

# INFORMATIONEN ZUM TRAINERLEHRGANG FÜR GESUNDHEITSBERUFE

(nach ÖPGK-tEACH-Standard)

*„Patientenzentrierte Gesprächsführung  
evidenzbasiert und effektiv trainieren“*



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

**Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin:**

Gesundheit Österreich GmbH, Stubenring 6, 1010 Wien, Tel. +43 1 515 61, Website: [www.goeg.at](http://www.goeg.at)

Die Urheberrechte für die im Dokument verwendeten Logos liegen bei der jeweiligen Organisation.

Wien, im Jänner 2023

 **Bundesministerium**  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

**Gesundheit Österreich**  
GmbH 



Agenda  
**Gesundheitsförderung**



Institut für Gesundheitsförderung  
und Prävention GmbH

**EACH** | International Association for  
Communication in Healthcare

# Inhalt

Hintergrund .....	4
Ziele .....	5
Nutzen für Organisationen im Gesundheitsbereich .....	5
Zielgruppe .....	5
Grundsätze und Methoden .....	6
Kompetenzen und Leistungsüberprüfung .....	7
Elemente des Lehrgangs .....	7
Umfang des Lehrgangs .....	8
Kurszeiten .....	8
Trainer:innen und Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten .....	9
Anwesenheit .....	9
Aufnahmevoraussetzungen und -verfahren .....	9
Abschluss.....	10
Fortbildungspunkte.....	10
Kosten.....	10

**Key Facts:****Umfang:** 137 Stunden**Inhalte:**

- Präsenzmodule zu den Themen Was & Wie trainieren, Refresher (68 Stunden)
- Praktikum (59 Stunden)
- Haus- und Peer-Arbeit (10 Stunden)

**Zielgruppe:**

Angehörige der Gesundheitsberufe, die direkten Patientenkontakt haben/hatten, wie Ärztinnen und Ärzte, DGKP, Apotheker:innen, Psychologinnen und Psychologen, und Angehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste

**Kosten:**

- Grundfinanzierung durch öffentliche Mittel
- Selbstbehalt pro Teilnehmer:in inkl. 1 Kommunikationstraining für Ihre Einrichtung: ab 6.057,- EUR

## Hintergrund

Grundlage dieses Lehrgangs ist die 2016 von der Bundeszielsteuerungskommission beschlossene bundesweite Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Im Auftrag der Fachgruppe Public Health und der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und in Umsetzung des Zielsteuerungsvertrags (operatives Ziel 10) wurden Anerkennungskriterien für Trainings und Trainer:innen erarbeitet, um evidenzbasierte Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach einem gesicherten Standard zu fördern. Nach diesen in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandards (ÖPGK & EACH: International Association for Communication in Healthcare) haben bereits drei erfolgreiche und sehr gut evaluierte Trainerlehrgänge (TTT) stattgefunden.

Aufbauend auf den bisherigen Umsetzungserfahrungen wird 2023 ein weiterer Trainerlehrgang für Angehörige unterschiedlicher Gesundheitsberufe angeboten. Der Lehrgang wird aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert.

Organisationen im Gesundheitsbereich sind eingeladen, bis zu 3 Teilnehmer:innen zu einem geringen Selbstkostenbeitrag in diesen bundesweiten Lehrgang zu entsenden. Auch Einzelpersonen können sich bewerben, sofern eine strukturierte Umsetzungsmöglichkeit für Kommunikationstrainings gegeben ist, d.h. sie nachweisen können, in welchem Rahmen sie realistisch die Möglichkeit haben, in Zukunft Kommunikationstrainings umzusetzen.

Den Absolventinnen und Absolventen des Trainerlehrgangs stehen eine Reihe von ausgearbeiteten Standardcurricula für Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe in div. Settings inkl. entsprechender Materialien zur Verfügung. Diese Curricula sollen sie bei der Implementierung von Kommunikationstrainings unterstützen.

**Da der Lehrgang aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert wird, wird von den Organisationen, die Teilnehmerinnen und Teilnehmern entsenden, eine Absichtserklärung erwartet, in der beschrieben wird, wie und in welchem Ausmaß die Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings im Zeitraum von 3 Jahren nach Abschluss des Lehrgangs beabsichtigt wird. Auch Einzelpersonen haben bei ihrer Bewerbung einen entsprechende Absichtserklärung einzureichen.**

# Ziele

Der Trainerlehrgang qualifiziert die Teilnehmer:innen für die Durchführung von Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach dem Standard der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und der International Association for Communication in Healthcare (EACH – Arbeitsgruppe für Lehre tEACH).

