

Claudia Winkelmann
Annette Becker

Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung

Haltung, Kompetenzen, Handlungen

Gesundheitsversorgung
mit CanMEDS

hogrefe

Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung

Claudia Winkelmann, Annette Becker

Programmbereich Gesundheitsberufe
Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Gesundheitsberufe

Sophie Karoline Brandt, Bern; Jutta Berding, Osnabrück; Heidi Höppner, Berlin; Heike Kubat, Feldbach; Christiane Mentrup, Zürich; Sascha Sommer, Bochum; Birgit Stubner, Erlangen-Nürnberg; Claudia Winkelmann, Berlin; Ursula Walkenhorst, Osnabrück

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Claudia Winkelmann
Annette Becker

Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung

Haltung, Kompetenzen, Handlungen

hogrefe

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Claudia Winkelmann, Prof. Dr. rer. med., Professorin für Betriebswirtschaft und Management im Gesundheits- und Sozialwesen, Alice-Salomon-Hochschule Berlin
Annette Becker, Dr. Public Health, freiberuflich selbstständig BECKER HEALTH CONSULT, Paderborn

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über https://www.dnb.de abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights, including for text and data mining (TDM), Artificial Intelligence (AI) training, and similar technologies, are reserved.
Alle Rechte, auch für Text- und Data-Mining (TDM), Training für künstliche Intelligenz (KI) und ähnliche Technologien, sind vorbehalten.

Verantwortliche Person in der EU: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG,
Merkelstraße 3, 37085 Göttingen, info@hogrefe.de

Anregungen und Zuschriften bitte an den Hersteller:
Hogrefe AG
Lektorat Gesundheitsberufe
z. Hd.: Barbara Müller
Länggass-Strasse 76
3012 Bern
Schweiz
Tel: +41 31 300 45 00
info@hogrefe.ch
www.hogrefe.ch

Lektorat: Barbara Müller
Herstellung: Daniel Berger
Die Abbildungen 7, 10, 29, 39–42, 45, 47, 49–52, 56–65, 67 in diesem Fachbuch wurden generiert mit Unterstützung von Verfahren der Künstlichen Intelligenz. Sämtliche Darstellungen wurden vor der Veröffentlichung durch die Autorinnen auf fachliche Richtigkeit, Angemessenheit und Übereinstimmung mit den Inhalten des Werkes geprüft.
Umschlagabbildung: sturti, Getty Images
Umschlag: Hogrefe intern
Satz: Claudia Wild, Konstanz
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s. r. o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

1. Auflage 2027
© 2027 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-96435-5)
(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-76435-1)
ISBN 978-3-456-86435-8
https://doi.org/10.1024/86435-000

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden. Davon ausgenommen sind Materialien, die eindeutig als Vervielfältigungsvorlage vorgesehen sind (z. B. Fragebögen, Arbeitsmaterialien).

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Die Inhalte dürfen nicht zur Entwicklung, zum Training und/oder zur Anreicherung von KI-Systemen, insbesondere von generativen KI-Systemen, verwendet werden. Das Verbot gilt nicht, soweit eine gesetzliche Ausnahme vorliegt.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Download-Materialien.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Inhaltsverzeichnis

CanMEDS – Die Zukunft im Gesundheitssystem 7

Einführung zur Rolle Health Advocate 11

Hinweise zur Darstellung und Arbeit mit den spezifischen Handlungsaspekten 15

1 Wodurch setze ich meine Kompetenzen für die Gesellschaft ein? 19

1.1 Übersicht der Instrumente 21

2 Wodurch reagiere ich auf konkrete Bedürfnisse? 57

2.1 Übersicht der Instrumente 59

3 Wodurch biete ich Innovationen für die Zukunft an? . . . 99

3.1 Übersicht der Instrumente 101

4 Wodurch stärke ich meinen Berufsstand? 133

4.1 Übersicht der Instrumente 135

5 Schlusswort 167

Literatur 169

Autorinnen 171

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

CanMEDS – Die Zukunft im Gesundheitssystem

Mit Blick auf die Herausforderungen im Rahmen der Gesundheitsversorgung werden von allen hierfür tätigen Berufsgruppen sowohl hohe fachliche Fähigkeiten und Fertigkeiten als auch personale und soziale Kompetenz erwartet. An sich selbst stellen die Fachkräfte im Gesundheitswesen als beispielsweise Therapeutinnen und Therapeuten[1], Pflegende, Ärztinnen und Ärzte den hohen Anspruch, sinnstiftend tätig zu sein. Sie alle wollen beispielsweise auf Augenhöhe im interdisziplinären Team zur optimalen Gesundheitsversorgung in komplexen Fragestellungen agieren. Sie wollen die ihnen anvertrauten Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten nach neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen informieren, untersuchen, behandeln sowie stärken und begleiten.

Diese skizzierten Erwartungen, Ansprüche und oben noch allgemein gehaltenen Ziele spiegelt das sogenannte CanMEDS-(**Can**adian **M**edical **E**ducational **D**irectives for **S**pecialists for general medical training)-Rollenkonzept wider und beschreibt die zur gelingenden Umsetzung benötigten Kompetenzen (Royal College of Physicians and Surgeons of Canada, 2015). Das CanMEDS-Rollenkonzept wurde ursprünglich in Kanada als Rahmenkonzept für die allgemeinmedizinische Ausbildung wissenschaftlich entwickelt und praxisbezogen für die Qualifikation ausdifferenziert. Zwischenzeitlich dient es in verschiedenen Ländern, so auch in Deutschland, in der Medizinausbildung sowie in der therapeutischen und pflegerischen Qualifikation als Grundlage für die Curricula. Aber auch das berufliche Wissensmanagement als lebenszyklusorientierte Personalentwicklung in Form von Fort- und Weiterbildung nutzt dieses Rollenmodell als Rahmen.

Das CanMEDS-Modell zeichnet aus, dass es insgesamt sieben Berufsrollen umfasst, die zur optimalen Gesundheitsversorgung relevant sind und zwar unabhängig vom Setting (Gesundheitsförderung und Prävention, Kuration, Rehabilitation, Palliation) oder von einem einzelnen Fachbereich (**Tab. 1**).

1 In diesem Buch nutzen wir unterschiedliche Schreibweisen mit dem Anspruch der Geschlechtsneutralität. Auch wenn wir zumeist aus Gründen der Lesbarkeit die männliche Sprachform oder eine neutrale Form bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwenden, impliziert dies keinesfalls eine Benachteiligung der jeweiligen anderen Geschlechter.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bezeichnung der CanMEDS-Rolle	Anwendungsbezug	Aktivität	Praxis
Medical Expert	Expert:in, Spezialist:in oder Generalist:in	Primär patientennah	Berufsspezifische Tätigkeit
Health Advocate	Case- und Care-Manager:in	Primär patientennah	Gesundheitsfördernde Konzept- sowie prospektive Angebotsentwicklung, für die Zukunftsfähigkeit der Dienstleistung einsetzen, Aufzeigen von Potenzialen, neuen Bedarfen sowie Ansprüchen, Rechten/Pflichten als Teilnehmende im Gesundheitssystem, Stärken der Selbstwirksamkeit, Empowerment fördern.
Professional	Berufs- oder Professionsangehörige	Primär patientennah	Ethisches, empathisches, respektvolles und für die Gesellschaft nützliches Handeln
Collaborator	Teamplayer:in	Primär patientenfern	Aktives Mitwirken im Behandlungsteam
Communicator	Beziehungsgestalter:in	Primär patientennah, wenn im direkten Zusammenhang mit der Intervention Primär patientenfern, wenn im Zusammenhang mit der Interaktion im Team oder im Netzwerk, mit Lieferant:innen und weiteren Akteur:innen	Sammeln, Aufbereiten und adäquates Weitergeben von Informationen auch im Team und gegenüber Partnern
Scholar	Wissensmanager:in, Lernende und Lehrende	Primär patientenfern	Lebenszyklusorientierte selbstmotivierte berufliche Entwicklungsarbeit inkl. der Erfahrungsweitergabe
Manager	Verantwortungstragende und Organisator:in	Primär patientenfern	Organisation, Innovation und Anpassung von Strukturen und Versorgungsprozessen

Tabelle 1: CanMEDS Rollen im Überblick

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Nach dem Verständnis des CanMEDS-Rollenmodells steht keine dieser Berufsrollen isoliert für sich. Erst deren Zusammenspiel macht den Fachexperten und die Fachexpertin (im ursprünglichen Konzept als Medical Expert bezeichnet) zur optimalen Gesundheitsversorgung aus. Das Rollenmodell ermöglicht eine gewisse Ordnung und Strukturierung von Kompetenzen, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Es wird dadurch der im professionellen Handeln erforderliche „Qualifikationen-Mix" sichtbar. Ebenfalls wird deutlich, dass die zur optimalen, qualitätsgesicherten Gesundheitsversorgung notwendigen Kompetenzen teilweise Rollen-überschneidend sind.

