

## Værktøj til workshop 2 - Selvevaluering

Værktøjet har til formål at støtte jer i at udforske jeres organisatoriske sundhedskompetence og på den baggrund identificere konkrete forbedringstiltag.

**Værktøjet fokuserer på otte områder med tilhørende underområder, som I skal tage fat på ét ad gangen. For hvert område skal I:**

1. Beskrive, hvad jeres organisation allerede gør godt
2. Beskrive, hvad der kan forbedres
3. Komme med idéer til, hvad der konkret kan gøres anderledes

Det vigtigste er at dele jeres oplevelser og synspunkter med hinanden, og starte en samtale om konkrete forbedringsmuligheder. Jeres idéer behøver ikke dække alt, og nogle ideer kan passe under flere områder. Jeres samlede vurdering kan godt være grøn, selv om der stadig er masser at gøre, eller rød, selv om der allerede er gjort meget. Hvis I mangler viden om noget, er det helt okay – diskuter områderne ud fra det, I ved, og notér, hvor der er behov for mere indsigt.

Jeres bidrag vil hjælpe jer, jeres kollegaer og ledere med at opdage og prioritere forbedringsmuligheder i relation til jeres organisatoriske sundhedskompetence.

**Sundhedskompetence har betydning for sundhedsadfærd og indebærer evnen til at:**

- Finde, forstå, vurdere og anvende sundhedsinformation fra myndigheder, sundhedsprofessionelle og digitale medier
- Opnå adgang til og navigere i sundhedsvæsenets tilbud og forløb
- Gå i dialog med sundhedsprofessionelle
- Træffe og fastholde beslutninger om sundhed

Sundhedskompetence er den kombination af viden, kompetencer og ressourcer i en given kontekst, som gør det muligt for mennesker at træffe beslutninger om deres sundhed. Sundhedskompetence vedrører ligeledes evnen til at fastholde, kommunikere og handle på disse beslutninger

**Organisationers struktur, krav og kompleksitet er afgørende for, om en borgers sundhedskompetence er tilstrækkelig til at finde, forstå og få udbytte af relevante tilbud og forløb.**

**Organisatorisk sundhedskompetence** er den måde sundhedstilbud, organisationer og -systemer gør information og ressourcer tilgængelige for mennesker med forskellige niveauer af sundhedskompetencer.

## OMRÅDE 1: LEDELSE OG KULTUR

I en sundhedskompetent organisation prioriteres arbejdet med at gøre information og sundhedsydelser tilgængelig for alle. Derfor arbejder ledere og beslutningstagere aktivt for at understøtte og italesætte denne værdi, og skabe en kultur der giver medarbejderne mulighed for at forfølge den. Den økonomiske styring, planlægning af tilbud og det løbende kvalitetsarbejde understøtter denne prioritering.

### Område 1.1 Organisationskultur

Spørgsmål: **Er det en tydeligt italesat og prioriteret værdi hos jer at sikre, at alle relevante personer og grupper kan tilgå jeres tilbud og føle sig accepteret og inkluderet?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- Alle borgere uanset forskellighed og sårbarhed altid omtales med respekt og nysgerrighed hos jer.
- I har en oplevelse af frihed til at tilpasse jeres indsats til den enkelte borgers behov.
- I oplever et fokus på at forstå og imødekomme forskellige værdier og vilkår, fx i relation til sundhedskompetence, kulturel baggrund, social baggrund eller personlighed.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 1.2 Lederskab

Spørgsmål: **Er arbejdet med organisatorisk sundhedskompetence en vigtig ledelsesopgave og en strategisk prioritet hos jer?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- Sundhedskompetence er indarbejdet i jeres overordnede strategier og politikker.
- Jeres ledere arbejder målrettet med at forbedre den organisatoriske sundhedskompetence gennem konkrete tiltag og initiativer.
- Der er udpeget nøglepersoner, som har ansvar for at drive udviklingen på dette område.
- Sundhedskompetence diskuteres regelmæssigt på personalemøder og seminarer.
- Ledelsen kommunikerer løbende om vigtigheden af sundhedskompetence i interne nyhedsbreve eller på intranettet.

