

Gesammeltes Literaturverzeichnis für die einzelnen Abschnitte der Methodenbox inklusive des Nachweises der elektronischen Quellen

(Stand: 12.2017)

A Daten und Fakten zum Thema Gesundheitskompetenz

- ¹ Sörensen, K., Van den Broucke, S., Fullman, 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.
- ² Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a Public Health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15 (3), 259-267.
- ³ Parker, M. (2009). Measuring Health Literacy: What? So What? Now What? In: L.M. Hernandez, *Measures of Health Literacy: Workshop Summary*, 91-98.
- ⁴ Dietscher, C., Lorenc, J. & Pelikan, J. (2015). *Das Selbstbewertungs-Instrument zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen. Fassung 2015*. Download vom 04.05.2017, von http://www.ongkg.at/downloads-links/downloads.html?no_cache=1&download=003-Tool_HLO.pdf&did=213
- ⁵ Pelikan, J., Röthlin, F. & Ganahl, K. (2012). *Die Gesundheitskompetenz der österreichischen Bevölkerung – nach Bundesländern und im internationalen Vergleich*. Abschlussbericht der Österreichischen Gesundheitskompetenz (Health Literacy) Bundesländer-Studie. LBIHPR Forschungsbericht.
- ⁶ Ganahl, K., Dahlvik, J., Röthlin, F., Alpagu, F., Sikic-Fleischhacker, A., Peer, S. & Pelikan, J. (2016). *Gesundheitskompetenz bei Personen mit Migrationshintergrund aus der Türkei und Ex-Jugoslawien in Österreich. Ergebnisse einer quantitativen und qualitativen Studie*. LBIHPR Forschungsbericht.
- ⁷ Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (2017). *HBSC Factsheet 03. Die Gesundheitskompetenz österreichischer Schülerinnen und Schüler: HBSC Ergebnisse 2014*. Download vom 03.10.2017, von https://www.bmgf.gv.at/cms/home/attachments/9/7/0/CH1444/CMS1427118828092/hbhc_2014_factsheet_gesundheitskompetenz.pdf
- ⁸ Kickbusch, I., Pelikan, J., Haslbeck, J., Apfel, F. & Tsouros, A. (2016). *Gesundheitskompetenz. Die Fakten*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.hauptverband.at/cdscontent/load?contentid=10008.628301&version=1456215959>
- ⁹ Berkman, N.D., Sheridan, S.L., Donahue, K.E., Halpern, D.J., Viera, A., Crotty, K., Holland, A., Brasure, M., Lohr, K.N., Harden, E., Tant, E., Wallace, I. & Viswanathan, M. (2011). *Health Literacy Interventions and Outcomes: An Updated Systematic Review. Evidence Report/Technology Assessment No. 199*. Download vom 18.05.2017, von http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK82434/pdf/Bookshelf_NBK82434.pdf
- ¹⁰ Eichler, K., Wieser, S. & Brügger, U. (2009). The costs of limited health literacy: a systematic review. *International Journal of Public Health*, 54, 313-324. Download vom 18.05.2017, von <http://link.springer.com/article/10.1007/s00038-009-0058-2>
- ¹¹ Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ¹² NHS Education for Scotland (2017). *Health literacy - what it is and why it's important?* Download vom 18.05.2017, von <http://www.healthliteracyplace.org.uk/evidence/health-literacy-what-it-is-and-why-its-important/>
- ¹³ Abrams, M., Kurtz-Rossi, S., Riffenburgh, A. & Savage, B. (2014). *Building Health Literate Organizations: A Guidebook to Achieving Organizational Change*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.unitypoint.org/filesimages/Literacy/Health%20Literacy%20Guidebook.pdf>

B Zentrale Handlungsfelder auf dem Weg zur gesundheitskompetenten Sozialversicherung

