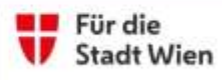


WIENER ALLIANZ  
FÜR GESUNDHEITSFÖRDERUNG  
IN GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN



# Kommunikationstrainings im Gesundheitswesen: „Werkzeugkoffer für mich selbst“

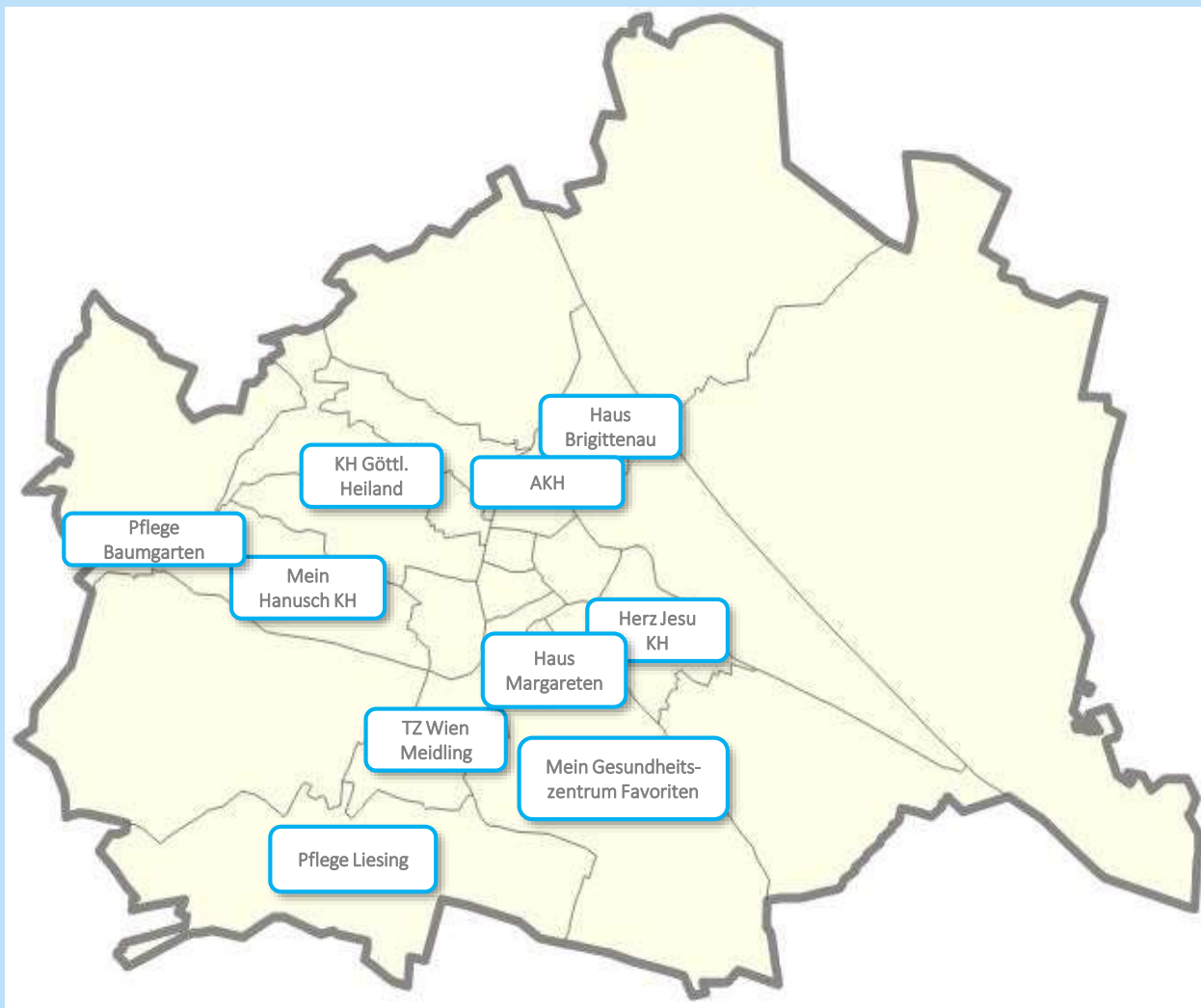
Heinz Novosad, BA, MA  
Prof<sup>in</sup>.(FH) Mag<sup>a</sup>. Dr<sup>in</sup>. Karin Waldherr



# „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität. Sagen – Fragen – Verstehen“

- trägerübergreifendes Projekt im Rahmen der Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen
- Laufzeit: 09/2018 bis 03/2021

# Zehn Wiener Pilotabteilungen



# MitarbeiterInnen-Empowerment

- Kommunikationstraining für Mitarbeiter\*innen der Pilotabteilungen
- Stärkung der kommunikativen Kompetenzen aller Berufsgruppen mit direktem Patient\*innenkontakt
- Abstimmung auf Anforderungen in Pilotabteilung

# Durchführung Kommunikationstrainings

An mindestens 3 Tagen, dazwischen 4-6 Wochen

- 3 verschiedene Modelle werden angeboten:
  - a) 3 x 4 Std. (insges. 12 Std.)
  - b) 1 x 8 Std. und 2 x 4 Std. (insges. 16 Std.)
  - c) 2 x 8 Std. und 1 x 4 Std. (insges. 20 Std.)