Das Ziel dieses Lehrgangs ist es, Personen dabei zu unterstützen, ihr Wissen, ihre Einstellungen und Fertigkeiten weiterzuentwickeln, um zukünftig effektive und evidenzbasierte Fortbildungen in Gesprächsführung für Gesundheitsberufe anzubieten.

Kommunikationstrainings nach diesem Standard setzen unmittelbar an den kommunikativen Herausforderungen des beruflichen Alltags an und behandeln kommunikative Fertigkeiten integriert mit fachlichen Herausforderungen.

## Nutzen für Organisationen im Gesundheitsbereich

### Effektive Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen,
- hilft, die verfügbare Zeit effizienter zu nutzen,
- führt zu einer Verbesserung
  - o der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten,
  - o der Mitarbeit und Adhärenz von Patientinnen und Patienten,
  - o der diagnostischen Genauigkeit,
  - o der Behandlungsergebnisse,
  - o der Patientensicherheit,
- reduziert die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen,
- verbessert die Gesundheit und erhöht die Arbeitszufriedenheit von Gesundheitsberufen.

**Kommunikative Fertigkeiten** können über die Ausbildung hinaus auch am Arbeitsplatz (in-house und on the job) laufend weiterentwickelt werden.

**Fundiert ausgebildete Kommunikationstrainer:innen** im eigenen Personal bieten den Organisationen im Gesundheitsbereich eine effiziente und machbare Möglichkeit zur Umsetzung von Kommunikationstrainings in ihren Einrichtungen und Häusern.

## Zielgruppe

Angehörige der Gesundheitsberufe, die direkten Patientenkontakt haben/hatten, wie Ärztinnen und Ärzte, DGKP, Apotheker:innen, Psychologinnen und Psychologen, und Angehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste

# Grundsätze und Methoden

## Evidenzbasiertes spezifisches Kommunikationsmodell

Im Trainerlehrgang wird mit den Calgary-Cambridge Guides gearbeitet. Dieses Kommunikationsmodell wird international eingesetzt, basiert auf wissenschaftlicher Evidenz, ist spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsfachkräften gegenüber deren Patientinnen und Patienten ausgerichtet und verhaltensorientiert. Als umfassendes Kommunikationsmodell erlauben die Calgary-Cambridge Guides es, ein Gespräch über isolierte Gesprächstechniken hinausgehend in seiner Gesamtheit zu erfassen.

## Evidenz- und erfahrungsbasierte Didaktik

Der Trainerlehrgang orientiert sich an international empfohlenen Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsfachkräfte. Er arbeitet nach folgenden Lehrprinzipien, die sich in der wissenschaftlichen Überprüfung für effektive Kommunikationstrainings als notwendig erwiesen haben:

- hohe Lerner-Zentrierung, d.h. Anschließen an Vorwissen, Erfahrungen, Bedarf und erlebten Herausforderungen im Arbeitsalltag der Teilnehmer:innen und flexible Anwendung der kommunikativen Fertigkeiten je nach Umständen und persönlichen Kommunikationsstilen
- erfahrungsbasierte Trainingsmethoden, d.h. praktisches Üben, vorzugsweise mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten unter Anleitung, kombiniert mit konstruktivem Feedback und der Möglichkeit für wiederholtes Üben
- Reflexion und Arbeit mit Peers
- flexibles Einflechten theoretischer Modelle an passenden Stellen
- Einsatz von Aktivitäten zur Festigung, Auffrischung und Verstärkung des Gelernten und solcher, die den Transfer in die Praxis unterstützen (z.B. Reflexion der konkreten Umsetzung im beruflichen Arbeitsalltag)

Evidenzbasierte Lehrprinzipien für effektive Trainerausbildungen wie insbesondere Methodenvielfalt, interaktives Arbeiten in Kleingruppen, Bereitstellen dazugehöriger Materialien, Ausgewogenheit zwischen kognitiver Herausforderung und Erfahrungslernen und das Abzielen auf eine Verhaltensänderung bilden die didaktischen Grundpfeiler des Trainerlehrgangs.

## Den Bedarfen der Zielgruppen angepasstes longitudinales Trainingsdesign

Der Trainerlehrgang wird nach wissenschaftlichen Methoden der medizinischen Lehr-/Lernforschung den Bedarfen der Zielgruppe spezifisch angepasst, implementiert und evaluiert. Der Lehrgang erfolgt in Modulen (longitudinales Design), die spiralförmiges Lernen ermöglichen. Dadurch werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dabei unterstützt, ihre Kommunikations- und Lehrkompetenzen möglichst effektiv und effizient weiterzuentwickeln.

# Kompetenzen und Leistungsüberprüfung

Nach erfolgreicher Absolvierung des Trainerlehrgangs erlangen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein Zertifikat als „Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard)“ und haben sich die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten in folgenden Bereichen angeeignet:

## **WAS trainieren:**

- Analyse der Struktur beobachteter Patientengespräche anhand eines evidenzbasierten Kommunikationsmodells, das spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsfachkräften gegenüber ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet ist (Calgary-Cambridge Guides)
- Erkennen, welche Fertigkeiten Gesundheitsfachkräfte in der Gesprächsführung gegenüber Patientinnen und Patienten einsetzen bzw. welche fehlen

## **WIE trainieren? Erfahrungsbasierte Kommunikationslehre:**

- Anwendung von Schlüsselkomponenten für ein effektives erfahrungsbasiertes Kommunikationstraining
- gezielter Einsatz von Rollenspielen, Videos, Reflexionen, Kleingruppenarbeiten und der Arbeit mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten inklusive wiederholten Übens zur Verbesserung der kommunikativen Kompetenzen von Gesundheitsfachkräften
- strukturiertes Feedback an Gesundheitsfachkräfte in Bezug auf ihre kommunikativen Kompetenzen
- Anleiten dazu, alternatives Gesprächsverhalten unmittelbar nochmals auszuprobieren

Die Anwendung dieser Kenntnisse und Fertigkeiten wird im Rahmen einer formativen Leistungsüberprüfung in den Präsenzmodulen und im Praktikum dargelegt, wodurch die Kompetenz nachgewiesen wird. Bei der formativen oder kursbegleitenden Beurteilung werden laufend Informationen über die Lernfortschritte gesammelt, und den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird Feedback dazu gegeben, um die Lernziele zu erreichen.

# Elemente des Lehrgangs

## Präsenzmodule

- Was trainieren: Fertigkeiten zur Kommunikation und Struktur von Patientengesprächen
- Wie trainieren: Erfahrungsbasierte Kommunikationslehre
- Refresher & Abschlussveranstaltung

## Praktikum mit folgenden Teilen:

1. Trainingsauftritt mit Videofeedback:
  - Durchführen und Videoaufzeichnung einer Trainingseinheit à 3 Stunden (erfahrungsbasierte Kleingruppeneinheit mit Schauspielpatient:in)
  - Diskussion und Evaluation der eigenen Trainingserfahrungen mit einer Lehrtrainerin oder einem Lehrtrainer

2. Co-Training: Mitarbeit als Co-Trainer:in in einem Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard, das von einem:einer Lehrtrainer:in durchgeführt wird; Im Anschluss an das Training ist eine Nachbesprechung mit dem:der Lehrtrainer:in durchzuführen.
3. Die Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool sind speziell ausgebildet und können für das Praktikum zum jeweils aktuell gültigen Stundensatz (dzt. 288,- EUR für 4 Stunden inkl. Vor- und Nachbesprechung) gebucht werden.

## Hausarbeit (Literaturstudium, Vor-/Nachbereitung) und Peer-Arbeit

Die Teilnehmer:innen erhalten ein Praxismanual für Kommunikationstrainer:innen, begleitende Kursmaterialien, Literaturempfehlungen zum Selbststudium sowie kleinere Aufgaben für die Bearbeitung zwischen den Kursterminen. Austausch und gegenseitiges Feedback mit Peers wird erwartet.

