

Factsheet

Navigationskompetenz in der österreichischen Bevölkerung

Ergebnisse des Panels Gesundheitsförderung

Denise Schütze, Katharina Brugger, Benjamin Kölldorfer, Christoph Schmotzer, Robert Griebler
August 2026

Das österreichische Gesundheitssystem ist sehr komplex. Dies ist auf seine fragmentierte Struktur, die Ausweitung spezialisierter Leistungen, neue Versorgungsformen und die fortschreitende Digitalisierung zurückzuführen (Bachner et al. 2024; BMSGPK 2024). Dadurch steigen die Anforderungen an Patientinnen und Patienten, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden und den Best Point of Service zu finden (Bachner et al. 2018). Die Herausforderungen beschränken sich dabei nicht nur auf die Navigation zwischen Versorgungsbereichen und -einrichtungen. Auch innerhalb von Organisationen kann es zu Schwierigkeiten kommen, passende Ansprechpersonen zu identifizieren oder sich räumlich zu orientieren (Chao et al. 2025; Jamshidi et al. 2025). Damit Menschen sich ohne Umwege im Gesundheitssystem bewegen können und die richtige Versorgung zur richtigen Zeit am richtigen Ort erhalten, braucht es zwei Dinge: Nutzer:innen, die über die notwendigen Kompetenzen verfügen, und ein Gesundheitssystem, das eine einfache und zielgerichtete Navigation möglich macht.

Die Navigationskompetenz bezeichnet die Fähigkeiten und Möglichkeiten von Menschen, jene 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).

Daten zur Navigationskompetenz wurden 2025 in der siebten Welle des „Panels Gesundheitsförderung“ erhoben. Insgesamt wurden rund 1.000 Personen ab 16 Jahren, die repräsentativ für die österreichische Wohnbevölkerung sind, online oder postalisch befragt. Detaillierte Informationen zur Methodik des Panels finden sich im Factsheet „Panel Gesundheitsförderung: Ziele, Inhalte und Methodik“ (Vana et al. 2023). Zur Messung der Navigationskompetenz wurde der HLS₁₉-NAV-Fragebogen verwendet – ein im Rahmen des M-POHL Health Literacy Survey 2019–2021 (HLS₁₉) entwickeltes Erhebungsinstrument, das zwölf Fragen umfasst (Griese et al. 2022).

Eck-
daten:



Juni/Juli
2025



Websurvey
und Papier-
fragebogen



1.058
Personen
ab 16
Jahren



gewichtete
Zufallsstichprobe
aus OGM-
Befragungspanel



Zentrale Ergebnisse

- Im Durchschnitt haben 45 Prozent der Bevölkerung Schwierigkeiten, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden.
- Häufiger betroffen sind Frauen und Personen, die in weniger besiedelten / ländlichen Gebieten leben.
- Mehr als 50 Prozent der Befragten haben Schwierigkeiten,
 - zu beurteilen, ob bestimmte Gesundheitsdienstleister:innen oder Gesundheitseinrichtungen den eigenen Erwartungen und Wünschen entsprechen werden,
 - herauszufinden, welche Rechte man als Patient:in bzw. Nutzer:in des Gesundheitssystems hat, und
 - einzuschätzen, in welchem Umfang Krankenkassen/-versicherungen die Kosten für bestimmte Leistungen übernehmen.

Schwierigkeiten bei der Navigation im Gesundheitssystem

Im Durchschnitt hat fast die Hälfte der österreichischen Bevölkerung (45 %)¹ Schwierigkeiten, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden. Viele Menschen kommen mit den an sie gestellten Anforderungen nur unzureichend zurecht – weil ihnen keine niederschweligen Informationsangebote oder Navigationshilfen zur Verfügung stehen und/oder sie nicht auf eigenes Wissen und eigene Erfahrungen zurückgreifen können. Besonders häufig betroffen sind Frauen sowie Personen, die in gering besiedelten Regionen leben.