1. Was sollten Sie bei der Entwicklung von Informationsmaterialien beachten?

- ¹ Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ² Frauengesundheitszentrum & Redaktionsgruppe (Hg.) (2017). *Gute Gesundheitsinformation Österreich. Der Weg zu evidenzbasierter, geschlechtergerechter Gesundheitsinformation.* Download vom 19.04.2017, von <https://oepgk.at/wp-content/uploads/2017/04/Gute-Gesundheitsinformation-Oe.pdf>
- ³ Sänger, S., Lang, B., Klemperer, D., Thomeczek, C. & Dierks, M. (2006). *Manual Patienteninformation. Empfehlungen zur Erstellung evidenzbasierter Patienteninformationen.* Download vom 18.05.2017, von <http://www.aeqz.de/mdb/edocs/pdf/schriftenreihe/schriftenreihe25.pdf>
- ⁴ Oberösterreichische Gebietskrankenkasse (2011). *Leitfaden OÖGKK – Kundenorientiertes Schreiben.* Linz.
- ⁵ Deutsches Netzwerk EBM (2015). *Gute Praxis Gesundheitsinformation. Ein Positionspapier des Deutschen Netzwerks Evidenzbasierter Medizin e.V. Version 2.0.* Download vom 05.05.2017, von <http://www.ebm-netzwerk.de/pdf/publikationen/gpgi2.pdf>
- ⁶ U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion (2010). *Health Literacy online: A guide to writing and designing easy-to-use health Web sites.* Washington. Download vom 05.05.2017, von https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf
- ⁷ Walsh, T. & Volsko, T. (2008). Readability Assessment of Internet-Based Consumer Health Information. *Respiration Care*, 53 (10), 1310-1315.
- ⁸ Pelikan, J., Röthlin, F. & Ganahl, K. (2012). *Die Gesundheitskompetenz der österreichischen Bevölkerung – nach Bundesländern und im internationalen Vergleich.* Abschlussbericht der Österreichischen Gesundheitskompetenz (Health Literacy) Bundesländer-Studie. LBIHPR Forschungsbericht.
- ⁹ Statistik Austria (2013). *Schlüsselkompetenzen von Erwachsenen. Erste Ergebnisse der PIAAC-Erhebung 2011/2012.* Wien.
- ¹⁰ Fröhlich, W. & Candussi, K. (2015). Informationsbarrieren und Wege zu ihrer Überwindung. In: K. Candussi & W. Fröhlich (Hg.), *Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt* (S. 9-38). Wien: Böhlau Verlag.
- ¹¹ Albrecht, M. & Steckelberg, A. (2014). *Manual für die Erstellung von evidenzbasierten Informationen für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.* Download vom 18.05.2017, von http://www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege/Gd78.pdf;jsessionid=AC101889AC514E5AACD05C692C7CA72B.1_cid333?_blob=publicationFile&v=8
- ¹² Duden (2016). *Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis.* Dudenverlag: Berlin.
- ¹³ Netzwerk Leichte Sprache (2015). *Die Regeln für Leichte Sprache.* Download vom 19.12.2017, von http://www.leichte-sprache.de/dokumente/upload/21dba_regeln_fuer_leichte_sprache.pdf
- ¹⁴ Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (2013). *SVA Kommunikations-Leitfaden 3.0. Verständliches Schreiben ist ein Klaks.* Wien.
- ¹⁵ Centers for Medicare & Medicaid Services (2012). *Toolkit for Making Written Material Clear and Effective. Section 2: Detailed Guidelines for writing and design.* Download vom 18.05.2017, von <http://www.cms.gov/Outreach-and-Education/Outreach/WrittenMaterialsToolkit/index.html>

- ¹⁶ Rudd, R.E. (o.J.). *Guidelines for Creating Materials*. *Health Literacy Studies*. Download vom 18.05.2017, von https://cdn1.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/resources_for_creating_materials.pdf
- ¹⁷ Maaß, C. (2015). *Leichte Sprache. Das Regelbuch*. Lit Verlag: Berlin.
- ¹⁸ Bredel, U. & Maaß, C. (2016). *Ratgeber Leichte Sprache. Die wichtigsten Regeln und Empfehlungen für die Praxis*. Dudenverlag: Berlin.
- ¹⁹ Kärntner Gebietskrankenkasse (2013). *Leitfaden für eine moderne und kundenorientierte Schreibkultur*. Klagenfurt.
- ²⁰ Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau (2014). *VAEB Aktuell 2014*. Wien.
- ²¹ Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau (2015). *VAEB Aktuell 2015*. Wien.
- ²² Lühnen, J., Albrecht, M., Mühlhauser, I. & Steckelberg, A. (2017). *Leitlinie evidenzbasierte Gesundheitsinformation*. Download vom 18.04.2017, von <http://www.leitlinie-gesundheitsinformation.de/>.
- ²³ Niederösterreichische Gebietskrankenkasse (o.J.). *Gesund sein! Gesund bleiben! Herz-Kreislauf-Erkrankungen vorbeugen*. St. Pölten.
- ²⁴ Gallé, F. & Groth, S. (2015). *Kriterien für sex- und gendergerechte, evidenzbasierte Gesundheitsinformationen*. Download vom 18.05.2017, von http://www.frauengesundheitszentrum.eu/wp-content/uploads/2014/07/090315_Poster-Kongress-Maerz-2015_end-end1.pdf
- ²⁵ Salzburger Gebietskrankenkasse (2016). *Das Reha-Geld. Finanzielle und medizinische Hilfe bei vorübergehender Invalidität und Berufsunfähigkeit*. SGKK: Salzburg.
- ²⁶ Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (2013). *Kompetent als Patientin und Patient*. Wien.
- ²⁷ Harding Zentrum für Risikokompetenz (2017). *Faktenbox Brustkrebs-Früherkennung durch Mammographie-Screening*. Download vom 18.12.2017, von <https://www.harding-center.mpg.de/de/faktenboxen/krebsfrueherkennung/brustkrebs-frueherkennung>
- ²⁸ APA Auftragsgrafik. Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (2017). *Kombinierte Impfung gegen Masern, Mumps und Röteln: Soll ich mein Kind impfen lassen?* Download vom 18.12.2017, von <http://www.hauptverband.at/cdscontent/load?contentid=10008.643540&version=1501490197>
- ²⁹ Bundeskanzleramt Österreich (2017). *Allgemeines zu Patientenrechten*. Download vom 03.05.2017, von <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/370/Seite.3700200.html>
- ³⁰ Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (o.J.). *Informationsblatt Früherkennung Dickdarmkrebs*. Download vom 18.05.2017, von <https://www.sozialversicherung.at/portal27/portal/esvportal/content/contentWindow?contentid=10008.557737&action=b&cacheability=PAGE&version=1391176601>
- ³¹ Steiermärkische Gebietskrankenkasse (2015). *Rückenschmerzen. Informationsbroschüre für Patienten und Angehörige. Halten Sie Ihren Rücken Fit!* Graz.
- ³² The Paciello Group (o.J.). *Colour Contrast Analyser*. Download vom 18.05.2017, von <https://www.paciello.com/resources/contrastanalyser/>
- ³³ Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin – ÄZQ (2016). *Methodenreport zur Entwicklung von Kurzinformationen für Patienten (KiP)*. Download vom 05.05.2017, von <http://www.patienten-information.de/mdb/downloads/kip/methodik/aezq-kip-patienten-methodik.pdf>
- ³⁴ Jacobson, K.L. & Parker, R.M. (2014). *Health Literacy Principles: Guidance for Making Information Understandable, Useful and Navigable*. Download vom 18.05.2017, von <http://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/HealthLiteracyGuidance.pdf>
- ³⁵ Eichner, J. & Dullabh, P. (2007). *Accessible Health Information Technology (Health IT) for Populations with limited literacy: A Guide for Developers and Purchasers of Health IT*. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality.