Dennoch können pro Rolle bestimmte Kernaspekte identifiziert werden (s. **Abb. 1**). Mit diesen Kernaspekten beschäftigen sich die einzelnen Titel dieser Buchreihe, die jeweils eine dieser Berufsrollen (hier die Rolle Health Advocate) in den Blick nehmen. Vor dem Hintergrund demografischer Veränderungen, zunehmender Multimorbidität, wachsender Versorgungsbedarfe, fachlicher Ressourcenknappheit und digitaler Transformation gewinnt diese Rolle gegenwärtig wie zukünftig an Relevanz.

Der Health Advocate verbindet fachliche Expertise mit sozialer Verantwortung, konzeptioneller Kompetenz und Innovationsfähigkeit und positioniert die Physiotherapie als aktive Mitgestalterin von Gesundheit, Lebensqualität und gesellschaftlicher Teilhabe.

Physiotherapie ist dadurch nicht allein kurativ ausgerichtet, sondern übernimmt beratende, koordinierende und innovative Funktionen innerhalb einer patientenzentrierten, vernetzten und ressourcenbewussten Gesundheitsversorgung.

Die gezielte Praxisorientierung in diesem Buch soll die spezifische Ausrichtung der Rolle verdeutlichen und durch ihre Reflexion die Entwicklung eines persönlichen Rollenverständnisses bei der Leserin und beim Leser unterstützen. Letztlich kann dies zur optimalen Versorgung, Stärkung und Begleitung der anvertrauten Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten, Kundinnen und Kunden beitragen.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung" (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

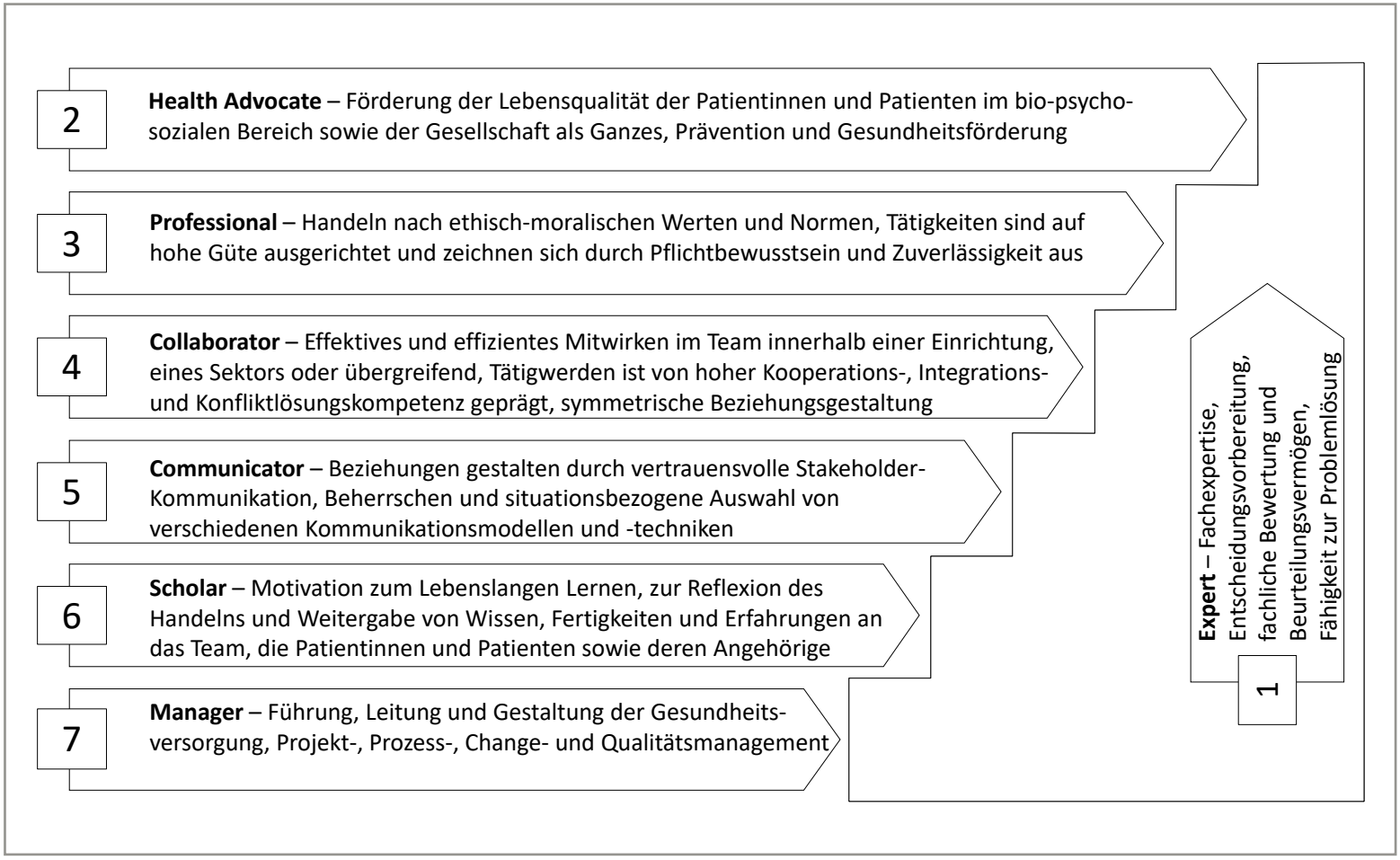

Abbildung 1: Zusammenhang der Berufsrollen zur optimalen Gesundheitsversorgung

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Einführung zur Rolle Health Advocate

Die Berufsrolle Health Advocate bezieht sich auf den eigenen aktiven präventiven und gesundheitsfördernden Einsatz im beruflichen Handeln. In der Rolle des Health Advocate wirken Angehörige der Gesundheitsberufe als Verfechter und Verfechterinnen der gesundheitlichen Bedürfnisse und Anliegen der Patient:innen, Klient:innen und Kund:innen, der Gesellschaft sowie Gemeinschaften und demnach auch für den Erhalt des eigenen Berufsstands (Becker, 2019). Die Berufsrolle kennzeichnet das Streben, innovative, gesundheitsfördernde Konzepte umzusetzen, neue Bedarfe zu bedienen und setzt sich für die Zukunftsfähigkeit der Dienstleistungen im Versorgungssystem ein.

Das Handeln in der Berufsrolle Health Advocate ist insbesondere durch die folgenden Eigenschaften geprägt (Becker, 2019):

Soziales Engagement

Der Health Advocate sucht kontinuierlich und voller Engagement soziale Kontakte im beruflichen Umfeld und darüber hinaus. Er setzt sich aktiv, empathisch und unterstützend für soziale Belange von Patient:innen, Klient:innen, Gemeinschaften und der Gesellschaft ein (u. a. Gesundheitsförderung, Krankheitsprävention, Health Literacy). Hinsichtlich gemeinsamer sozialer Zielstellungen und Vorhaben bringt er sich aktiv und verantwortungsbewusst z. B. in Arbeitsgruppen (auch berufspolitisch) und in der eigenen Gesundheitseinrichtung ein. Das Fundament bilden soziale Normen und Werte. Vorgaben des Gesetzgebers oder aktuell gültige, wissenschaftliche Guidelines werden als Rahmen anerkannt, der in der Praxis eingehalten wird.

Marktorientierung

Der Health Advocate verfügt über tiefgehende Kenntnisse im eigenen Gesundheitsangebot (in der ambulanten Praxis, Abteilung im Krankenhaus, in der Tagesklinik, Pflegeeinrichtung etc.) sowie zu Angeboten der Mitwettbewerbenden und weiteren Anbietenden von Gesundheitsprodukten und -leistungen. Die Rolle ist stark ressourcenorientiert mit Blick auf das Heben von Potenzialen durch Gesundheitsförderung und Prävention angelegt. Der Health Advocate nutzt den Gesundheitsmarkt als Plattform für die eigenen Angebote und Verkaufsfeld sowie als Informationsquelle (therapiespezifisch, gesundheitspolitisch etc.). Er überprüft kontinuierlich die eigenen laufenden Angebote und initiiert daraus erforderliche neue Angebote (z. B. hinsichtlich Gesundheit 4.0, Prävention, Digitalisierung, Interprofessionalität). Ihm obliegt die Angebotsgestaltung, Umsetzungsplanung und die gelingende Implementierung auch durch Beherrschen weiterer Berufsrollen wie Collaborator, Commu-

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

nicator, Manager. Er analysiert und steuert Marktprozesse strategisch mit Hilfe notwendiger Methodenkompetenz (z. B. Dienstleistungs-, Distributions-, Kommunikations- und Personalpolitik).