Etwa ein Drittel bis ca. die Hälfte der Bevölkerung hat Schwierigkeiten, das Gesundheitssystem adäquat zu nutzen (siehe Abbildung 1):

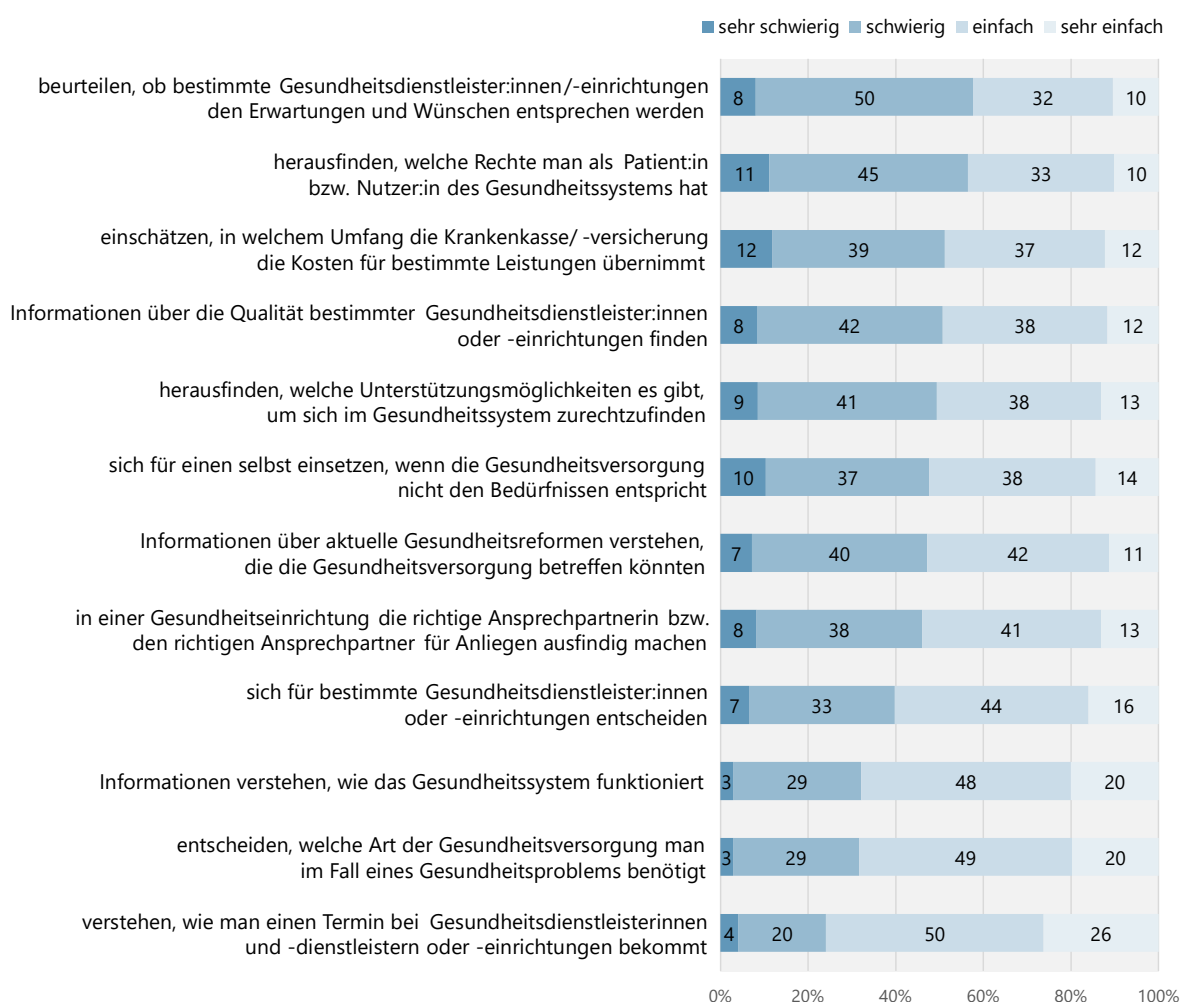
- herauszufinden, welche Rechte man als Patient:in bzw. Nutzer:in des Gesundheitssystems hat (56 %),
- einzuschätzen, in welchem Umfang die Krankenkasse oder Krankenversicherung die Kosten für bestimmte Leistungen übernimmt (51 %),
- herauszufinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt, um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden (50 %),
- sich für einen selbst einzusetzen, wenn die Gesundheitsversorgung nicht den Bedürfnissen entspricht (47 %),
- Informationen über aktuelle Gesundheitsreformen, welche die eigene Gesundheitsversorgung betreffen könnten, zu verstehen (47 %),
- Informationen zu verstehen, wie das Gesundheitssystem funktioniert (32 %), und
- zu entscheiden, welche Art der Gesundheitsversorgung im Falle eines Gesundheitsproblems benötigt wird (32 %).