- ³⁶ Schmidt-Kaehler, S., Vogt, D., Berens, E., Horn, A. & Schaeffer, D. (2017). *Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten. Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz*. Download vom 19.05.2017, von <http://www.uni-bielefeld.de/gesundhw/ag6/downloads/Material-und-Methodensammlung.pdf>
- ³⁷ Broderick, J., Devine, T., Langhans, E., Lemerise, A.J., Lier, S. & Harris, L. (2014). *Designing Health Literate Mobile Apps*. Washington DC: Institute of Medicine. Download vom 18.05.2017, von <http://health.gov/communication/literacy/BPH-HealthLiterateApps.pdf>
- ³⁸ E-GovG (2008). E-Government-Gesetz idF BGBl. I Nr. 7/2008.
- ³⁹ Matausch, K. & Pühretmair, F. (2015). Einfach surfen? Umfassende Barrierefreiheit im Internet ist möglich – Wege zum Ziel. In: K. Candussi & W. Fröhlich (Hg.), *Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt* (S. 213-228). Wien: Böhlau Verlag.
- ⁴⁰ Inclusion Europe (o.J.). *Informationen für alle. Europäische Regeln, wie man Informationen leicht lesbar und leicht verständlich macht*. Download vom 18.05.2017, von <http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/DE-Information-for-all.pdf>
- ⁴¹ Albrecht, U.V. (2013). Transparency of Health-Apps for Trust and Decision. *Journal of Medical Internet Research*, 15 (12), e277.
- ⁴² Initiative Präventionspartner (2017). *HealthOn-App Ehrenkodex für Gesundheits-Apps*. Download vom 18.05.2017, von <https://www.healthon.de/de/ehrenkodex>
- ⁴³ Afgis e.V. (2015). *Standards für Gesundheits-Apps*. Download vom 18.05.2017, von <https://www.afgis.de/standards/gesundheits-app-fact-sheet>
- ⁴⁴ Niederösterreichische Gebietskrankenkasse (2014). *Die Rauchfrei-App*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.rauchfreiapp.at/>
- ⁴⁵ Rauchfrei Telefon (o.J.). *Tabakentwöhnung aus der Hosentasche. Die Rauchfrei-App*. Download vom 18.05.2017, von <http://static.uni-graz.at/fileadmin/veranstaltungen/gesundheitspsychologie-kongress-2015/Poster/Poster03-RauchfreiApp-Beroggio.pdf>
- ⁴⁶ Brega, A., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B., DeWalt, D., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K & West, D. (2015). *AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit*. (2. Auflage). Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville, MD. Download vom 18.05.2017, von https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlitoolkit2_4.pdf
- ⁴⁷ Abed, M.A., Himmel, W., Vormfelde, S. & Koschak, J. (2014). Video-assisted patient education to modify behavior: A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 97, 16-22.
- ⁴⁸ Falvo, D.R. (2011). *Effective Patient Education. A guide to increased adherence*. (4. Auflage). Sudbury: Jones and Bartlett Publications.
- ⁴⁹ Doak, C.C., Doak, L.G. & Root, J.H. (1996). *Teaching Patients with low literacy skills*. (2. Auflage). Philadelphia : J.B. Lippincott Company.
- ⁵⁰ AMC Cancer Research Center (1994). *Beyond the Brochure: Alternative Approaches to Effective Health Communication*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.cdc.gov/cancer/nbccedp/pdf/amcbeyon.pdf>
- ⁵¹ Shoemaker, S.J., Wolf, M.S. & Brach, C. (2014). *The Patient Education Materials Assessment Tool (PEMAT) and User's Guide. An Instrument to Assess the Understandability and Actionability of Print and Audiovisual Education Materials*. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality.
- ⁵² Via Storia & NAPO-Konsortium (o.J.). *NAPO. Safety with a smile*. Download vom 18.05.2017, von <https://www.napofilm.net/de>