Det gør vi godt

Det kan vi forbedre

Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 1.3 Ressourcefordeling

Spørgsmål: **Fordeles ressourcerne på en måde, så det tilstræbes, at alle borgere får lige adgang til og udbytte af jeres indsatser og forløb?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- Der er afsat midler til at udvikle og implementere differentierede indsatser, der tager højde for borgernes individuelle behov.
- Ekstra tid og personale tildeles borgere med særlige behov, fx ved længere konsultationer eller individuel opfølgning.
- Der anvendes ressourcer til at forbedre kommunikationen og sikre, at den er forståelig for alle borgere, fx gennem videreuddannelse på området eller ved at udvikle relevante værktøjer til kommunikationsstøtte.
- Der afsættes tid og penge til at styrke borgerinddragelse.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 2: KOMPETENCER

En sundhedskompetent organisation sikrer, at den har kvalificerede medarbejdere til at imødekomme menneskers forskellige niveauer af sundhedskompetence. Arbejdet sker fx gennem målrettet rekruttering, et støttende arbejdsmiljø og løbende muligheder for faglig udvikling.

Område 2.1 <u>Rekruttering</u>		
Spørgsmål: <b>Hvordan indgår sundhedskompetence i det værdi- og kompetencegrundlag, der anvendes til rekruttering af nye medarbejdere hos jer?</b>		
Eksempler: <i>Det kan fx være, at...</i>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kendskab til sundhedskompetence fremgår af jobbeskrivelser og udvælgelseskriterier.</li><li>▪ Kendskab til sundhedskompetence drøftes i ansættelsessamtaler for at vurdere kandidaternes evne til at håndtere borgere med forskellige behov.</li><li>▪ Sundhedskompetence indgår som et emne i introduktionen af nye medarbejdere.</li></ul>		
Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 2.2 Professionel udvikling

Spørgsmål: **Hvordan sikres udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes viden og færdigheder inden for sundhedskompetence hos jer?**

Eksempler: *Det kan fx være, at der...*

- Tilbydes efteruddannelse og kurser for medarbejdere om sundhedskompetence, sundhedspædagogik og kommunikation.
- Er afholdt temadage eller seminarer med fokus på sundhedskompetence
- Er faciliteret intern erfaringsudveksling mellem medarbejdere, hvor god praksis i arbejdet med borgeres sundhedskompetence kan deles.
- Er en mentorordning, lokale ambassadører eller supervisionstiltag, som muliggør, at erfarne medarbejdere kan vejlede og støtte andre i at udvikle deres viden og færdigheder i arbejdet med sundhedskompetence.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 3: PROCES OG PRAKSIS

En sundhedskompetent organisation har klare retningslinjer, procedurer og værktøjer til systematisk at vurdere borgeres sundhedskompetence og på den baggrund tilpasse indsatser, så de sikrer lige adgang, hensigtsmæssig kommunikation og hensyntagen til borgeres konkrete behov for støtte.

### Område 3.1 Vejledninger og arbejdsgange

Spørgsmål: **Har I vejledninger og arbejdsgange, der understøtter arbejdet med borgeres sundhedskompetence og systematisk sikrer lige adgang til og udbytte af jeres tilbud og forløb?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I har...*

- Vejledninger eller rutiner for, hvordan I kan kommunikere klart og forståeligt med alle borgere uanset sundhedskompetenceniveau.
- Vejledninger og arbejdsgange, der sikrer, at borgere får adgang til relevante og differentierede sundhedstilbud baseret på deres specifikke behov, fx ekstra tid i konsultationer eller brug af tolk, når der er sprogbarrierer.
- Vejledninger eller rutiner vedrørende planlægning af forløb og overgange, der tager højde for borgerens sundhedskompetence og behov for støtte.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 3.2 Støtte og værktøjer

Spørgsmål: **Har I værktøjer og skabeloner, der hjælper medarbejderne med at tilpasse kommunikationen og indsatsen til den enkelte borgers behov og sundhedskompetence niveau?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I har...*

- Dialog- eller screeningsværktøjer, der hjælper med at vurdere borgerens sundhedskompetence og behov, så indsatsen kan tilpasses individuelt.
- Skabeloner og redskaber til differentieret skriftlig og mundtlig kommunikation fx piktogrammer, modeller eller beslutningsstøtteværktøjer etc.
- Adgang til relevante ressourcer og materialer, som kan støtte medarbejdernes arbejde med sundhedskompetence i hverdagen.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 4: INDDRAGELSE

En sundhedskompetent organisation inddrager borgere, lokalsamfund og relevante interessenter i tilrettelæggelse og evaluering af sine tilbud. Den arbejder systematisk med at inddrage den enkelte borgers oplevelse af sin sundhedskompetence for at sikre målrettede og tilpassede indsatser, som i videst muligt omfang tilgodeser borgerens behov.