Innovationsfähigkeit

Der Health Advocate sucht und realisiert im beruflichen Alltag aktiv und gerne Neues wie Diagnostik- und Therapieangebote, Konzepte, Forschung, berufliche Weiterentwicklung, Organisationsmethoden, Kommunikationsformen, Einsatz von Technologien, Netzwerkkooperationen. Hierfür profitiert er von seinem hohen persönlichen Einsatz. Er arbeitet Alternativen heraus, nutzt Kreativitätstechniken für Alternativen und außergewöhnliche Lösungswege, setzt realistische Ziele und entscheidet unter Beachtung des Nutzwerts verschiedener Alternativen. Der Health Advocate setzt Neuerungen bereitwillig aktiv um. Er beherrscht Vorgehensweisen und Instrumente für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Planung, Umsetzung, Evaluation, Anpassung) und handelt innovativ durch Erfahrungslernen und Selbstreflexionsfähigkeit.

Schöpferische Fähigkeit

Der Health Advocate erfasst frühzeitig die Notwendigkeit von Veränderungen im Gesundheitsberuf, indem er Neuem gegenüber aufgeschlossen ist (z. B. Digitalisierung, Interdisziplinarität, -professionalität, Forschung) und Probleme als Herausforderungen sieht, die in Chancen umgewandelt werden können. Er sucht nach Mitteln und Wegen zur kreativen Problemlösung. Sachlich situative Aufgaben (z. B. Informationstechnologie individuell aktualisieren, Arbeitsbedingungen ändern, Praxisstrukturen umbauen, passendes Therapieangebot entwickeln) greift er auf und setzt diese um. Zudem ermutigt er andere (z. B. Teammitglieder, Kooperationspartner, Patient:innen, Angehörige, Verbandsmitglieder), ebenfalls nach innovativen Lösungen für Problemstellungen zu suchen.

Initiative

Der Health Advocate erkennt Innovationspotenziale (z. B. therapeutisch, strukturell, prozessual, eHealth). Ohne Aufforderung von außen entwickelt er Ideen und formuliert Ziele auch außerhalb des eigenen Arbeitsbereichs. Zur Zielerreichung handelt er entschieden mit Eigeninitiative. Zu anderen Berufsgruppen nimmt der Health Advocate von sich aus Kontakt auf, beispielsweise zur Weiterentwicklung des eigenen Berufs oder der interdisziplinären Gesundheitsversorgung. Er engagiert sich während der gesamten diagnostischen und therapeutischen Arbeitsprozesse persönlich stark, auch impulsgebend, und führt die Arbeiten sowie Aufgaben aktiv zum Erfolg.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Konzeptionsstärke

Der Health Advocate erarbeitet z. B. neue Therapiekonzepte, Organisations- und Kommunikationsformen (patientengruppenspezifisch, gesundheitsfördernd, Gesundheit 4.0 etc.) auf Basis des aktuell verfügbaren fachlich-methodischen Wissens. Er integriert kontinuierlich neue Impulse, Ideen, bisherige Erfahrungen (bzgl. Prävention, eHealth, ländlicher Patientenversorgung, Versorgung vulnerabler Gruppen etc.) ins eigene berufliche Handeln. Wesentlich ist hierbei, dass er erforderliche Bindeglieder identifiziert, aktives Schnittstellenmanagement betreibt und zuverlässige Informationen beschafft. Er bündelt die Absichten und Interessen der relevanten Stakeholder, sucht logische Zusammenhänge für konzeptionelle Lösungen und lehnt Teillösungen ab. Die begründet ausgewählten Lösungen werden willensstark realisiert, auch unter Druck und Widerständen sowie eventuelle Problemstellungen überwindend.

Ausführungsbereitschaft

Der Health Advocate erkennt notwendige gesundheitsfördernde, präventive sowie therapeutische Handlungen und Arbeitstätigkeiten. Dazu treibt er diese gern voran: Schnell, sachgemäß und mit hohem Nutzen für Patient:innen, Klient:innen, Gesellschaft etc. Er erlangt die intrinsische Motivation aus der gesundheitsbezogenen Tätigkeit selbst und setzt sich selbst hohe, jedoch realistische berufliche Handlungsziele. Für persönliche (auch individuelles Wissensmanagement, berufsbezogener Lebenszyklus) und soziale Ziele ist er hochmotiviert. Dementsprechend entwickelt er laufend aktiv die weitere erforderliche Performanz. So strebt er beispielsweise bei technischen Ausführungsbedingungen in der Gesundheitsversorgung (z. B. nationale Gesundheitsrichtlinien, eHealth) gezielt nach Erfahrungen und Optimierung.

Zusammenfassend kann man sagen, dass der Health Advocate vier grundlegenden Fragen nachgeht:

- Wodurch setze ich meine Kompetenzen für die Gesellschaft ein?
- Wodurch reagiere ich auf individuelle Bedürfnisse?
- Wodurch biete ich Innovationen für die Zukunft an?
- Wodurch stärke ich meinen Berufsstand?

Die dem Handeln des Health Advocate zugrunde liegenden Bestrebungen sind in der folgenden Abbildung als vier Stämme eines Baumes zusammengefasst dargestellt (**Abb. 2**). Alle Ausrichtungen sind miteinander verwoben und müssen daher als Gesamtheit verstanden werden.

Diese vier Fragestellungen lassen sich jeweils durch eine Vielzahl von „Handlungsaspekten“ grundlegend beantworten. Sie sind in der Grafik als „Blätter“ symbolisiert dargestellt und werden in den folgenden vier Praxiskapiteln differenziert erläutert. Die Anzahl der skizzierten Blätter ist nicht mit der Anzahl der Handlungsaspekte identisch.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

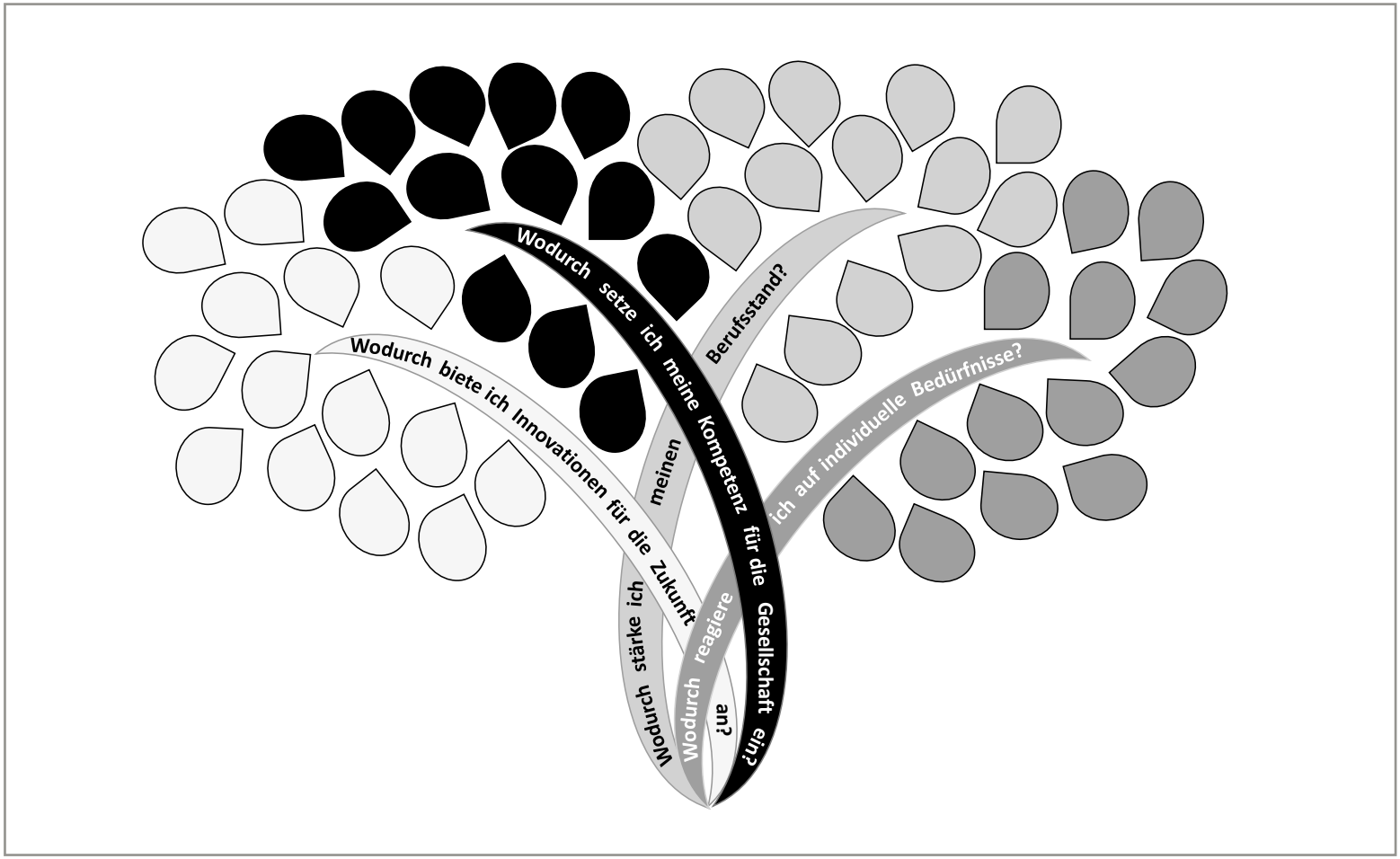

Abbildung 2: Der Health Advocate geht diesen vier grundlegenden Fragen nach. Die Blätter skizzieren unterschiedliche Themen, die im Folgenden betrachtet werden.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Hinweise zur Darstellung und Arbeit mit den spezifischen Handlungsaspekten

Alle vier folgenden Praxiskapitel beziehen sich darauf, konkrete Handlungsmöglichkeiten in der Berufsrolle des Health Advocate herauszustellen und die Art und Weise der jeweiligen Handlung verständlich zu machen. Dabei sind vier Hauptausrichtungen im Handeln als Health Advocate formuliert .

Die Auflistung der Handlungsaspekte je Fragestellung hat nicht den Anspruch auf Vollständigkeit und könnte sicherlich noch mit vielen weiteren Aspekten ergänzt werden. In den Praxiskapiteln sollen nur jene Handlungsaspekte aufgeführt werden, die zur Verdeutlichung der Fragestellung primär hilfreich scheinen. Diese Aspekte sind im Sinne eines erweiterten Glossars in inhaltlicher Reihenfolge geordnet und beschrieben.

Darüber hinaus sollen diese Ausführungen als eine übergreifende Beschreibung der Berufsrolle Health Advocate verstanden werden, um die primäre Ausrichtung des Handelns mit diesem Rollenverständnis zu verdeutlichen. Damit dieser Anspruch durch konkrete Beispiele unterstützt und erfüllt wird, wurde die Versorgung in der Physiotherapie ausgewählt.

Die vier Hauptausrichtungen in der Berufsrolle Health Advocate als vier Fragestellungen werden durch vielfältige Handlungsaspekte beschrieben, indem jeweils

1. eine thematische Abbildung, die Inhalte komplementiert,
2. die Bedeutung des spezifischen Aspektes erläutert wird sowie
3. Berufsrollenbezüge hergestellt,
4. ein Praxisbeispiel aufgeführt,
5. Hinweise gegeben und
6. mögliche Vertiefungen angeregt werden.

Auf diese Weise soll eine Grundlage geschaffen werden, die zur individuellen Vertiefung sowie zum Praxistransfer anregt, auch berufs- und bereichsübergreifend. Die Punkte 1 bis 6 sind folgendermaßen definiert:

1. Abbildungen

In den Abbildungen werden zentrale Themen aus den darauffolgenden Erläuterungen bzw. dem Beispiel betont und spezifiziert oder auch weiterführende Bedeutungen des beschriebenen Handlungsaspektes hervorgehoben. Diese Abbildung kann eine Grafik, ein Diagramm, ein Bild, eine Tabelle etc. sein.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

2. Bedeutung des spezifischen Aspekts

Hier wird die Bedeutung des jeweiligen „Handlungsaspekts“ beschrieben, insbesondere in Bezug zur übergeordneten Fragestellung (Kapitelüberschrift). Es wird z. B. erklärt, wie eine Person in der Rolle des Health Advocate handelt, wenn sie „Eigeninitiative zeigt“, unter Berücksichtigung der übergeordneten Fragestellung „Wodurch biete ich Innovationen für die Zukunft an?“.

3. Berufsrollenbezüge

Unter diesem Punkt wird erläutert, mit welcher der Berufsrollen der jeweilige Handlungsaspekt primär oder ggf. auch entfernter zusammenhängt. Um Innovationen für der Zukunft anbieten zu können, müssen z. B. zu Beginn oftmals „Informationen beschafft“ werden. In dieser Tätigkeit des Beschaffens von Informationen ergänzt der Health Advocate gezielt unterschiedlichste Teilkompetenzen z. B. der Berufsrolle Scholar, Manager sowie Medical Expert. Diese werden jeweils benannt, z. B.

- Medical Expert: Systematisch-methodisches Vorgehen, Beurteilungsvermögen, analytische Fähigkeiten, Expertise
- Scholar: Wissensorientierung, Lernfähigkeit
- Manager: Selbstmanagement, Organisationsfähigkeit.

Es wird auch darauf geachtet, an dieser Stelle die Rolle des Health Advocate dann explizit zu benennen, wenn dies für das Realisieren im jeweiligen Handlungsaspekt besonders hervorzuheben ist. Damit wird ein diesbezügliches Bewusstsein geschärft.

Bei manchen Aspekten könnte man diskutieren, dass eigentlich alle Rollen mit all ihren Aspekten als bedeutend benannt werden müssten. Es werden jedoch nur jene Rollenaspekte hervorgehoben, die besonders bedeutend für die besprochene Thematik erscheinen.

4. Praxisbeispiel

Die Praxisbeispiele verstehen sich aus der übergeordneten Fragestellung heraus: WODURCH kann ich „Eigeninitiative zeigen“, „Neues aktiv suchen“, „Informationen beschaffen“ etc., wenn ich Innovationen für die Zukunft anbieten möchte. Wodurch kann ich den „Beruf aktiv fördern“, wenn ich „meinen Berufsstand stärken“ möchte.

Das jeweilige Beispiel beschreibt Handlungsideen in der spezifischen Hinsicht des aktuellen Themas. Dieses Beispiel sollte als eines von vielen weiteren Beispielen verstanden werden, die aus der Praxis gegeben werden könnten.

5. Hinweis

An dieser Stelle werden sowohl Tipps als auch weiterführende Hinweise und interessante Anmerkungen o. ä. aufgeführt, die zur praktischen Anwendung sowie Reflexion der eigenen Rolle und Situation anregen sollen.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

6. Vertiefung

Zur weiteren Vertiefung werden Quellenhinweise, weiterführende Literatur, Datenbanken, Verbände, Organisationen oder auch Handlungsempfehlungen angeführt.

Mit Querverweisen auch auf die bereits verfügbaren Titel der Reihe zu den weiteren CanMEDS-Rollen werden Zusammenhänge deutlich und gleichzeitig Redundanzen vermieden. Zudem steht am Ende des Buches die verwendete Literatur zum individuellen Vertiefen und Recherchieren bereit.

Die gewählte Struktur der schrittweisen Beschreibung jedes Aspektes, zielt auf einen nachvollziehbaren Lernweg – vom Begriff zur Haltung und von dort zum professionellen Handeln. Für die Leser:innen entstehen Orientierung, Wiedererkennung und Anschlussfähigkeit, weil Konzepte wie Health Advocacy nicht abstrakt bleiben, sondern in physiotherapeutische Lebens- und Arbeitswelten übersetzt werden. Praxis, Klinik, Kommune, Schule, Betrieb, Quartier und digitale Versorgung etc. erscheinen als Räume realer gesellschaftlicher Wirksamkeit.

Für die Ausbildung liegt der Mehrwert dieser Beschreibungen darin, z. B. fachliche Kompetenz, ethische Reflexion, Kommunikation, Evidenzorientierung, interprofessionelles Arbeiten und Verantwortung zusammenzudenken. So entsteht kompetenzorientiertes Lernen, das Transfer, Haltung und Handlungsfähigkeit fördert: „Lernen verstehen. Haltung entwickeln. Wirkung entfalten."

Kritisch an dieser vielfältigen Darstellung bleibt vielleicht, dass die Breite der Beispiele zulasten der Zuspitzung gehen kann und manche Ansätze Ressourcen, Netzwerke und Innovationsbereitschaft voraussetzen, die nicht überall verfügbar sind. Auch alltägliche Begrenzungen wie Zeitdruck, Finanzierung, Personalmangel und rechtliche Rahmenbedingungen sollten bedacht bleiben. Gerade darin liegt jedoch auch die Stärke dieses Ansatzes: Die vielfältigen Beschreibungen öffnen Denkräume für eine moderne Physiotherapie und fragen zugleich nach konkreter, verantwortbarer und wirksamer Umsetzung.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung" (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

1 Wodurch setze ich meine Kompetenzen für die Gesellschaft ein?

In der Berufsrolle Health Advocate befürworten Physiotherapeut:innen – so wie alle anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe und Gesundheitsfachberufe auch – ein Gesundheitssystem, das das Wohlergehen der Gesellschaft adressiert und fördert (**Abb. 3**).

Sie agieren verantwortungsvoll auf Basis ihrer jeweiligen Expertise, nutzen ihr Wissen, ihre Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, erkennen ihre Einflussmöglichkeiten und setzen diese zur Prävention von Krankheiten und Verletzungen sowie zur Förderung der Gesundheit und Lebensqualität der Patient:innen/Klient:innen und Gesellschaft als Ganzes konstruktiv um.