Rund ein Viertel bis knapp 60 Prozent berichten von Herausforderungen, wenn es darum geht, zwischen Gesundheitsdienstleisterinnen und Gesundheitsdienstleistern sowie innerhalb von Gesundheitseinrichtungen zu navigieren:

¹ Ein direkter Vergleich des durchschnittlichen Schwierigkeitsanteils mit jenem in Griebler et al. (2021) und Griebler et al. (2022) ist aufgrund methodischer Unterschiede nicht möglich. Ein methodisch angepasster Vergleich wird im nationalen HLS₂₄-Bericht dargestellt. Vergleiche auf Ebene der Einzelitems können anhand von Griebler et al. (2023) vorgenommen werden.

- bei der Beurteilung, ob bestimmte Gesundheitsdienstleister:innen oder Gesundheitseinrichtungen den eigenen Erwartungen und Wünschen entsprechen werden (58 %),
- Informationen zur Qualität bestimmter Gesundheitsdienstleister:innen oder Gesundheitseinrichtungen zu finden (50 %),
- in einer Gesundheitseinrichtung die richtige Ansprechperson für das gesundheitliche Anliegen ausfindig zu machen (46 %),
- sich für bestimmte Gesundheitsdienstleister:innen oder Gesundheitseinrichtungen zu entscheiden (40 %), und
- zu verstehen, wie man einen Termin bei Gesundheitsdienstleister:innen und Gesundheitsdienstleistern oder Gesundheitseinrichtungen erhält (24 %).

Abbildung 1: Schwierigkeiten bei Aufgaben zur Navigation im Gesundheitssystem, 2025



Für eine bessere Lesbarkeit werden gerundete Werte dargestellt. Es kann daher insgesamt zu kleineren Abweichungen von 100 Prozent kommen.

Quelle: GÖG – Panel Gesundheitsförderung – Welle 7/2025; Berechnung und Darstellung: GÖG

Fazit

Die Ergebnisse zeigen einen deutlichen Handlungsbedarf, die Navigationskompetenz in Österreich zu stärken. Mit einem durchschnittlichen Schwierigkeitsanteil von 45 Prozent ist das Zurechtfinden im Gesundheitssystem mit deutlich größeren Schwierigkeiten verbunden als der Umgang mit On-line-Gesundheitsinformationen (digitale GK; Griebler et al. 2026) oder das Erhalten verständlicher und nützlicher Gesundheitsinformationen in Gesprächen mit Ärztinnen und Ärzten (kommunikative GK; Schütze et al. 2026). Als zentrale Ansatzpunkte lassen sich insbesondere folgende Empfehlungen ableiten:

- Etablierung und Weiterentwicklung niederschwelliger, zielgruppenspezifischer und regionaler Navigationshilfen – etwa Patientenpfade oder Orientierungshilfen (Beispiele: Initiative „Wo bin ich richtig?“ in Oberösterreich, mehrsprachige Erklärvideos zu Fragen rund um die Gesundheit und Gesundheitsleistungen in einfacher Sprache, Gesundheitslotsinnen und Gesundheitslotsen für schwer erreichbare Communities mit Migrationsgeschichte und die sich noch im Prozess befindliche Verbesserung der Patientenwege im Gesundheitssystem) sowie digitale Angebote (wie gesundheit.gv.at, pflege.gv.at, kliniksuche.at und meinesv.at)
- Patientenrechte sichtbarer machen und diese verständlich sowie zielgruppenadäquat kommunizieren (Beispiel: Podcast „gesund informiert“ zum Thema Patientenrechte)
- Verbesserung der Zugänglichkeit von Informationen zur Qualität von Gesundheitseinrichtungen sowie zur Übernahme von Untersuchungs- und Behandlungskosten
- Stärkung der professionellen Gesundheitskompetenz und damit der kommunikativen Fähigkeiten von Angehörigen der Gesundheitsberufe, damit Patientinnen und Patienten bei der Navigation im Gesundheitssystem besser unterstützt werden (z. B. im Rahmen der Initiative „Gute Gesprächsqualität“)
- Weiterentwicklung von Gesundheitseinrichtungen zu gesundheitskompetenzfreundlichen Organisationen, um unter anderem die Navigation im und den Zugang zum Gesundheitssystem für Patientinnen und Patienten zu erleichtern (z. B. durch das Starter-Kit zur gesundheitskompetenten Organisation der Österreichischen Plattform für Gesundheitskompetenz)