### Område 4.1 Lokalområde- og brugerinddragelse

Spørgsmål: **Inddrager I borgere og eventuelt andre lokale aktører og interessenter i planlægning, udvikling og evaluering af jeres indsatser?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- Der anvendes en systematisk metode til brugerinddragelse, f.eks. gennem interviews, spørgeskemaer eller fokusgrupper, når indsatser planlægges og evalueres.
- I har et brugerråd, hvor borgere giver løbende feedback på sundhedstilbud og arbejdsgange.
- I samarbejder med lokale foreninger, patientgrupper eller frivillige organisationer for at afdække sundhedsbehov i lokalsamfundet.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 4.2 Behovsvurdering

Spørgsmål: **Indsamler og vurderer I systematisk information for at identificere den enkelte borgers sundhedskompetence og behov?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I...*

- Bruger screeningsværktøjer, spørgeskemaer eller dialogværktøjer til systematisk at vurdere borgeres sundhedskompetence og sammen med borgeren afgøre hans eller hendes behov for støtte.
- Dokumenterer oplysningerne fx i en journal, så de kan bruges fremadrettet i borgerens forløb.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 5: ADGANG

En sundhedskompetent organisation sikrer, at alle borgere har lige adgang til indsatser og arbejder systematisk på at hjælpe borgere med at få adgang til og navigere i sundhedsvæsenet.

<b>Område 5.1 Fysiske rammer</b>		
<b>Spørgsmål: Er jeres fysiske rammer nemme at navigere i for borgere, og er vigtig information i det fysiske miljø let tilgængelig og forståelig for alle, uanset sundhedskompetence?</b>		
Eksempler: <i>Det kan fx være, at...</i>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Der er tydelig skiltning, information og vejledning, som er lette at navigere i og læse for alle.</li><li>▪ Jeres reception og venteområder er rummelige og rolige, designet til at skabe et inkluderende miljø.</li><li>▪ Jeres aktivitetsrum, konsultationer og mødelokaler er fleksible og tilpasset borgere med forskellige behov.</li><li>▪ Jeres miljø imødekommer sårbare grupper, herunder personer med mentale eller fysiske udfordringer samt etniske minoriteter.</li></ul>		
Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 5.2 Adgang

Spørgsmål: **Sikrer I nem adgang til relevante indsatser og forløb samt klare og overskuelige procedurer for fx henvisning, tidsbestilling, selvhenvendelse og brug af digitale løsninger?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- I udgiver klare retningslinjer for adgang for henvisende instanser og samarbejdspartnere, fx via skriftligt materiale eller hjemmesider.
- I udgiver letforståelig information om, hvordan borgere med/uden henvisning kan/ikke kan få adgang til indsatser.
- I har fleksible løsninger for tidsbestilling fx online booking, telefonisk eller drop-in tider.
- Der er nem adgang til information og selvbetjeningsløsninger via hjemmeside, apps, chat, telemedicin, eller patientportaler.
- Jeres kommunikation om adgang tager højde for kulturelle og sproglige barrierer.
- I øger kendskab til jeres organisation i jeres målgrupper fx gennem informationsmøder, flersproget og letlæseligt materiale eller samarbejde med lokale aktører.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 5.3 Udgående tilbud

Spørgsmål: **Tager I hånd om de borgere, der ikke selv kan opsøge jeres indsatser?**

Eksempler: *Det kan fx være, at...*

- I har udgående teams eller hjemmebesøg.
- I har en mobilklinik.
- Jeres tilbud er fleksible også uden for almindelig åbningstid.
- I tilbyder digitale løsninger som apps og online ydelser.
- I arrangerer informationsmøder, screeninger og sundhedstjek ude i lokalsamfundet.
- Jeres udgående tilbud er målrettet de relevante målgrupper.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 6: KOMMUNIKATION

En sundhedskompetent organisation prioriterer at understøtte og styrke borgernes sundhedskompetence. Kommunikation og formidling af sundhedsinformation sker ved brug af metoder, hvor både skriftlig og mundtlig kommunikation tilpasses borgernes individuelle behov og præferencer, så informationen er let tilgængelig og forståelig for alle.