In der Berufsrolle Health Advocate handeln Physiotherapeut:innen entsprechend weitblickend und setzen ihre physiotherapeutische Expertise zur Anleitung sowie Begleitung von Individuen, Gruppen und der gesamten Gesellschaft ein (Becker, 2019).

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

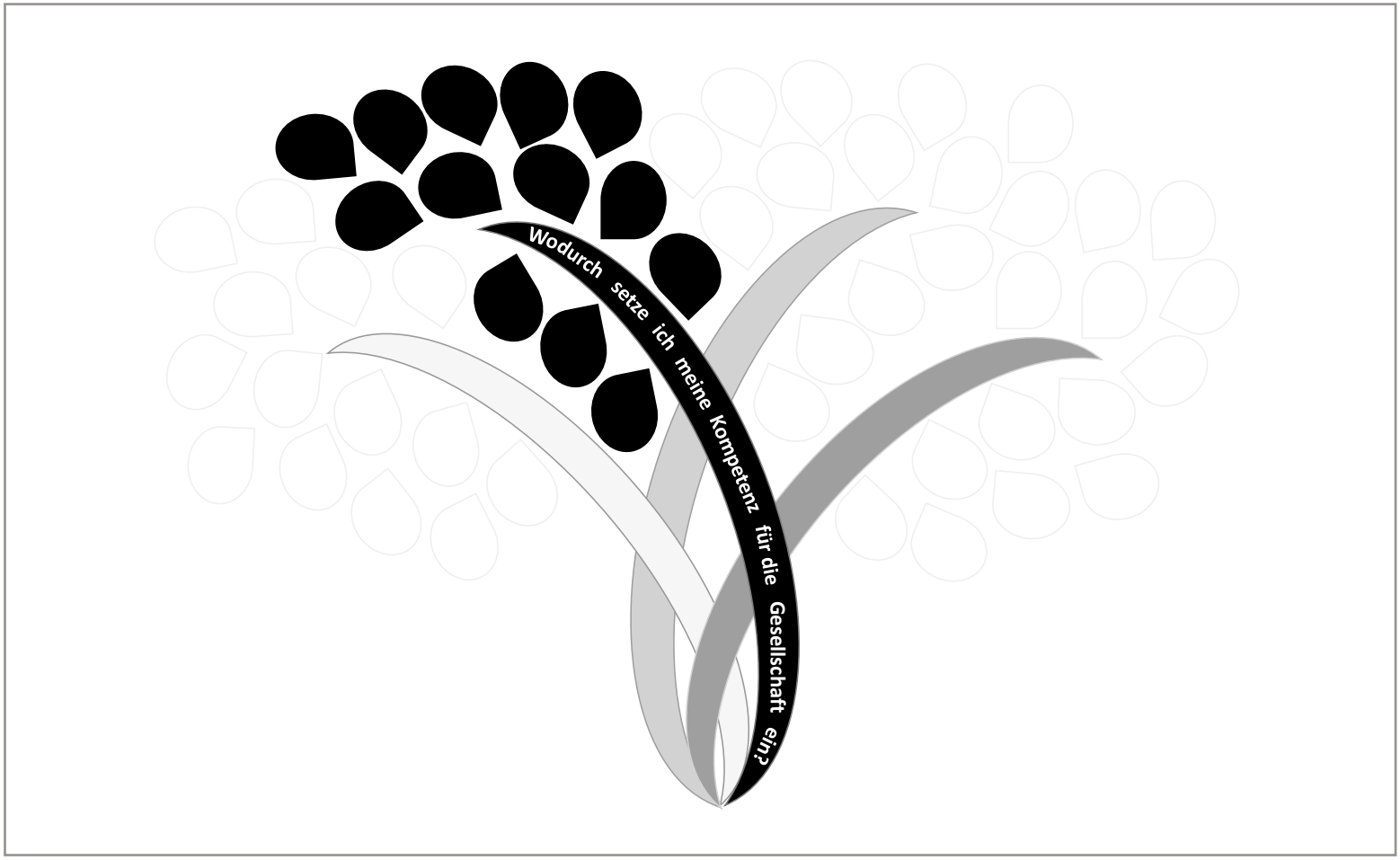

Abbildung 3: Die Ausrichtung betont den Einsatz der Kompetenz für die Gesellschaft

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

1.1 Übersicht der Instrumente

Persönliche und soziale Motivation zeigen 22
Aktiv agieren 24
Den Gesundheitsmarkt kennen 26
Eigene Angebote überprüfen 28
Erreichbarkeit der Dienstleistung sicherstellen 30
Gesundheitsmarkt als Verkaufsfeld sehen 32
Marktprozesse analysieren und steuern 34
Fehlende Bindeglieder erkennen 36
Neue erforderliche Angebote definieren 38
Realistische zielgerichtete Entscheidungen treffen 40
Wohlergehen von Patienten, Klienten und Gesellschaft fördern 42
Gesundheit und Lebensqualität beeinflussen 44
Prävention beeinflussen 46
Meine Expertise nutzen 48
Antrieb aus Tätigkeit selbst erlangen 50
Verantwortungsbewusst handeln 52
Wissenschaftliche Guidelines beachten 54

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Persönliche und soziale Motivation zeigen

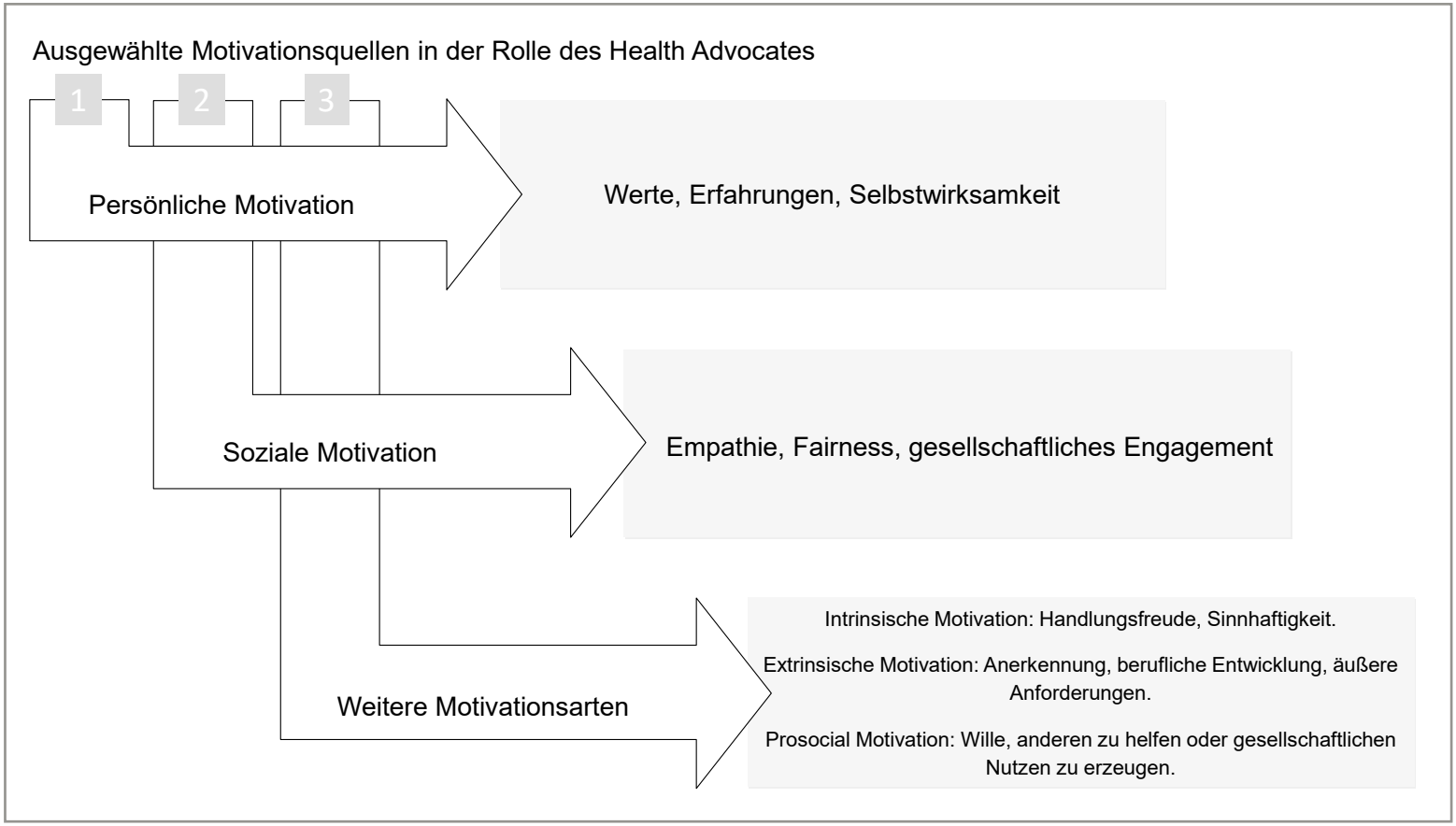

Abbildung 4: Persönliche und soziale Motivation zeigen

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bedeutung

Aus innerem Antrieb heraus, nach eigenen Werten (z. B. bzgl. Gesundheitsförderung, Empathie, Professionalität), gemäß Erfahrungen (z. B. Erfolgserlebnisse, Verletzungsgeschichte) sowie berufsethischem Verantwortungsgefühl handeln und sich aktiv für das Wohlergehen anderer einsetzen durch Abbau von Barrieren (z. B. Zugang zu Therapie ermöglichen), soziales Engagement und Fördern von Zusammenarbeit.