Literatur

- Bachner, F.; Bobek, J.; Habimana, K.; Ladurner, J.; Lepuschütz, L.; Ostermann, H.; Rainer, L.; Schmidt, A. E.; Zuba, M.; Quentin, W.; Winkelmann, J. (2018): Austria: Health System Review. In: Health Syst Transit 20/3:1-254
- Bachner, F.; Bobek, J.; Habimana, K.; Ladurner, J.; Lepuschütz, L.; Ostermann, H.; Rainer, L.; Schmidt, A. E.; Zuba, M.; Quentin, W.; Winkelmann, J.; Maresso, A. (2024): Austria: Health System Summary. European Observatory on Health Systems and Policies, WHO Regional Office for Europe, Copenhagen
- BMSGPK (2024): eHealth-Strategie Österreich. v1.0 im Juni 2024. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien

- Chao, K. Y. A.; McCombe, G.; Cullen, W.; Okada, Y.; Nadarajan, G. D.; Siddiqui, F. J.; Ong, M. E. H.; Barry, T. (2025): Why do patients seek emergency care for problems that could be managed in primary care? A scoping review. In: Fam Pract 42/6:
- Griebler, Robert; Schütze, Denise; Bawa, Lane; Brugger, Katharina; Kölldorfer, Benjamin; Vana, Irina (2026): Digitale Gesundheitskompetenz in der österreichischen Bevölkerung. Ergebnisse des Panels Gesundheitsförderung. Factsheet. Überarbeitete Version. Gesundheit Österreich, Wien
- Griebler, Robert; Schütze, Denise; Straßmayr, Christa; Link, Thomas; Nowak, Peter; und die Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPGK (2023): Gesundheitskompetenz: Österreich im europäischen Vergleich. Ergebnisse aus der HLS19-Befragung. Factsheet. Gesundheit Österreich, Wien
- Griebler, Robert; Straßmayr, Christa; Mikšová, Dominika; Link, Thomas; Nowak, Peter; Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPGK (2021): Gesundheitskompetenz in Österreich: Ergebnisse der österreichischen Gesundheitskompetenzerhebung HLS19-AT. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien
- Griebler, Robert; Straßmayr, Christa; Nowak, Peter; und die Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPGK (2022): Navigationskompetenz im Gesundheitswesen. Factsheet zu den HLS19-AT Ergebnissen. Gesundheit Österreich, Wien
- Griese, L.; Berens, E. M.; Nowak, P.; Pelikan, J. M.; Schaeffer, D. (2020): Challenges in Navigating the Health Care System: Development of an Instrument Measuring Navigation Health Literacy. In: Int J Environ Res Public Health 17/16:5731
- Griese, L.; Finbråten, H. S.; Francisco, R.; De Gani, S. M.; Griebler, R.; Guttersrud, Ø; Jaks, R.; Le, C.; Link, T.; Silva da Costa, A.; Telo de Arriaga, M.; Touzani, R.; Vrdeja, M.; Pelikan, J. M.; Schaeffer, D. (2022): HLS(19)-NAV-Validation of a New Instrument Measuring Navigational Health Literacy in Eight European Countries. In: Int J Environ Res Public Health 19/21:13863
- Jamshidi, S.; Hashemi, S.; Tran, D. T. (2025): Costs and Effects of Ineffective Wayfinding in US Hospitals: A Survey of Hospital Staff. In: Herd 18/2:463-479
- Schütze, Denise; Brugger, Katharina; Kölldorfer, Benjamin; Lindner, Brigitte; Schlömer, John; Schmotzer, Christoph; Griebler, Robert (2026): Kommunikative Gesundheitskompetenz in der österreichischen Bevölkerung. Ergebnisse des Panels Gesundheitsförderung. Factsheet. Gesundheit Österreich, Wien
- Vana, Irina; Schütze, Denise; Nitsch, Martina; Brugger, Katharina; Griebler, Robert (2023): Panel Gesundheitsförderung: Ziele, Inhalte und Methodik. Factsheet. Gesundheit Österreich, Wien

Zitiervorschlag: Schütze, Denise; Brugger, Katharina; Kölldorfer, Benjamin; Schmotzer, Christoph; Griebler, Robert (2026): Navigationskompetenz in der österreichischen Bevölkerung. Ergebnisse des Panels Gesundheitsförderung. Factsheet. Gesundheit Österreich, Wien

Icons: Die in diesem Dokument verwendeten Piktogramme wurden mit der integrierten Piktogrammfunktion von Microsoft Word eingefügt.

ZI: P10/27/5463

Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz