

österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz



Gesundheit Österreich
GmbH ● ● ●



Hauptverband der
österreichischen
Sozialversicherungsträger

Gesprächsqualität im Versorgungsalltag verbessern – Train-the-Trainer nach EACH

Marlene Sator, Peter Nowak
mit Beratung und Ergänzungen von Jürgen Soffried

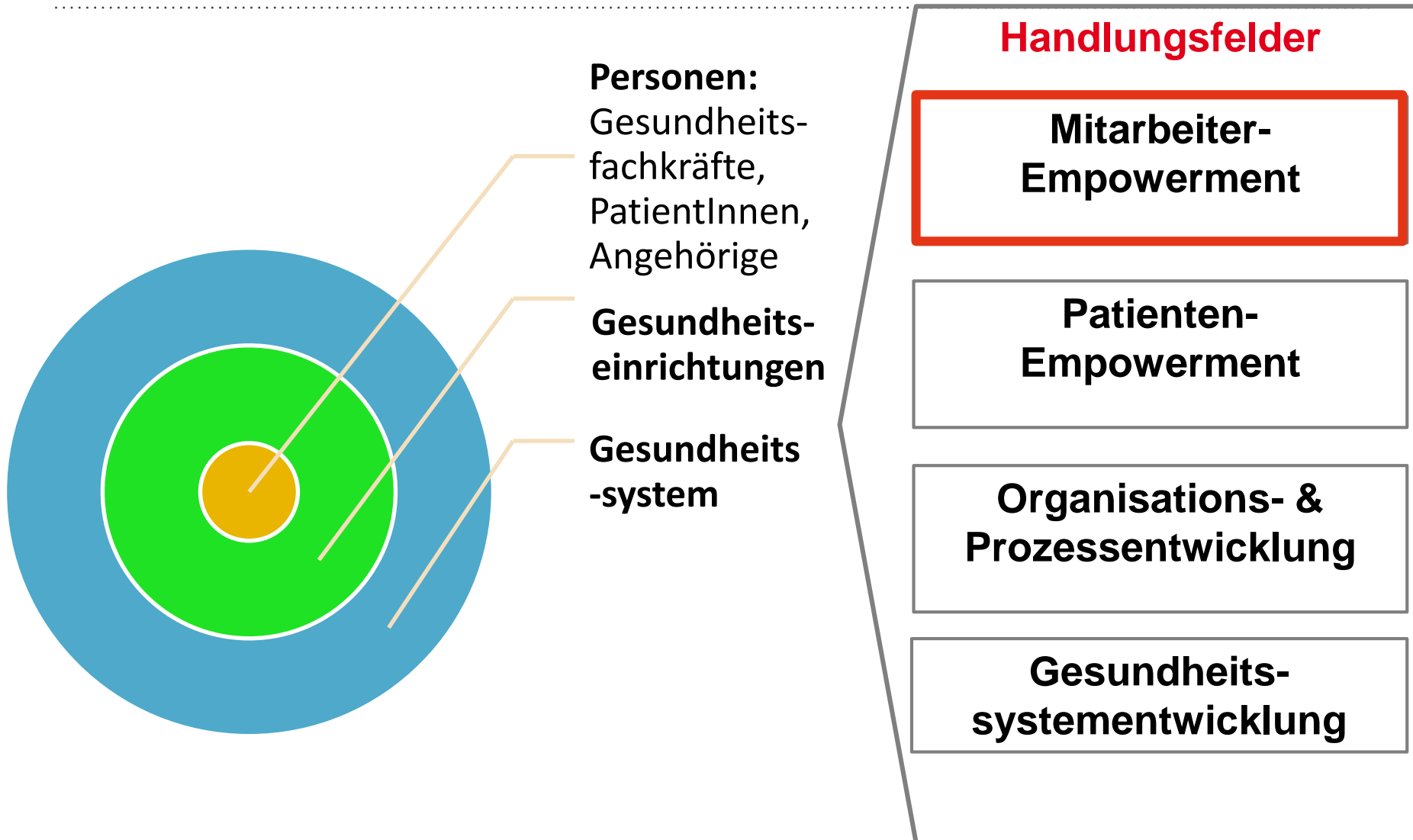
29. November 2017, Linz

Hintergrund



Ein neuer strategischer
Gesamtrahmen
für **Gesprächsqualität**
in Österreich

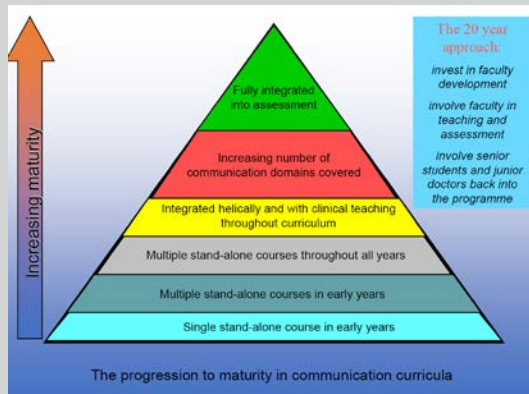
Ebenen und Handlungsfelder zur Verbesserung der Gesprächsqualität im Gesundheitssystem



Mitarbeiter–Empowerment

Herausforderungen

Curricula noch nicht vollständig entwickelt



Es braucht
20 Jahre!
(Silverman
2009)

Maßnahmen

Aus- und Weiterbildung:

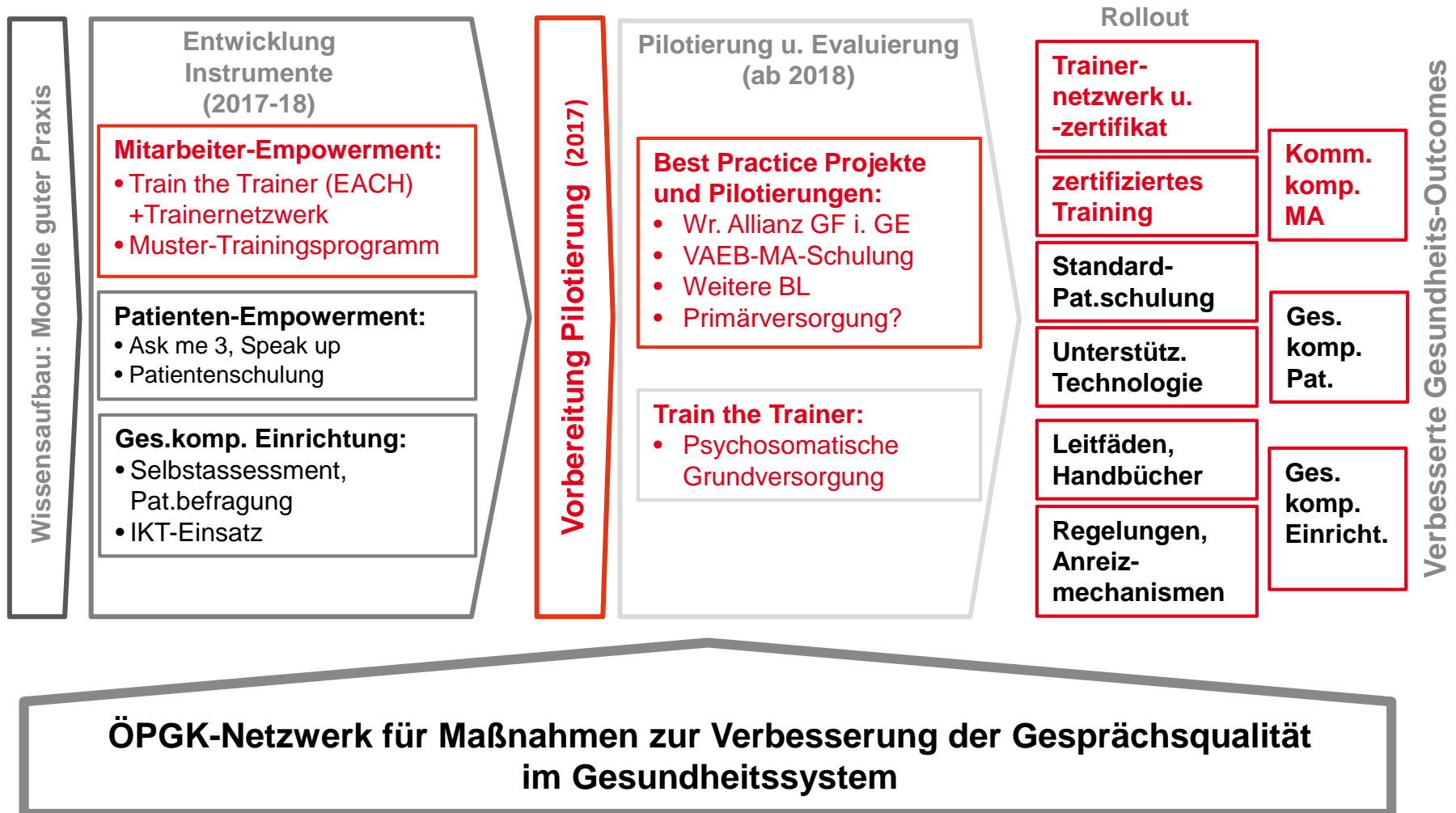
- Curricula weiterentwickeln: longitudinal, integriert, interdisziplinär, interprofessionell, erfahrungsorientierte Lehrmethoden, Transfer erleichtern
- Qualifizierung der Lehrenden
- Lernzielkataloge weiterentwickeln

Kommunikation am Arbeitsplatz

Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz:

- Qualifizierung von TrainerInnen
- evidenzbasiertes Trainingsprogramm

Umsetzung Gesprächsqualität 2017–2020: Projekte



Train the Trainer–Programm und Trainernetzwerk

(finanziert durch den Hauptverband der österreichischen
Sozialversicherungsträger)

Kernteam:

Gesundheit Österreich GmbH (GÖG):

Marlene Sator (Projektleiterin), marlene.sator@goeg.at

Peter Nowak (Senior Advisor), peter.nowak@goeg.at

Astrid Loidolt (Projektassistenz), astrid.loidolt@goeg.at

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP):

Heike Füreder (Projektteammitglied)

Jürgen Soffried (Projektteammitglied)

Zielsetzung

1. Weiterqualifizierung von Kommunikationstrainern und praktisch tätigen Gesundheitsfachkräften

- » für Trainings im Routinebetrieb (Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz)
- » für das Abhalten von Trainings und die Anpassung des Muster-Trainings auf spezifische Zielgruppen, Settings und Bedarfe

- » auf internationalem Niveau (tEACH-Qualitätsstandards)

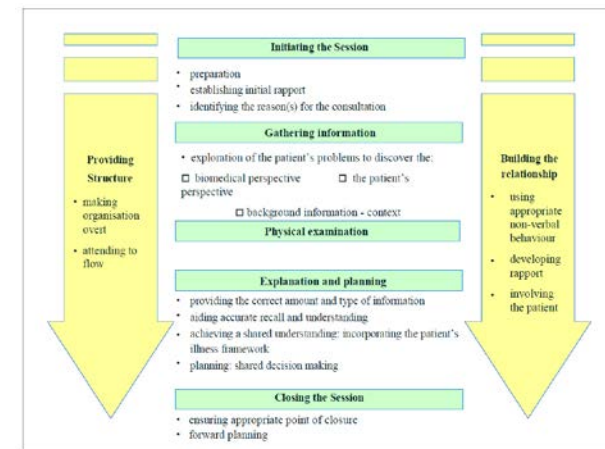
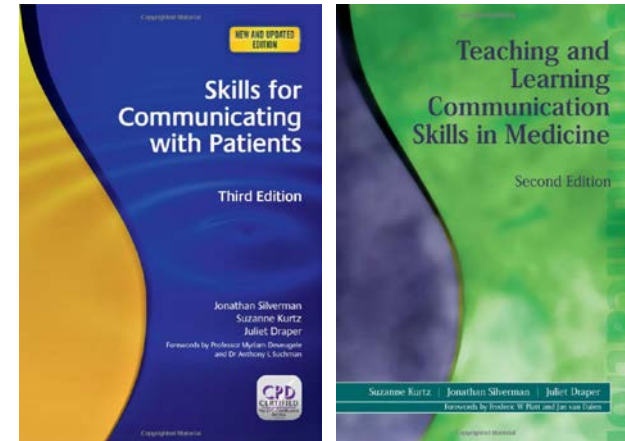
- » Abschluss: Zertifikat/Diplom

2. Aufbau eines Trainernetzwerks

- » für die bundesweite Umsetzung der Strategie Gesprächsqualität

3. Entwicklung eines Leitfadens

„Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz“ inkl. Beispiel-Trainingsprogramm



CALGARY - CAMBRIDGE GUIDE TO THE MEDICAL INTERVIEW

Methodik: Weiterqualifizierung von Kommunikationstrainern und Gesundheitsfachkräften

1. Problem-Identifikation und allgemeine Bedarfsanalyse
2. Bedarfsanalyse der Zielgruppe
3. Übergeordnete Ziele und spezifische Lernziele
4. Lehr- /Lernstrategien und -methoden
5. Implementierung:
Durchführung und Begleitung des Trainings
6. Evaluation und Feedback