Berufsrollenbezüge

- Health Advocate: Soziales Engagement, Initiative
- Professional: Werteorientierung, Eigenverantwortung, Gewissenhaftigkeit
- Communicator: Dialogfähigkeit, Kundenorientierung
- Scholar: Wissensorientierung, Mobilität
- Collaborator: Anpassungsfähigkeit.

Praxisbeispiel

Die Physiotherapeutin Petra zeigt persönliche und soziale Motivation, indem sie aus innerem Antrieb Aufklärungskampagnen organisiert, um Gesundheitskompetenz zu stärken. Sie leitet Sturzpräventionsgruppen, um gefährdete Menschen zu schützen, und bietet Gesprächsrunden für pflegende Angehörige an, um gesellschaftliche Belastungen zu mindern.

Durch barrierefreie Informationsmaterialien fördert sie Teilhabe und Gerechtigkeitssinn. In Schulprojekten zur Haltungsschulung setzt sie sich für Prävention ein, und durch die Mitarbeit in interprofessionellen Schmerzteams engagiert sie sich für eine bessere Versorgung durch fachlichen Austausch. So bringt sie ihre Kompetenzen für die Gesellschaft ein.

Hinweis

- Regelmäßige Selbstreflexion zur eigenen Motivationslage (z. B. Reflexionsjournal)
- Motivation als Ressource pflegen (z. B. Supervision, kollegialer Austausch, Weiterbildung)
- Grenzen erkennen: Motivation ≠ Überlastung
- Im Alltag kleine Advocacy-Handlungen sichtbar machen (z. B. Mikro-Advocacy: Information geben, Barrieren erkennen, Patient:innen stärken).

Vertiefung

Literatur: Landes et al., 2024; Watzlawick et al., 2017; Winkelmann & Görgner, 2023.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Aktiv agieren

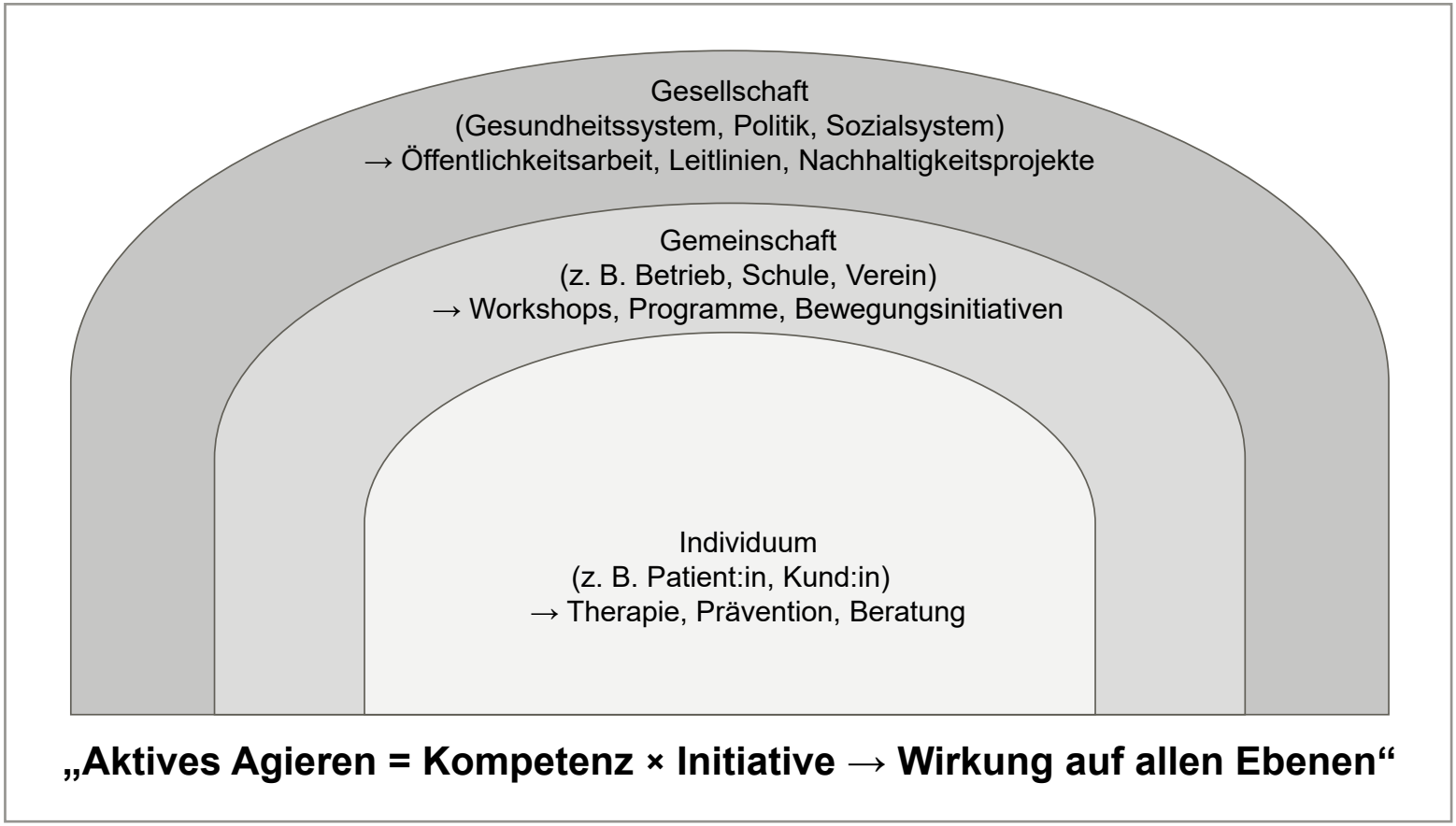

Abbildung 5: Aktiv agieren

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bedeutung

Nicht nur auf Anfragen, Heilmittel-Verordnungen oder Klinische Aufträge reagieren, sondern eigeninitiativ sowie vorausschauend handeln und auf relevante Stakeholder zugehen. Der Fokus liegt auf Gesundheitsförderung, Krankheitsprävention, Lebensqualitätssteigerung und Lösungsgestaltung gesellschaftlicher Herausforderungen. Themenfelder leiten sich aus demografischem Wandel, medizinisch-technischem Fortschritt, Gesundheitsrisiken wie Klimawandel und aus regionalen Gegebenheiten (z. B. Versorgung im ländlichen Raum, vulnerable Gruppen) ab. Insbesondere mittels Edukation kann die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung bzw. der Adressaten gezielt entwickelt werden.

Berufsrollenbezüge

- Health Advocate: Initiative, Soziales Engagement, Ausführungsbereitschaft
- Professional: Eigenverantwortung, Pflichtbewusstsein
- Scholar: Lehrfähigkeit, Fachübergreifendes Verständnis
- Medical Expert: Expertise.

Praxisbeispiel

André erkennt, dass ältere Menschen in einer ländlichen Region ein erhöhtes Sturzrisiko haben und wenig Zugang zu Präventionsangeboten. Er identifiziert Versorgungslücken sowohl bei Therapiemitteln und -konzepten als auch in der Versorgungsstruktur, etwa ungenutzte Vernetzungsoptionen in der Kommune. Eigeninitiativ entwickelt er ein Sturzpräventionsprogramm, recherchiert Fördermöglichkeiten, sucht Partner und übernimmt das Projektmanagement. Durch gezielte Edukation stärkt er die Gesundheitskompetenz der Teilnehmenden, fördert deren Lebensqualität und trägt zur Lösung regionaler Versorgungsprobleme bei.

Hinweis

Aktives Agieren erfordert Eigeninitiative, Netzwerkaufbau und Bereitschaft, über den eigenen Tellerrand hinaus zu wirken. Entscheidend ist Kommunikationsfähigkeit, um Ideen in der Gesellschaft zu platzieren und Promotoren zu gewinnen. Rechtliche Möglichkeiten gilt es auszuschöpfen.