2. Was sollten Sie in der Gesprächsführung mit Versicherten beachten?

- ¹ Pelikan, J., Ganahl, K. & Röthlin, F. (2013). *Gesundheitskompetenz verbessern. Handlungsoptionen für die Sozialversicherung. Gesundheitswissenschaften Dokument 41*. Download vom 05.05.2017, von <https://www.oegkk.at/cdscontent/load?contentid=10008.576364&version=1391199257>
- ² Kripalani, S., Jacobson, T., Mugalla, C., Cawthon, C., Niesner, K. & Vaccarino, V. (2010). Health Literacy and the Quality of Physician-Patient Communication during Hospitalization. *Journal of Hospital Medicine*, 5 (5), 269-275.
- ³ Abrams, M., Kurtz-Rossi, S., Riffenburgh, A. & Savage, B. (2014). *Building Health Literate Organizations: A Guidebook to Achieving Organizational Change*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.unitypoint.org/filesimages/Literacy/Health%20Literacy%20Guidebook.pdf>
- ⁴ Del Canale, S., Louis, D.Z., Maio, V., Wang, X., Rossi, G., Hojat, M. & Gonnella, J.S. (2012). The relationship between physician empathy and disease complications: an empirical study of primary care physicians and their diabetic patients in Parma, Italy. *Academic Medicine*, 87 (9), 1242-1249.
- ⁵ Brown, R.F., Butow, P., Dunn, S.M. & Tattersall, M.H. (2001). Promoting patient participation and shortening cancer consultations: a randomised trial. *British Journal of Cancer*, 85 (9), 1273-1279.
- ⁶ Benner, J.S., Erhardt, L., Flammer, M., Moller, R.A., Rajicic, N., Changela, K., Yunis, C., Cherry, S.B., Gaciong, Z., Johnson, E.S., Sturkenboom, M.C., García-Puig, J. & Girerd, X. & Reach O.U.T. Investigators (2008). A novel programme to evaluate and communicate 10-year risk of CHD reduces predicted risk and improves patients' modifiable risk factor profile. *International Journal of Clinical Practice*, 62 (10), 1484- 1498.
- ⁷ Loh, A., Leonhart, R., Wills, C.E., Simon, D. & Härter, M. (2007). The impact of patient participation on adherence and clinical outcome in primary care of depression. *Patient Education and Counseling*, 65 (1), 69-78.
- ⁸ Rakel, D., Barrett, B., Zhang, Z., Hoeft, T., Chewning, B., Marchand, L. & Scheder, J. (2011). Perception of empathy in the therapeutic encounter: Effects on the common cold. *Patient Education and Counseling*, 85 (3), 390-397.
- ⁹ Thompson, L & McCabe, R. (2012). The effect of clinician-patient alliance and communication on treatment adherence in mental health care: a systematic review. *BMC psychiatry*, 12, 87.
- ¹⁰ Stewart, M., Brown, J.B., Donner, A., McWhinney, I.R., Oates, J., Weston, W.W. & Jordan, J. (2000). The impact of patient-centered care on outcomes. *Journal of Family Practice*, 49 (9), 796-804.
- ¹¹ Lelorain, S., Brédart, A., Dolbeault, S. & Sultan, S.(2012). A systematic review of the associations between empathy measures and patient outcomes in cancer care. *Psycho-Oncology*, 21 (12), 1255-1264.
- ¹² Street, R.L., Cox, V., Kallen, M.A. & Suarez-Almazor, M.E. (2012). Exploring communication pathways to better health: Clinician communication of expectations for acupuncture effectiveness. *Patient Education and Counseling* 89 (2), 245-251.
- ¹³ Zandbelt, L.C., Smets, E.M., Oort, F.J., Godfried, M.H.,de Haes, H.C. (2007). Medical Specialists' Patient-Centered Communication and Patient-Reported Outcomes. *Medical Care*, 45 (4), 330-339.
- ¹⁴ Gandhi, T.K. (2005). Fumbled handoffs: One dropped ball after another. *Annals of Internal Medicine*, 142 (5), 352-358.
- ¹⁵ Graham, J., Potts, H.W. & Ramirez, A.J. (2002). Stress and burnout in doctors. *The Lancet*, 360 (9349), 1975-1976.
- ¹⁶ Ramirez, A.J., Graham, J., Richards, M.A., Gregory, W.M. & Cull, A. (1996). Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *The Lancet*, 347 (9003), 724-728.
- ¹⁷ Travado, L., Grassi, L., Gil, F, Ventura, C. & Martins, C. (2005). Physician patient communication among Southern European cancer physicians: The influence of psychosocial orientation and burnout. *Psycho-Oncology*, 14 (8), 661-670.