## Umfang des Lehrgangs

Der Trainerlehrgang hat einen Umfang von 137 Stunden, wobei sich die Gesamtstunden folgendermaßen aufteilen:

1. Präsenzmodule: 68 Stunden
2. Praktikum: 59 Stunden
3. Haus- und Peer-Arbeit: 10 Stunden

## Kurszeiten

- **Was trainieren**  
22.9.-23.9.2023, jeweils 9.00–17.00 Uhr, Graz  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Birgit Hladschik-Kermer, MME & PD Dr. med. Christian Fazekas
- **Wie trainieren**  
23.10.-25.10.2023, jew. 9.00–17.00 Uhr, Salzburg  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Birgit Hladschik-Kermer & OÄ Dr.<sup>in</sup> med. Julia Trost-Schrems & Dr.<sup>in</sup> med. Mag.phil. Edith Schratzberger-Vecsei
- **Praktika**  
November 2023 bis Mai 2024  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Birgit Hladschik-Kermer & PD Dr. med. Christian Fazekas & Mag.<sup>a</sup> Andrea Pavlidou & Dr.<sup>in</sup> med. Mag.phil. Edith Schratzberger-Vecsei & OÄ Dr.<sup>in</sup> med. Julia Trost-Schrems
- **Refresher & Abschluss**  
27.6.-28.6.2024, jew. 9.00–17.00 Uhr, Wien  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Birgit Hladschik-Kermer & OÄ Dr.in med. Julia Trost-Schrems & Dr.<sup>in</sup> med. Mag.phil. Edith Schratzberger-Vecsei



## Kursort

Die genauen Veranstaltungsorte werden rechtzeitig bekanntgegeben.

## Gruppengröße

Maximal 18 Teilnehmer:innen

## Trainer:innen und Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten

In jedem Kurs werden Lehrtrainer:innen nach ÖPGK-tEACH-Standard und Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool eingesetzt. (<https://oepgk.at/wp-content/uploads/2022/12/opgk-trainernetzwerkliste-stand-20-12-2022.pdf>)

## Anwesenheit

Es gilt für alle genannten Kurse eine prinzipielle Anwesenheitspflicht. Die maximale Fehlzeit in den Kursen ist ein Tag. In begründeten Ausnahmefällen (akuter Krankheitsfall) kann maximal ein Kurs bei EACH nach Maßgabe freier Plätze auf eigene Kosten (Kursgebühr, Reise- und Unterkunftskosten) und zu den mit EACH vereinbarten Bedingungen nachgeholt werden (Kurs Sprache: Englisch). (<https://each.international/eachevents/courses/>)

## Aufnahmevoraussetzungen und -verfahren

1. schriftliche Bewerbung inklusive Lebenslauf, Motivation und Nachweis von
  - vergangener oder aufrechter Tätigkeit in einem Gesundheitsberuf mit direktem Patientenkontakt (erwünscht: mindestens fünf Jahre),
  - Erfahrung als Lehrende:r in der Aus-, Weiter- oder Fortbildung
2. Absolvierung eines persönlichen Aufnahmegesprächs (Präsenz oder Online)
3. Verpflichtende Teilnahme an einem Kommunikationstraining zur Selbsterfahrung (nach ÖPGK-tEACH-Standard), um ein derartiges Training zunächst selbst in der Teilnehmerrolle zu erleben.  
2 Einzeltage:  
5.5. + 2.6.2023, 9 bis 17 Uhr, Graz  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Birgit Hladschik-Kermer, MME  
ODER  
2.6. + 30.6.2023, 9 bis 17 Uhr, Salzburg  
OÄ Dr.<sup>in</sup> med. Julia Trost-Schrems

4. Gemeinsame Entscheidung der Lehrgangsleitung mit der Interessentin bzw. dem Interessenten über die Teilnahme am Lehrgang
5. Absichtserklärung, in der beschrieben wird, wie und in welchem Ausmaß die Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings im Zeitraum von 3 Jahren nach Abschluss des Lehrgangs beabsichtigt wird
6. Teilnehmervereinbarung mit der ÖPGK:  
Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer wird nach Abschluss des Lehrgangs Mitglied im ÖPGK-Trainernetzwerk. Mit der Mitgliedschaft in diesem Netzwerk gehen festgelegte Rechte, Pflichten und Bedingungen für die Rezertifizierung als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) einher, die im ÖPGK-tEACH-Standard für das Zertifikat dargelegt sind.

## Abschluss

Nach erfolgreicher Absolvierung aller Lehrgangselemente erhalten die Teilnehmer:innen einen Kompetenznachweis („Zertifikat“) als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard).

## Fortbildungspunkte

DFP-Punkte können eingereicht werden.