Område 6.1 <u>Kommunikationsprincipper</u>		
Spørgsmål: <b>Tilpasser I systematisk skriftlig, mundtlig og digital kommunikation til målgruppens og den enkelte borgers sundhedskompetence?</b>		
Eksempler: <i>Det kan fx være, at I...</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tilpasser tone, sprog og terminologi til borgernes behov.</li> <li>▪ Bruger særligt materiale til sproglige minoriteter, tosprogede medarbejdere eller tolke.</li> <li>▪ Sikrer kommunikation via skriftlige, mundtlige, digitale eller visuelle formater på baggrund af borgerens sundhedskompetence.</li> <li>▪ Bruger forskellige læringsmetoder som selvstudie, oplæg og peer-to-peer på baggrund af borgerens sundhedskompetence.</li> <li>▪ Systematisk anvender strategier for at sikre forståelse fx teach-back teknik eller tilsvarende.</li> </ul>		
Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 6.2 Medier og teknologi

Spørgsmål: **Udnytter I digital teknologi effektivt til at understøtte adgang, deltagelse og kommunikation med blik for målgruppens præferencer, evner og barrierer?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I...*

- Systematisk vurderer hvilke borgere, der er egnet til at anvende digitale tjenester og tilbud.
- Har digitale platforme og apps, som kan tilpasses borgeres behov, fx ift. skærmtilgængelighed, skriftstørrelse og oversættelse.
- Giver mulighed for digital selvbetjening, fx tidsbestilling og informationsøgning.
- Tilbyder online konsultationer, videoopkald og chatfunktioner for fleksibel kommunikation.
- Bruger forskellige formater som videoer og interaktive værktøjer til at tilpasse digital information til målgruppens behov og digitale kompetencer.
- Bruger telefonopkald, sms-påmindelser eller digitale løsninger for at fremme kontakt til borgere, der udebliver eller ikke er mødestabile.
- Vedligeholder og bruger hjemmesider, sociale medier og andre kommunikationskanaler til at informere bredt om jeres indsatser.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 6.3 Sundhedsformidling

Spørgsmål: **Afholder eller deltager I i aktiviteter (fx workshops, informationsmøder eller kampagner), der hjælper borgere med at styrke deres sundhedskompetence?**

Eksempler: *Det kan være, at I...*

- Holder workshops om sundhed, hvor borgere lærer at navigere i sundhedstilbud og forstå information.
- Holder informationsmøder om specifikke sundhedsemner, fx medicinbehandling eller forebyggelse af livsstilssygdomme.
- Deltager i kampagner med letforståelig information på sociale medier, i lokalområdet eller via samarbejdspartnere.
- Udbyder digitale læringsforløb eller webinarer, der giver borgere viden og redskaber til at tage informerede sundhedsvalg.
- Tilbyder peer-to-peer-forløb, hvor borgere med lignende erfaringer støtter hinanden i at navigere i sundhedssystemet.
- Deltager i pop-up rådgivning på biblioteker, arbejdspladser eller lokale mødesteder for at nå sårbare grupper.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 7: SÅRBARHED OG HØJRISIKO

En sundhedskompetent organisation sikrer, at borgere i sårbare positioner får den nødvendige støtte til at forstå, tilgå og anvende sundhedsinformation samt navigere i sundhedsvæsenet. Der er også særlig opmærksomhed på situationer, som kræver meget af den enkeltes sundhedskompetence fx overgange mellem sektorer, akutte hændelser eller komplekse forløb.

### Område 7.1 Sårbare målgrupper

Spørgsmål: **Har I kortlagt de målgrupper, der har størst risiko for udfordret sundhedskompetence, og tilpasser I jeres indsatser og forløb til at imødekomme deres behov?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I...*

- Anvender data fra jeres område til at identificere og karakterisere de målgrupper, der har særlige behov, og målretter jeres indsatser til dem.
- Indsamler viden om barrierer for nogle borgeres deltagelse i jeres indsatser.
- Opsøger feedback fra både deltagere og ikke-deltagere for på den baggrund at tilpasse jeres indsats.
- Har særlige tilbud eller muligheder for støtte målgrupper, som har særlig stor risiko for udfordret sundhedskompetence.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 7.2 Højriskosituationer