- ¹⁸ Felder-Puig, R., Turk, E., Guba, B. & Wild, C. (2006). *Das ärztlich-therapeutische Gespräch. Die Effektivität verstärkter Arzt-Patient-Kommunikation. Ein Kurz-Assessment*. Ludwig Boltzmann Institut Health Technology Assessment. Download vom 18.05.2017, von http://eprints.hta.lbg.ac.at/22/1/HTA-Projektbericht_001.pdf
- ¹⁹ Thorne, S.E., Bultz, B.D., Baile, W.F. & Team, Scrn Communication (2005). Is there a cost to poor communication in cancer care?: a critical review of the literature. *Psychooncology*, 14 (10), 875-884.
- ²⁰ The Joint Commission (2007). „What Did the Doctor say?“ *Improving Health Literacy to protect patient Safety*. Download vom 18.05.2017, von http://www.jointcommission.org/assets/1/18/improving_health_literacy.pdf
- ²¹ Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (2016). *Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur*. Wien.
- ²² Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ²³ Brega, A., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B., DeWalt, D., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K & West, D. (2015). *AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit*. (2. Auflage). Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville, MD. Download vom 18.05.2017, von https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2_4.pdf
- ²⁴ Hersh, L., Salzman, B. & Synderman, D. (2015). Health Literacy in Primary Care Practice. *American Journal of Family Medicine*, 92 (2), 118-124.
- ²⁵ Paasche-Orlow, M.K & Wolf, M.S.(2008). Evidence Does Not Support Clinical Screening of Literacy. *Journal of General Internal Medicine*, 23 (1), 100-102.
- ²⁶ Weiss, B. (2007). *Health Literacy and patient safety: Help patients understand. Manual for clinicians*. (2. Auflage). American Medical Association Foundation. Download vom 30.03.2017, von http://med.fsu.edu/userFiles/file/ahec_health_clinicians_manual.pdf
- ²⁷ Kickbusch, I., Pelikan, J., Haslbeck, J., Apfel, F. & Tsouros, A. (2016). *Gesundheitskompetenz. Die Fakten*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.hauptverband.at/cdscontent/load?contentid=10008.628301&version=1456215959>
- ²⁸ Kripalani, S. & Weiss, B. (2006). Teaching About Health Literacy and Clear Communication. *Journal of General Internal Medicine*, 21, 888-890.
- ²⁹ NHS Education for Scotland (2015). *The Health Literacy Place. Routinely offer help with paperwork*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.healthliteracyplace.org.uk/tools-and-techniques/techniques/routinely-offer-help-with-paperwork/>
- ³⁰ Schweizerische Akademie der medizinischen Wissenschaften (2013). *Kommunikation im medizinischen Alltag. Ein Leitfaden für die Praxis*. SAMW: Basel.
- ³¹ McCarthy, DM., Waite, K., Curtis, LM., Engel, KG., , Baker, D. & Wolf, M. (2012). What did the doctor say? Health Literacy and Recall of Medical Instructions. *Medical Care*, 50 (4), 277-282.
- ³² Health Care Improvement Scotland (2014). *The Participation Toolkit. Supporting Patient Focus and Public Involvement in NHS Scotland*. Download vom 18.12.2017, von http://www.scottishhealthcouncil.org/patient_public_participation/participation_toolkit/the_participation_toolkit.aspx
- ³³ NHS Education for Scotland (2017). *Chunk and Check*. Download vom 10.04.2017, von <http://www.healthliteracyplace.org.uk/tools-and-techniques/techniques/chunk-and-check/>
- ³⁴ National Patient Safety Foundation (2015). *Ask me 3*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.npsf.org/?page=askme3>
- ³⁵ Shepherd, H., Barratt, A. & Trevena, L. (2011). Three simple questions to increase information about treatment options and patient involvement in healthcare consultations. *Patient Education and Counseling*, 84, 379–385.