Vertiefung

Lieb et al., 2011; Winkelmann & Helmer-Denzel, 2022.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Den Gesundheitsmarkt kennen

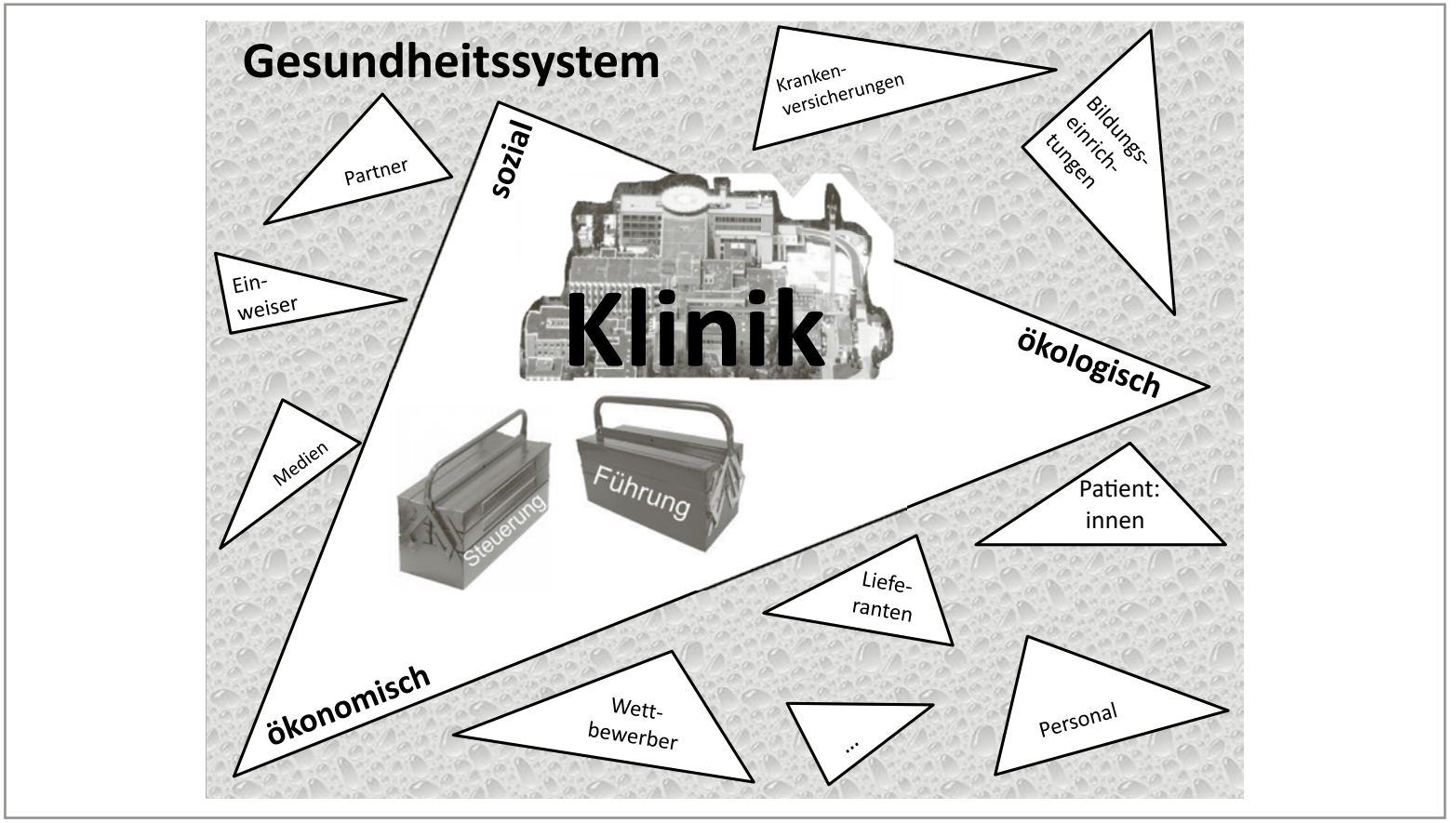

Abbildung 6: Den Gesundheitsmarkt kennen

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bedeutung

Strukturen, Akteure und Dynamiken des Gesundheitssystems kennen und verstehen. Dazu gehören gesetzliche Rahmenbedingungen, Angebote, Versorgungslücken und relevante Stakeholder wie Berufsgruppen, Krankenkassen, Reha-Einrichtungen und Kommunen sowie aktuelle Trends (z. B. Digitalisierung und demografischer Wandel). Der Gesundheitsmarkt ist stark reguliert, gesellschaftlich relevant und durch politische Vorgaben geprägt. Wer ihn versteht, kann gezielt Präventions- und Therapieangebote entwickeln, Fördermöglichkeiten nutzen, Patienten lotsen und Versorgungslücken schließen. Der Fokus liegt dabei auf Evidenz, Qualität und Patientensicherheit. Aus Nachhaltigkeitsgründen sind ökonomische, ökologische und soziale Aspekte stets im Blick zu behalten.

Berufsrollenbezüge

- Scholar: Lernfähigkeit, Wissensorientierung, Fachübergreifendes Verständnis
- Professional: Ganzheitliches Denken
- Health Advocate: Marktorientierung, Initiative
- Manager: Selbstmanagement.

Praxisbeispiel

Ben recherchiert Bedarfe, Strukturen und Dynamiken relevanter Stakeholder wie:

- Krankenkassen (GKV/PKV) & Medizinischer Dienst
- Gesundheitsämter & Kommunale Gesundheitsförderung
- Berufsverbände (z. B. IFK, ZVK, VPT)
- Ärzte/-innen, Pflegeeinrichtungen, Ergotherapie, Logopädie, Sporttherapie, Reha-Anbieter, Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA), Telemedizinanbieter
- Arbeitsmedizin & Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)
- Bildungseinrichtungen, Hochschulen
- Sanitätshäuser & Hilfsmittelindustrie
- Politik, Ministerien, Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA).

Hinweis

- Gesundheitsmarkt beobachten: Neue Versorgungsformen (Telemedizinische Intersektorale Rehabilitationsplanung in der Alterstraumatologie [TIRA], Blankoverordnung, Telematikinfrastruktur [TI], eRezept), Präventionsprogramme, Reformen
- Patient:innen lotsen: Geeignete Ansprechstellen, Versicherungen, Präventionskurse, Rehawege, Antragsverfahren
- Versorgungslücken erkennen: z. B. regionale Unterversorgung in Geriatrie, Augenmedizin, Pädiatrie, Prävention → an kommunale Stellen rückkoppeln
- Interprofessionelle Kontakte pflegen: Ärzt:innen, Versicherungen, Sozialdienste, Vereine.

Vertiefung

El-Seoud, 2023; Knieps & Klemm, 2025; Winkelmann & Rogalski, 2021.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Eigene Angebote überprüfen



Abbildung 7: Eigene Angebote überprüfen

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bedeutung

Bestehende und neue Therapie- und Präventionsangebote regelmäßig kritisch hinterfragen: Sind diese evidenzbasiert, wirksam (Nebenwirkungen?), wirtschaftlich und begründet am Bedarf von Patienten und Gesellschaft ausgerichtet? Berücksichtigt werden u. a. Zielgruppen, Nutzen, Methoden, Risiken, Alternativen und die Bewertung durch Leit- und Richtlinien oder Versicherungen. So lassen sich unwirksame oder überholte Angebote anpassen oder streichen und neue, gesellschaftlich relevante Leistungen entwickeln. Voraussetzungen sind patientenzentrierter Nutzen, starke Evidenz, hohe Kosteneffizienz.

Berufsrollenbezüge

- Scholar: Wissensorientierung, Lernfähigkeit, Fachübergreifendes Verständnis, Mobilität
- Manager: Projektmanagement, Planungsfähigkeit, Selbstmanagement
- Expert: Expertise, Analytische Fähigkeit, Beurteilungsvermögen, Entscheidungsfähigkeit
- Professional: Eigenverantwortung, Ganzheitliches Denken
- Health Advocate: Initiative, Ausführungsbereitschaft.

Praxisbeispiel

Eine Physiotherapiepraxis bietet seit Jahren Rückenschulkurse an. Die Therapeutin prüft regelmäßig, ob diese Kurse noch dem aktuellen Stand der Wissenschaft entsprechen, für die Zielgruppe wirksam und von den Versicherungen anerkannt sind. Sie analysiert Patientenfeedback, vergleicht Methoden mit aktuellen Leitlinien und bewertet Nutzen sowie Risiken. Stellt sie fest, dass ein Kurs nicht mehr evidenzbasiert oder wirtschaftlich ist, passt sie das Angebot an oder ersetzt es durch ein neues, gesellschaftlich relevantes Präventionsprogramm, etwa für Menschen mit chronischen Schmerzen oder für Senioren zur Sturzprävention.

Hinweis

Das Hinzufügen oder Streichen von Angeboten im offiziellen Leistungskatalog (z. B. über den G-BA) ist ein mehrjähriger Prozess, der Studien, Stellungnahmen und Mitwirkung von insbesondere Fachgesellschaften erfordert. Berufspolitisches Engagement ist entscheidend.

