zu Prävention und zu Gesundheitsförderung

- ...finden,
- ...verstehen,
- ...einschätzen,
- ...anwenden können.

**Die größten Schwierigkeiten:**

- 44 Prozent: herauszufinden, welche Rechte man als Patient:in hat
- 43 Prozent: einschätzen, in welchem Umfang Krankenversicherungen die Kosten für bestimmte Leistungen übernehmen
- 40 Prozent: Informationen über Gesundheitsreformen zu verstehen
- 39 Prozent: herausfinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden
- 36 Prozent: Informationen über die Qualität bestimmter Gesundheitseinrichtungen zu finden
- 36 Prozent: in einer Gesundheitseinrichtung die richtige Ansprechperson ausfindig zu machen

Ca. 2,21 Millionen Österreicher:innen (rund 33 %) haben im Durchschnitt Schwierigkeiten mit der Orientierung im Gesundheitssystem und mit dem Umgang von Informationen zum Gesundheitssystem.

**Eine geringe Navigationskompetenz haben häufiger ...**

- Menschen mit niedrigen Bildungsabschlüssen.
- Menschen in einer finanziell schwierigen Situation.
- Menschen mit chronischen Erkrankungen.

Studiendesign: 2.987 Befragte ab 18 Jahren, telefonische Interviews, März bis Mai 2020

Zitierenrichtig: Grabner, R., Straßmayr, C., Novak, P. und die Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPKK (2022): Navigationskompetenz im Gesundheitssystem. Factsheet zu den HLS<sub>19</sub>-AT Ergebnissen. Gesundheit Österreich, Wien.

Download HLS<sub>19</sub>-AT Studie: [jasmin.goeg.at/id/eprint/1833](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/1833)

Download Factsheet:  
[jasmin.goeg.at/id/eprint/2396](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/2396)

**Zielsteuerung-Gesundheit**  
Bund · Länder · Sozialversicherung

## Gesundheitskompetenz in Österreich: Ergebnisse der Österreichischen Gesundheitskompetenz-Erhebung HLS<sub>19</sub>-AT

Beschlossen durch die Bundes-Zielsteuerungskommission im Juli 2021



Download HLS<sub>19</sub>-AT Studie:  
[jasmin.goeg.at/id/eprint/1833](https://jasmin.goeg.at/id/eprint/1833)

**Zielsteuerung-Gesundheit**  
Bund · Länder · Sozialversicherung

## Empfehlungen zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz in Österreich

auf Basis der Ergebnisse aus der österreichischen Gesundheitskompetenz-Erhebung HLS<sub>19</sub>-AT

Beschlossen durch die Bundes-Zielsteuerungskommission im November 2021



Download Empfehlungen:  
[jasmin.goeg.at/1920/](https://jasmin.goeg.at/1920/)

# Referenzen

- Griese, Lennert; Berens, Eva-Maria; Nowak, Peter; Pelikan, Jürgen M; Schaeffer, Doris (2020): Challenges in Navigating the Health Care System: Development of an Instrument Measuring Navigation Health Literacy. In: International Journal of Environmental Research and Public Health 17/16:5731
- Kwan B, Frankish J, Rootman I, Zumbo B, Kelly K, Begoray D, Kazanijan A, Mullet J, Hayes M. The Development and Validation of Measures of "Health Literacy" in Different Populations. Vancouver: UBC Institute of Health Promotion Research and University of Victoria Community Health Promotion Research; 2006
- Nutbeam, D. and Muscat, D. M. (2021) Health promotion glossary 2021. Health Promotion International, doi: 10.1093/heapro/daaa157
- Parker, Ruth; Ratzan, Scott C. (2010): Health literacy: a second decade of distinction for Americans. In: Journal of health
- Sørensen, K.; Van den Broucke, S.; Fullam, J.; Doyle, G.; Pelikan, J.; Slonska, Z.; Brand, H.; Consortium Health Literacy Project, European (2012): Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. In: BMC public health 12/80: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/1412/1480>

# Kontakt

**Mag. Dr. Robert Griebler**  
Senior Health Expert

Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung und Gesundheitssystem

+43 676 848 191 469

[robert.griebler@goeg.at](mailto:robert.griebler@goeg.at)

**Gesundheit Österreich GmbH**

Stubenring 6, 1010 Wien

[goeg.at](http://goeg.at) | [oepgk.at/schwerpunkte/messung-der-gesundheitskompetenz/](http://oepgk.at/schwerpunkte/messung-der-gesundheitskompetenz/)