- ³⁶ Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (2013). *Kompetent als Patientin und Patient*. Wien.
- ³⁷ Kickbusch, I., Wait, S. & Maag, D. (2006). *Navigating Health. The Role of Health Literacy*. Download vom 10.04.2017, von http://www.ilcuk.org.uk/images/uploads/publication-pdfs/pdf_pdf_3.pdf
- ³⁸ Loh, A. & Simon, D. (2007). Gemeinsam entscheiden – erfolgreich behandeln? *Managed Care*, 2, 6-8.
- ³⁹ Loh, A., Simon, D., Kriston, K. & Härter, M. (2007). Patientenbeteiligung bei medizinischen Entscheidungen. Effekte der partizipativen Entscheidungsfindung aus systematischen Reviews. *Deutsches Ärzteblatt*, 104 (21), 1483-1488.
- ⁴⁰ Elwyn, G., Frosch, D., Thomson, R., Joseph-Williams, N., Lloyd, A., Kinnersley, P., Cording, E., Tomson, D., Dodd, C., Rollnick, S., Edwards, A. & Barry, M. (2012). Shared Decision Making: A Model for Clinical Practice. *Journal of general internal medicine*, 27 (10), 1361-1367.
- ⁴¹ Mata, J., Dieckmann, A. & Gigerenzer, G. (2005). Verständliche Risikokommunikation leicht gemacht – Oder: Wie man verwirrende Wahrscheinlichkeitsangaben vermeidet. *Zeitschrift für Allgemeinmedizin*, 81 (12), 537-541.
- ⁴² Nyström, L., Larsson, L.G., Wall, S., Rutqvist, L., Andersson, I., Bjurstram, N., Fagerberg, G., Frisell, J. & Tabar, L. (1996). An overview of the Swedish randomised mammography trials: Total mortality pattern and the representativity of the study cohorts. *Journal of Medical Screening*, 3 (2), 85-87.
- ⁴³ Wegwarth, O. & Gigerenzer, G. (2011). Risiken und Unsicherheiten richtig verstehen lernen. *Deutsches Ärzteblatt*, 108 (9), 448-451.
- ⁴⁴ Schüssler, B. (2005). Im Dialog: Ist Risiko überhaupt kommunizierbar, Herr Prof. Gigerenzer? *Frauenheilkunde Aktuell*, 14, 25–31 zit. nach Wegwarth, O. & Gigerenzer, G. (2013). Mangelnde Statistikkompetenz bei Ärzten. In: G. Gigerenzer & J.A. Muir Gray (Hg.), *Bessere Ärzte, bessere Patienten, bessere Medizin. Aufbruch in ein transparentes Gesundheitswesen* (S. 137-151). Berlin: Medizinisch wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- ⁴⁵ Wegwarth, O. & Gigerenzer, G. (2013). Mangelnde Statistikkompetenz bei Ärzten. In: G. Gigerenzer & J.A. Muir Gray (Hg.), *Bessere Ärzte, bessere Patienten, bessere Medizin. Aufbruch in ein transparentes Gesundheitswesen* (S. 137-151). Berlin: Medizinisch wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- ⁴⁶ Gigerenzer, G., Gaissmaier, W., Kurz-Milcke, E., Schwartz, L.M. & Woloshin, S. (2008). Helping Patients and doctors make sense of health statistics. *Psychological Science in the Public Interest*, 8 (2), 53-96.
- ⁴⁷ Kletečka-Pulker, M. & Parrag, S. (2015). *Pilotprojekt „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen. Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Endbericht*. Download vom 18.05.2017, von http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf

3. Wie können Sie Versicherten Orientierung bieten?

- ¹ Rudd, R.E. (2010). *The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impressions & A Walking Interview*. Download vom 18.05.2017, von <http://cdn1.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf>
- ² Abrams, M., Kurtz-Rossi, S., Riffenburgh, A. & Savage, B. (2014). *Building Health Literate Organizations: A Guidebook to Achieving Organizational Change*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.unitypoint.org/filesimages/Literacy/Health%20Literacy%20Guidebook.pdf>
- ³ Brega, A., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B., DeWalt, D., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K & West, D. (2015). *AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit*. (2. Auflage). Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville, MD. Download vom 18.05.2017, von https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlitoolkit2_4.pdf
- ⁴ Berkman, N.D., Sheridan, S.L., Donahue, K.E., Halpern, D.J., Viera, A., Crotty, K., Holland, A., Brasure, M., Lohr, K.N., Harden, E., Tant, E., Wallace, I. & Viswanathan, M. (2011). *Health Literacy Interventions and Outcomes: An Updated Systematic Review. Evidence Report/Technology Assessment No. 199*. Download vom 18.05.2017, von http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK82434/pdf/Bookshelf_NBK82434.pdf
- ⁵ Bundeskanzleramt Österreich (o.J.). *Allgemeines zum barrierefreien Bauen*. Download vom 11.04.2017, von <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/127/Seite.1270300.html>
- ⁶ Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2012). *Nationaler Aktionsplan 2012-2020. Strategie der österreichischen Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention*. Wien.
- ⁷ Wolf, A. (2015). Leicht finden. Orientierungssysteme unter dem Gesichtspunkt von Barrierefreiheit. In: K. Candussi & W. Fröhlich (Hg.), *Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt* (S. 229-238). Wien: Böhlau Verlag.
- ⁸ Department of Health and Human Services (2008). *Specialist clinics wayfinding guidelines. The outpatient journey*. Download vom 18.05.2017, von https://www2.health.vic.gov.au/getfile/?sc_itemid=%7B12E74DF8-6155-4DFC-9DEC-A5A03833B61B%7D&title=Specialist%20Clinics%20Wayfinding%20Guidelines%20-%20The%20Outpatient%20Journey%20-%20August%202008
- ⁹ Agentur Barrierefrei NRW (2014). *Barrierefreiheit in öffentlichen Gebäuden. Lösungsbeispiele für Planer und Berater*. Download vom 18.05.2017, von http://www.ab-nrw.de/images/stories/download/broschuere_barrierefreies_bauen_download.pdf
- ¹⁰ Hablamos Juntos & SEG D (o.J.). *Universal Symbols in Health Care. Developing a Symbols-Based Wayfinding System: Implementation Guidebook*. Download vom 18.12.2017, von https://segd.org/sites/default/files/segd_hj_00_full_workbook_1.pdf
- ¹¹ Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (2017). *MedBusters*. Download vom 19.12.2017, von <http://hauptverband.at/portal27/hvbportal/content/contentWindow?viewmode=content&contentid=10007.783968>
- ¹² SGKK (o.J.). *Gesundheits-Informationen-Zentrum*. Download vom 05.05.2017, von https://www.sgkk.at/portal27/sgkkportal/content?contentid=10007.752549&portal:componentId=gt_n6c2ab693-d2da-43b7-8546-14c24cbef71b&viewmode=content
- ¹³ BGKK (o.J.). *GesundheitsInfoZentrum*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.bgkk.at/portal27/portal/bgkkportal/content/contentWindow?contentid=10007.742336&action=2&viewmode=content>
- ¹⁴ Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ¹⁵ SGKK (2017) *Psychotherapie. Angebote der SGKK*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.sgkk.at/portal27/portal/sgkkportal/content/contentWindow?contentid=10008.619399&action=b&cacheability=PAGE&version=1431065604>