Kern, D.E., et al. 1998

Trainerteams für ein zertifiziertes Training

Jedes zertifizierte Training wird von 2 TrainerInnen durchgeführt:

- » 1 Kommunikationstrainer
- » 1 praktisch tätige Gesundheitsfachkraft

→ 2 Schienen des TTT-Programms

Programm für Kommunikationstrainer

Aufwand TN: ca. 25 Tage*
& Selbstbehalt** € 1.100,-

**Programm für
praktisch tätige Gesundheitsfachkräfte**

Aufwand TN: ca. 15 Tage*
& Selbstbehalt** € 1.100,-

* einmaliger Aufwand inkl. Entwicklung und Umsetzung des Trainings

** exkl. Reise-/Unterkunftskosten

Teilnahmevoraussetzungen Kommunikationstrainer

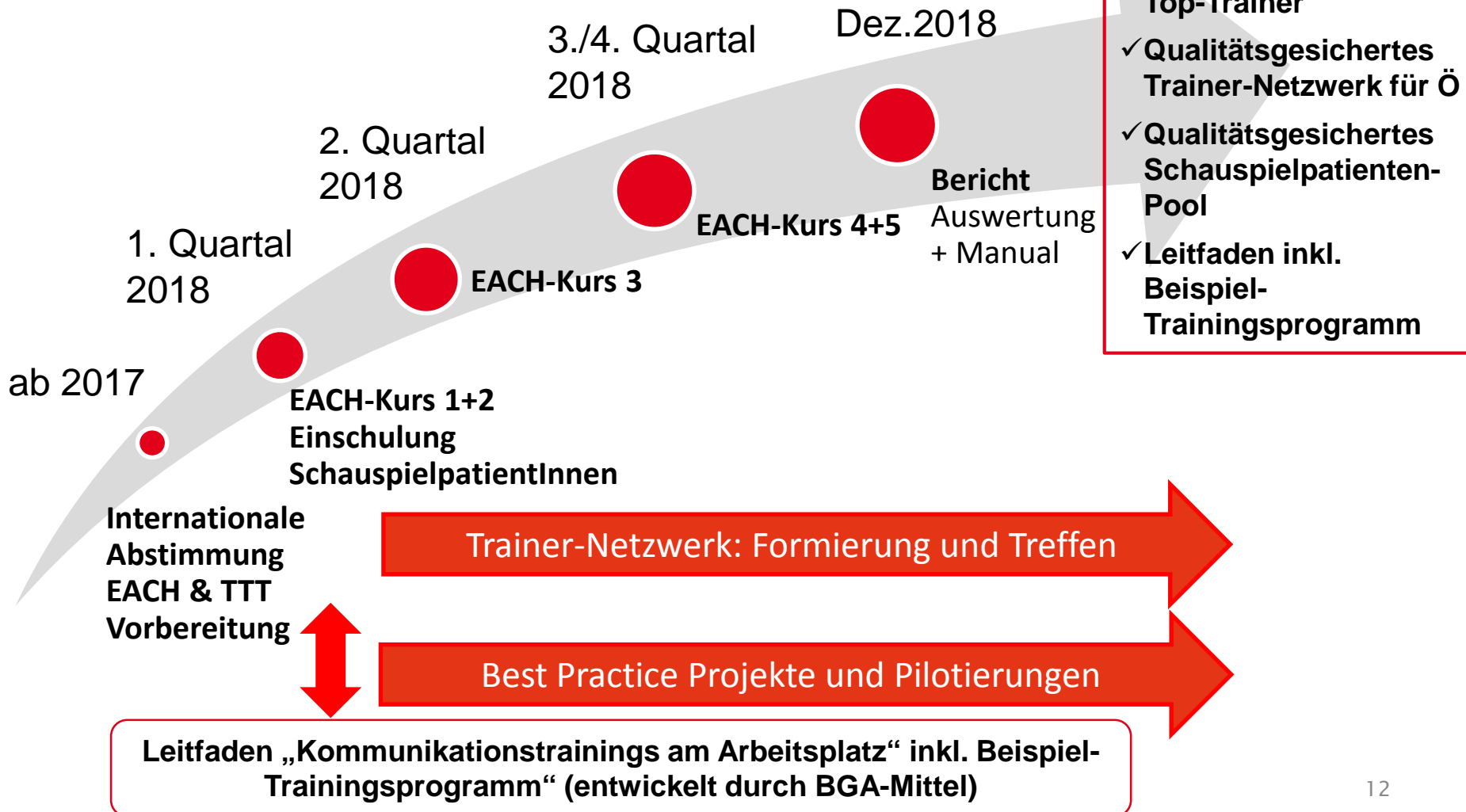
- » **Quellberuf:** Gesundheitsberuf oder kommunikations- /sprachwissenschaftlicher Hintergrund
- » **nachgewiesene Erfahrung** im Kommunikationsunterricht:
 - » mind. 5 Jahre in der Aus-, Weiter- od. Fortbildung von Gesundheitsberufen
 - » in mind. 3 Kommunikationsunterrichtskursen
 - » nach evidenzbasierten Kommunikationsmodellen spezifisch für Patientenkommunikation
(http://www.each.eu/wp-content/uploads/2014/08/Models_of_the_Consultation.pdf)
 - » nach evidenzbasierten Lehrmethoden spezifisch für die Lehre von Patientenkommunikation (<http://www.each.eu/teaching/can-teach-offer/teach-2/teach-resource-examples/>)
- » Teilnahme am **Trainer-Netzwerk**
- » 1 persönliches **Aufnahmegespräch** (Abklärung insb. der Offenheit gegenüber dem Erwerb von neuen Kommunikationsmodellen und Lehrmethoden)
- » Optionale Bevorzugung von MME-Absolventen, bei zu vielen Bewerbern