Vertiefung

Haring & Siegmüller, 2018; Riese & Thies, 2023.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Erreichbarkeit der Dienstleistung sicherstellen

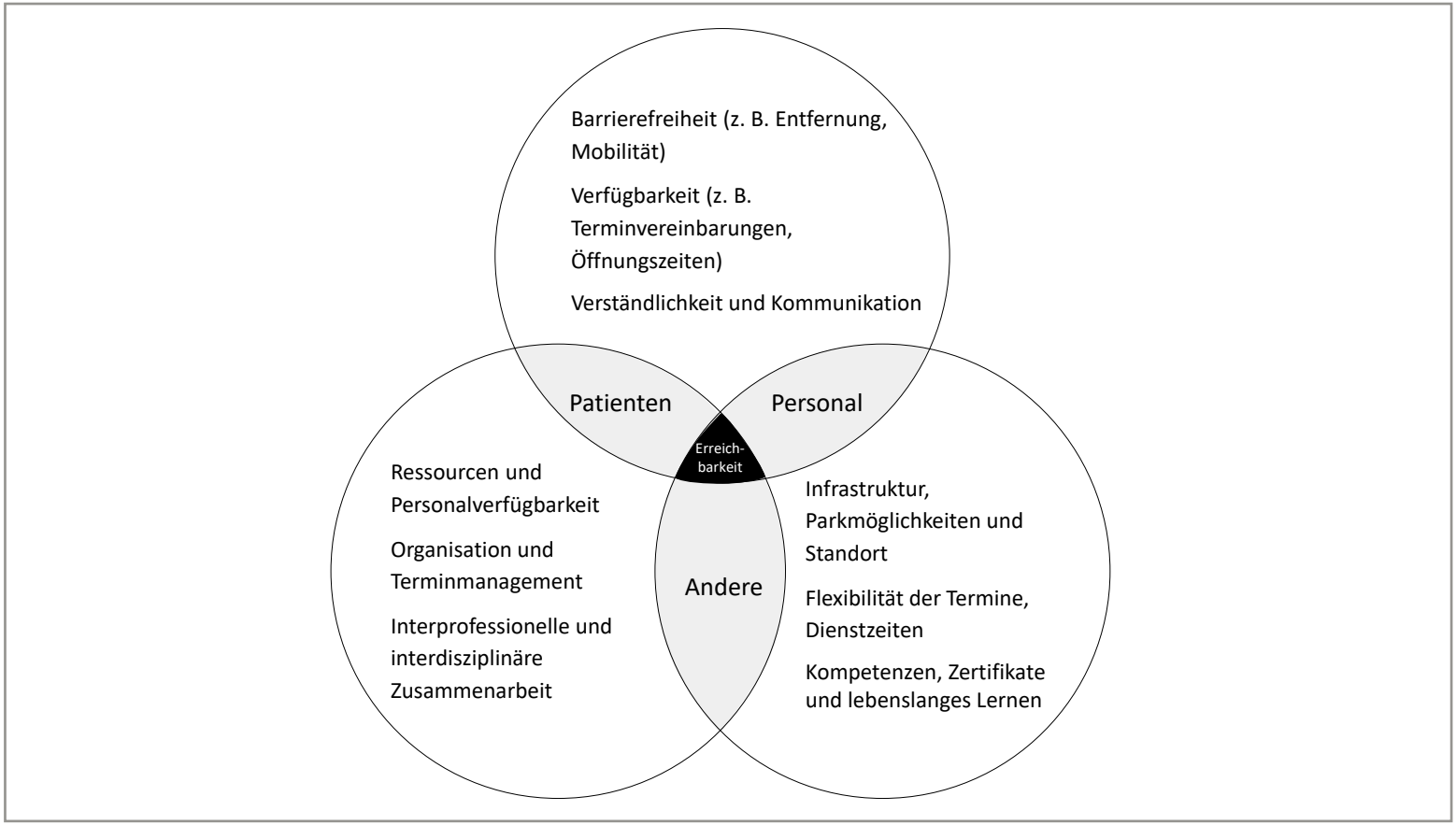

Abbildung 8: Erreichbarkeit der Dienstleistung sicherstellen

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Bedeutung

Angebote für möglichst viele Menschen zugänglich machen durch u. a.: Sichtbarkeit sowie verständliche Information über Angebote, räumliche und zeitliche Zugänglichkeit (z. B. zentrale Standorte, flexible Zeiten, digitale Angebote), individuelle Anpassung an Patientenbedürfnisse, Kooperation mit anderen Akteuren, barrierefreie Zugänge und transparente Kommunikation. Ziele sind, Barrieren abzubauen, Dienstleistung leicht zugänglich zu machen und physiotherapeutische Kompetenz gesellschaftlich wirksam zu verankern.

Berufsrollenbezüge

- Communicator: Verständnis-, Kommunikations- und Dialogfähigkeit, Kundenorientierung
- Manager: Planungs-, Gestaltungs-, Organisationsfähigkeit, ergebnisorientiertes Handeln, zielorientiertes Führen
- Collaborator: Team-, Kooperations-, Anpassungsfähigkeit.

Praxisbeispiel

Eine Physiotherapiepraxis in einer Kleinstadt nutzt z. B. Social Media, Flyer, Beschilderung und ein beschriftetes Praxisauto, um auf die Angebote aufmerksam zu machen (Kommunikationspolitik). Sie bietet dazu flexible Öffnungszeiten, kurze Wartezeiten und digitale Terminbuchung an, geht auf individuelle Bedarfe ein, arbeitet mit relevanten Berufsgruppen zusammen und achtet auf die Zufriedenheit im Team (Dienstleistungspolitik).

Für Patient:innen mit Mobilitätseinschränkungen werden u. a. Hausbesuche angeboten, die Praxis ist barrierefrei und gut ausgeschildert (Distributionspolitik). Es gibt z. B. eine Auswahl an Einzel- oder Gruppentherapien mit verschiedenen Gruppengrößen, Wahl- und Selbstzahlerleistungen sowie transparente Preise (Preispolitik).

Hinweis

Patienten und Angehörige mit geringem Gesundheitswissen finden oft schwer verständliche und valide Informationen zu Physiotherapieangeboten und Wirkweisen. Hier helfen persönliche Beratung und barrierefreie Printmedien, Gesundheitstage, Tage der offenen Tür oder Informationsbeiträge in kostenlosen Wochenzeitungen.

Vertiefung

Monzer, 2024; Watzlawick et al., 2017; Winkelmann & Rogalski, 2021.

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.

Gesundheitsmarkt als Verkaufsfeld sehen

Ausgewählte Selbstzahlerleistungen für potenzielle Kundengruppen				
Beispiel 1 – „Medizinische Trainingstherapie/KGG als Selbstzahlerangebot“				
Selbstzahlerleistung	Zielgruppe	Nutzen	Evidenzgrad	Preisrahmen
MTT/KGG (10er-Karte)	Menschen mit chronischen Rücken-/Gelenkbeschwerden, Post-Reha-Patient:innen	Funktionsverbesserung, Rezidivprophylaxe, mehr Alltagsbelastbarkeit, stabilere Therapieergebnisse	gut bis sehr gut (starke Evidenz für Training in Prävention & Reha)	80–150 € pro 10er-Karte
Beispiel 2 – „Laufanalyse und individuelles Gang-/Bewegungscoaching“				
Selbstzahlerleistung	Zielgruppe	Nutzen	Evidenzgrad	Preisrahmen
Laufanalyse inkl. Videoanalyse & Trainingsplan	Freizeit- und Vereinssportler:innen, Personen mit wiederkehrenden Laufverletzungen	Optimierung der Technik, Verletzungsprävention, Leistungssteigerung, individuelle Trainingsstrategie	mittel bis gut (Biomechanik gesichert, evidenzbasierte Empfehlungen abhängig von Trainingsanpassung)	40–120 € pro Analyse
Beispiel 3 – „Manuelle Therapie (Privat/ohne Rezept)“				
Selbstzahlerleistung	Zielgruppe	Nutzen	Evidenzgrad	Preisrahmen
Manuelle Therapie 30 min	Patient:innen mit akuten Blockaden, Bewegungseinschränkungen oder funktionellen Beschwerden	kurzfristige Schmerzlinderung, Funktionsverbesserung, Mobilisation, höhere Flexibilität bei Terminen	mittel (wirkt gut in Kombination mit aktiver Therapie, evidenzbegründete Kurzzeitwirkung)	35–60 € pro Termin

Tabelle 2: Gesundheitsmarkt als Verkaufsfeld sehen

Dieses Dokument ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf in keiner Form vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden.
Aus Claudia Winkelmann: „Health Advocate als Schlüsselrolle in der Gesundheitsversorgung“ (9783456864358) © 2027 Hogrefe AG, Bern.