- ¹⁶ AOK-Die Gesundheitskasse. AOK Mediendienst (2017). *Kieferorthopädische Behandlung: Zahlt die AOK die Zahnspange für mein Kind?* Download vom 05.05.2017, von https://www.aok.de/fileadmin/user_upload/Universell/05-Content-PDF/aok-faktenbox-zahnspange_kieferorthopaedie.pdf
- ¹⁷ BKK Kapfenberg, BKK voestalpine Bahnsysteme & VAEB (o.J.). *Seelische Gesundheit in der Region Mürztal.* Download vom 18.05.2017, von <http://www.vaeb.at/portal27/portal/vaebportal/content/contentWindow?contentid=10008.617612&action=b&cacheability=PAGE&version=1427706632>
- ¹⁸ STGKK (2016). *GKK@school: Informationsservice für Jugendliche.* Download vom 18.05.2017, von <https://www.sozialversicherung.at/portal27/sec/portal/stgkkportal/content/contentWindow?contentid=10007.711581&action=2>

4. Wie können Sie Versicherte beteiligen?

- ¹ Abrams, M., Kurtz-Rossi, S., Riffenburgh, A. & Savage, B. (2014). *Building Health Literate Organizations: A Guidebook to Achieving Organizational Change.* Download vom 18.05.2017, von <http://www.unitypoint.org/filesimages/Literacy/Health%20Literacy%20Guidebook.pdf>
- ² Arbter, K. (2011). *Praxisleitfaden zu den Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung.* Download vom 19.05.2017, von http://www.partizipation.at/fileadmin/media_data/Downloads/Standards_OeB/praxisleitfaden_2011_72dpi_web.pdf
- ³ World Health Organization (WHO) (2006). *Ninth Futures System Forum on Health Systems Governance and Public Participation.* Download vom 19.05.2017, von http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0006/97836/E89766.pdf
- ⁴ Walsh, T. & Volsko, T. (2008). Readability Assessment of Internet-Based Consumer Health Information. *Respiration Care*, 53 (10), 1310-1315.
- ⁵ Nilsen, E.S., Myrhaug, H.T., Johansen, M., Oliver, S. & Oxman, A.D. (2013). Methods of consumer involvement in developing healthcare policy and research, clinical practice guidelines and patient information material (Review). *Cochrane Database of Systematic Reviews, Issue 2.*
- ⁶ Frauengesundheitszentrum & Redaktionsgruppe (Hg.) (2017). *Gute Gesundheitsinformation Österreich. Der Weg zu evidenzbasierter, geschlechtergerechter Gesundheitsinformation.* Download vom 19.04.2017, von <https://oepgk.at/wp-content/uploads/2017/04/Gute-Gesundheitsinformation-Oe.pdf>
- ⁷ Lühnen, J., Albrecht, M., Mühlhauser, I. & Steckelberg, A. (2017). *Leitlinie evidenzbasierte Gesundheitsinformation.* Download vom 18.04.2017, von <http://www.leitlinie-gesundheitsinformation.de/>.
- ⁸ Centers for Medicare & Medicaid Services (2012). *Toolkit for Making Written Material Clear and Effective. Section 3: Methods for testing written material with readers.* Download vom 19.05.2017, von <http://www.cms.gov/Outreach-and-Education/Outreach/WrittenMaterialsToolkit/index.html>
- ⁹ Seidel, G., Hirschberg, I., Kreusel, I. & Dierks, M.L. (2010). *Nutzertestung von Gesundheitsinformationen des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG).* Download vom 19.05.2017, von http://www.mh-hannover.de/fileadmin/institute/epidemiologie/public_health/downloads/KursbeschrMar2011/NutzertestungAbschlussberichtIQWiG_16_12.pdf
- ¹⁰ Sängler, S., Lang, B., Klemperer, D., Thomeczek, C. & Dierks, M. (2006). *Manual Patienteninformation. Empfehlungen zur Erstellung evidenzbasierter Patienteninformationen.* Download vom 18.05.2017, von <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/schriftenreihe/schriftenreihe25.pdf>