Teilnahmevoraussetzungen praktisch tätige Gesundheitsfachkräfte

- » **Quellberuf und aktuelle Tätigkeit:** in einem Gesundheitsberuf (v.a. ÄrztInnen, Pflege)
- » **nachgewiesene Erfahrung:** mind. 10 Jahre in diesem Beruf, Arbeit im direkten Patientenkontakt und im interdisziplinären Team
- » Gesundheitsberuf und Disziplin soll dem zu schulenden Einsatzbereich entsprechen (z.B. Onkologe für onkologische Abteilung)
- » Teilnahme am **Trainer-Netzwerk**
- » 1 persönliches **Aufnahmegespräch**
- » Optionale Bevorzugung von MME-Absolventen, bei zu vielen Bewerbern

Übersicht & Timeline

Laufzeit: Juni 2017-Dezember 2018



Programminhalte und -ablauf

Kursteilnahmen:

- Was & Wie Trainieren
- Trainingsentwicklung
- Refresher
- Train the Trainer

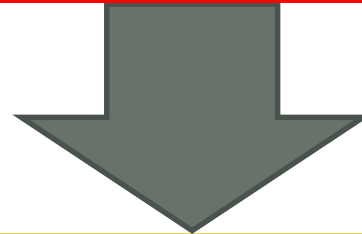
Praxisprojekt:

Entwicklung und
Durchführung eines
Kommunikationstrainings

Feedback und Mentoring:

- zum Curriculum
- zum eigenen
Lehrauftritt

Zertifikat



Trainernetzwerk:

2 Treffen pro Jahr

Übernahme von Kommunikationstrainings (bundesweit)

Re-Zertifizierung

Transparente Teilnehmer-Rekrutierung

Erstauswahl nach Schneeballsystem

Vorläufige Liste von Kandidaten für Aufnahmegespräche (Juni-Okt. 2017)



Aufnahmegespräche zur Abklärung der Teilnahme-Voraussetzungen

Vorläufige Liste von Kandidaten zur Teilnahme am TTT-Programm (Anfg. Nov. 2017)



Abstimmung mit Auftraggeber

Finale Abstimmung der Teilnahme-Vereinbarung

Liste für Einladung von Kandidaten zur Teilnahme am TTT-Programm (Mitte Nov. 2017)



Zu-/Absagen Teilnehmer, schriftliche Teilnahme-Vereinbarung, Einzahlung Selbstbehalt Teilnehmer

Finale Teilnehmerliste (Anfg. Dez. 2017)

Lernerfahrungen bisher...

- » großes Interesse von BewerberInnen
- » großes Interesse international
- » hoher Aufwand für internationale und nationale Koordination und Adaptierung
- » Bewusstseinsbildung nötig, um hohen internationalen evidenzbasierten Standard für Trainings einzuführen
- » Parallelität der verschiedenen Kommunikationsereignisse



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

marlene.sator@goeg.at

peter.nowak@goeg.at

www.goeg.at

www.oepgk.at

www.each.eu