Spørgsmål: **Har I identificeret situationer med høj risiko for kommunikationsbrist, videnstab eller uklar ansvarsfordeling, som stiller store krav til borgerens sundhedskompetence, og arbejder I aktivt på at minimere disse risici, fx gennem samarbejde med relevante partnere?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I ...*

- Har lavet en kortlægning af situationer med høj risiko for kommunikationsbrist, videnstab eller uklar ansvarsfordeling, som stiller store krav til borgerens sundhedskompetence fx overgange mellem sektorer, akutte hændelser eller komplekse forløb.
- Har standardiserede skabeloner, som sikrer korrekt videregivelse af information ved forløbsovergange.
- Afholder regelmæssige møder mellem faggrupper, som sikrer koordination og opdateret information ved komplekse forløb.
- Videregiver detaljerede rapporter ved behandlingsovergange for at sikre kontinuitet (skriftlige overleveringer).
- Har fælles journalsystemer og online platforme, som giver nem adgang til opdateret information og dermed sikrer kontinuitet.
- Inddrager borgere og pårørende aktivt for at sikre vidensoverlevering og opfølgning på aftaler ved overgange.
- Har samarbejdsaftaler med aktører som almen praksis, hospitaler, sociale instanser og kommuner for at sikre koordinerede indsatser og klart defineret ansvar.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

### Område 7.3 Partnerskaber

Spørgsmål: **Samarbejder I med relevante partnere om at imødekomme borgeres behov og sundhedskompetence igennem hele deres forløb?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I samarbejder med...*

- Specialister, der har særlig viden om bestemte patientgruppers behov.
- Kolleger i organisationer, der indgår på andre tidspunkter i borgeres forløb.
- Sociale organisationer, patientforeninger eller andre organisationer i eller uden for sundhedssektoren, der kan indgå i borgeres hverdag.
- Universiteter og uddannelsesinstitutioner.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## OMRÅDE 8: MONITORERING OG EVALUERING

En sundhedskompetent organisation sikrer, at monitorering og evaluering af indsatser og forløb systematisk inddrager data om borgernes sundhedskompetence, adgang, deltagelse og udbytte. Organisationen anvender feedback fra borgere, medarbejdere og samarbejdspartnere til løbende at justere og forbedre indsatserne, så de imødekommer forskellige behov.

### Område 8.1 Monitorering og evaluering

Spørgsmål: **Monitorerer og evaluerer I sundhedskompetence som en vigtig indikator for kvaliteten af jeres indsatser?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I...*

- Regelmæssigt og systematisk undersøger jeres organisatoriske sundhedskompetence og sætter mål for jeres udvikling på dette område.
- Bruger validerede værktøjer til at måle borgernes sundhedskompetence ved forløbsstart og forløbsafslutning.
- Forholder jer til tilgængelige data om sundhedskompetence, fx fra befolkningsundersøgelser.
- Systematisk kortlægger jeres behov for kompetenceudvikling i forhold til at understøtte borgernes sundhedskompetence.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)

## Område 8.2 Data og erfaringer

Spørgsmål: **Planlægger, differentierer, evaluerer og forbedrer I jeres indsatser og forløb på baggrund af data og systematisk indsamlede erfaringer om jeres målgruppers forskellige behov og udfordringer?**

Eksempler: *Det kan fx være, at I...*

- Anvender feedback gennem borgerundersøgelser og interviews til at tilpasse og forbedre tilbud.
- Gennemfører analyser af deltagelse og frafald for at identificere barrierer og justere indsatser efter borgernes behov.
- Evaluerer på borgernes forståelse og udbytte for at sikre, at jeres tilbud er relevante samt lette at tilgå og anvende.
- Evaluerer jeres kommunikationsmaterialers læsbarhed og forståelighed for at sikre, at de understøtter borgernes forskellige niveauer af sundhedskompetence, og at I løbende opdaterer kommunikationsmateriale baseret på borgernes forståelse og anvendelse.
- Løbende udveksler erfaringer med kolleger og samarbejdspartnere for at optimere arbejdsgange og indsatser.
- Bruger klage- og feedbacksystemer til at opsamle borgeres oplevelser og på den baggrund forbedre jeres indsatser.
- Anvender datadrevet planlægning af fremtidige indsatser ved hjælp af statistikker og evidens for målrettede tilbud.

Det gør vi godt	Det kan vi forbedre	Hvad vil vi gøre? (konkret handling)