- ¹¹ Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) (2014). *Nutzertestung von Gesundheitsinformationen des IQWiG durch sozial benachteiligte Personen*. Download vom 19.05.2017, von https://www.iqwig.de/download/GA13-01_Arbeitspapier_Nutzertestung_durch_sozial_Benachteiligte.pdf
- ¹² Rudd, R.E. (2010). *The Health Literacy Environment Activity Packet. First Impressions & A Walking Interview*. Download vom 18.05.2017, von <http://cdn1.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/135/2012/09/activitypacket.pdf>
- ¹³ Dietscher, C., Lorenc, J. & Pelikan, J. (2015). *Toolbox 2015 zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen*. Download vom 19.05.2017, von http://www.ongkg.at/downloads-links/downloads.html?no_cache=1&download=002-Toolbox_HLO.pdf&did=212
- ¹⁴ Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ¹⁵ Agency for Healthcare Research and Quality (2016). *CAHPS® Health Literacy Item Sets*. Download vom 19.05.2017, von <https://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/item-sets/literacy/index.html>
- ¹⁶ Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (2014). *Monitoringbericht 2014. Migration und Gesundheit*. Wien.

5. Wie können Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf ihre Rolle in einer gesundheitskompetenten Sozialversicherung vorbereiten?

- ¹ Coleman, C. (2011). Teaching health care professionals about health literacy: A review of the literature. *Nursing Outlook*, 59 (2), 70-78.
- ² Kripalani, S. & Weiss, B. (2006). Teaching About Health Literacy and Clear Communication. *Journal of General Internal Medicine*, 21, 888-890.
- ³ Walsh, T. & Volsko, T. (2008). Readability Assessment of Internet-Based Consumer Health Information. *Respiration Care*, 53 (10), 1310-1315.
- ⁴ Mackert, M., Ball, J. & Lopez, N. (2011). Health literacy awareness training for healthcare workers: improving knowledge and intentions to use clear communication techniques. *Patient Education & Counselling*, 85 (3), 225-228.
- ⁵ Abrams, M., Kurtz-Rossi, S., Riffenburgh, A. & Savage, B. (2014). *Building Health Literate Organizations: A Guidebook to Achieving Organizational Change*. Download vom 18.05.2017, von <http://www.unitypoint.org/filesimages/Literacy/Health%20Literacy%20Guidebook.pdf>
- ⁶ Coleman, C., Hudson, S. & Maine, L. (2013). Health Literacy Practices and Educational Competencies for Health Professionals: A Consensus Study. *Journal of Health Communication*, 18, 82-102.
- ⁷ Dietscher, C., Lorenc, J. & Pelikan, J. (2015). *Toolbox 2015 zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen*. Download vom 19.05.2017, von http://www.ongkg.at/downloads-links/downloads.html?no_cache=1&download=002-Toolbox_HLO.pdf&did=212
- ⁸ Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ⁹ Health Literacy Centre Europe (2017). *Training professionals about health literacy*. Download vom 19.05.2017, von <http://healthliteracycentre.eu/education-of-professionals-helps-improve-communication/>

C Gesundheitskompetente Qualitätsentwicklung

- ¹ Dietscher, C., Lorenc, J. & Pelikan, J. (2015). *Toolbox 2015 zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen*. Download vom 19.05.2017, von http://www.ongkg.at/downloads-links/downloads.html?no_cache=1&download=002-Toolbox_HLO.pdf&did=212
- ² Brach, C., Dreyer, B., Schyve, P., Hernandez, L., Baur, C., Lemerise, A.J. & Parker, R. (2012). *Zehn Merkmale Gesundheitskompetenter Krankenversorgungsorganisationen. Deutsche Übersetzung: Dietscher, C.* Download vom 18.05.2017, von http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Publikationen/HLO.pdf
- ³ Institute for Health Care Improvement (2017). *How to improve*. Download vom 19.05.2017, von <http://www.ihc.org/resources/Pages/HowtoImprove/default.aspx>
- ⁴ Brega, A., Barnard, J., Mabachi, N., Weiss, B., DeWalt, D., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K & West, D. (2015). *AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit*. (2. Auflage). Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville, MD. Download vom 18.05.2017, von https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2_4.pdf
- ⁵ Dietscher, C., Lorenc, J. & Pelikan, J. (2015). *Das Selbstbewertungs-Instrument zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen. Fassung 2015*. Download vom 04.05.2017, von http://www.ongkg.at/downloads-links/downloads.html?no_cache=1&download=003-Tool_HLO.pdf&did=213
- ⁶ Schmidt-Kaehler, S., Vogt, D., Berens, E., Horn, A. & Schaeffer, D. (2017). *Gesundheitskompetenz: Verständlich informieren und beraten. Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz*. Download vom 19.05.2017, von http://www.uni-bielefeld.de/gesundhw/ag6/downloads/Material-_und_Methodensammlung.pdf