## Kosten

Die Kosten werden aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert, für die entsendenden Organisationen bzw. selbstzahlende Einzelpersonen entstehen folgende Kosten für jeden:jede Teilnehmer:in, der:die in den Lehrgang aufgenommen wird:

- Teilnehmer-Selbstbehalt:  
1.980,- EUR inkl. USt. pro Teilnehmer:in
- Praktikum Teil 1:  
288,- EUR zuzügl. etw. USt. und Reisekosten pro Teilnehmer:in für den Einsatz eines Schauspielpatienten oder einer Schauspielpatientin
- Praktikum Teil 2 sieht vor, dass in einer Ihrer Einrichtungen ein Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard von einem:einer Lehrtrainer:in durchgeführt wird, in dem ein:eine Teilnehmer:in als Co-Trainer:in fungiert. Dafür ergeben sich je nach gewünschtem Umfang des Trainings Kosten für den:die Lehrtrainer:in und Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten im Umfang von einmalig:  
3.789,- EUR (12-stündiges Training)  
bis 6.315,- EUR (20-stündiges Training) zuzügl. etw. USt. und Reisekosten

**Bekanntgabe von konkreten interessierten potentiellen Teilnehmerinnen und Teilnehmern erbeten bis 14.4.2023 an kommunikationstrainings@ifgp.at!**

## FAHRPLAN

### zum:zur Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

WANN	WER	WIE
BIS 31.3.2023	Interessent:in am Trainerlehrgang	Schriftliche Bewerbung an: kommunikationstrainings@ifgp.at
BIS 27.4.2023	Interessent:in am Trainerlehrgang	Absolvierung des Aufnahmegesprächs persönlich oder online, Terminvereinbarung unter kommunikationstrainings@ifgp.at
5.5. + 2.6.2023 ODER 2.6. + 30.6.2023	Interessent:in am Trainerlehrgang	Kommunikationstraining zur Selbsterfahrung (in Präsenz)
BIS 14.7.2023	Interessent:in und Leitung des Trainerlehrganges	Gemeinsame Entscheidung über Teilnahme am Trainerlehrgang
BIS 18.8.2023	Trägereinrichtung, Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Absichtserklärung zur Umsetzung von Trainings bis 2026 + Ausbildungsvereinbarung
22.-23.9.2023	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	KURS Was trainieren Präsenzveranstaltung
23.-25.10.2023	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	KURS Wie trainieren Präsenzveranstaltung
November 2023 bis Mai 2024	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Praktikum 1. Video-Feedback 2. Co-Training
27.-28.6.2024	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Refresher + Abschlussveranstaltung (Präsenzveranstaltung)

Ab Juli 2024 Umsetzung der Kommunikationstrainings in der eigenen Trägereinrichtung bzw. im entsprechenden Setting durch die neuen Kommunikationstrainer:innen.

### Weiterführende Literatur

Ammentorp J, Bigi S, Silverman J, Sator M, Gillen P, Ryan W, Rosenbaum M, Chiswell M, Doherty E, Martin P. Upscaling communication skills training – lessons learned from international initiatives. *Patient Educ Couns.* 2021;104: 352-9.

Kurtz S, Silverman J, Draper J. *Teaching and learning communication skills in medicine.* 2. ed., repr. ed; Oxford: Radcliffe; 2006.

Pearce J, Mann MK, Jones C, van Buschbach S, Olff M, Bisson JI. The most effective way of delivering a Train-the-Trainers program: A systematic review. *Journal of Continuing Education in the Health Professions.* 2012;32(3): 215–26.

Rosenbaum ME, Silverman JD. *Training for Effective Communication in Healthcare Settings. The Oxford Handbook of Health Communication, Behavior Change, and Treatment Adherence.* 2013: 109.

Sator M. *Kommunikationstrainings in der Krankenversorgung. Ein Praxis-Manual für Kommunikationstrainer;* Wien: Gesundheit Österreich GmbH; 2018.

Sator M, Holler P, Rosenbaum M. National train-the-trainer certificate programme for improving healthcare communication in Austria. *Patient Educ Couns.* 2021; 104: 2857-66.

Silverman J, Kurtz S, Draper J. *Skills for Communicating with Patients.* 3 ed; London: Radcliffe Publishing Ltd; 2013.

Thomas P, Kern DE, Hughes MT, Chen BY. *Curriculum Development for Medical Education.* Maryland; 2016.

**Fachliche Leitung:**

Dr.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Marlene Sator  
Gesundheit Österreich GmbH,  
Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung und  
Gesundheitssystem

**Projektumsetzung:**

Dr. Jürgen Soffried  
Institut für Gesundheitsförderung  
und Prävention GmbH (IfGP)  
Kontakt: kommunikationstrainings@ifgp.at