# Evaluation Kommunikationstrainings

- Fragebögen zu Beginn, am Ende und rund 3 Monate nach Ende des Trainings

(IfGP & GÖG, 2018. Fragebogen "Feedback zum Kommunikationstraining".

Erhebungsinstrument zur Evaluation der Praxisprojekte im Rahmen des Train-the-Trainer-Programms Kommunikationstrainings in der Krankenversorgung. Graz/Wien: IfGP & GÖG).



- Beobachtung der 3. Trainingseinheit in einigen Pilotabteilungen



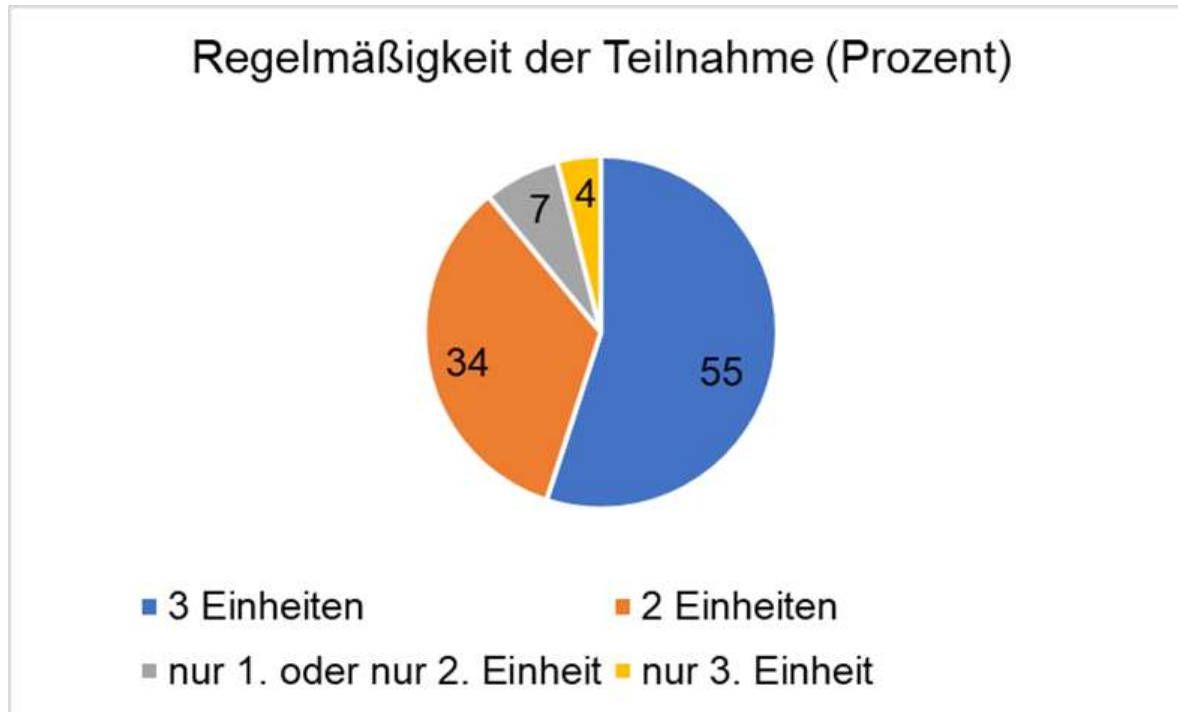
- Leitfadeninterviews (Trainer\*innen, Schauspieler\*innen, Projektleiter\*innen)



Bilder von Pixabay

# Teilnahme

- Insgesamt 141 Teilnehmer\*innen



# ERGEBNISSE

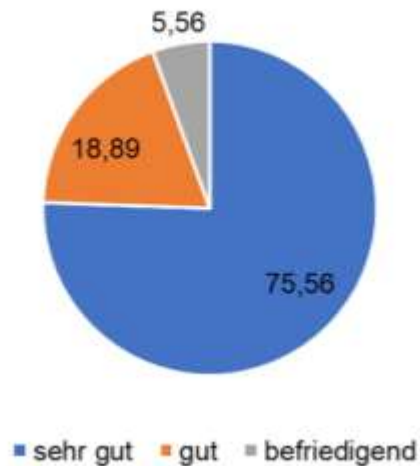


# Bewertung auf Schulnotenskala

## Trainingsende

N=91 retournierte Fragebögen

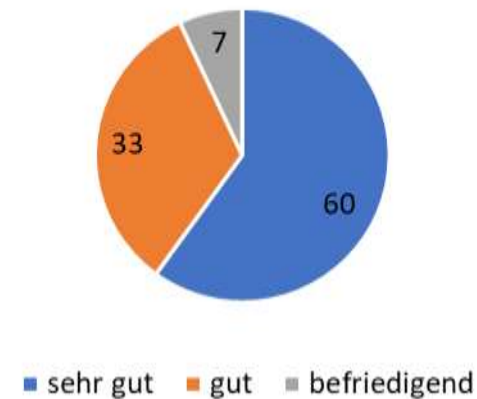
Bewertung auf Schulnotenskala - Trainingsende (Prozent)



## 3 Monate nach Trainingsende

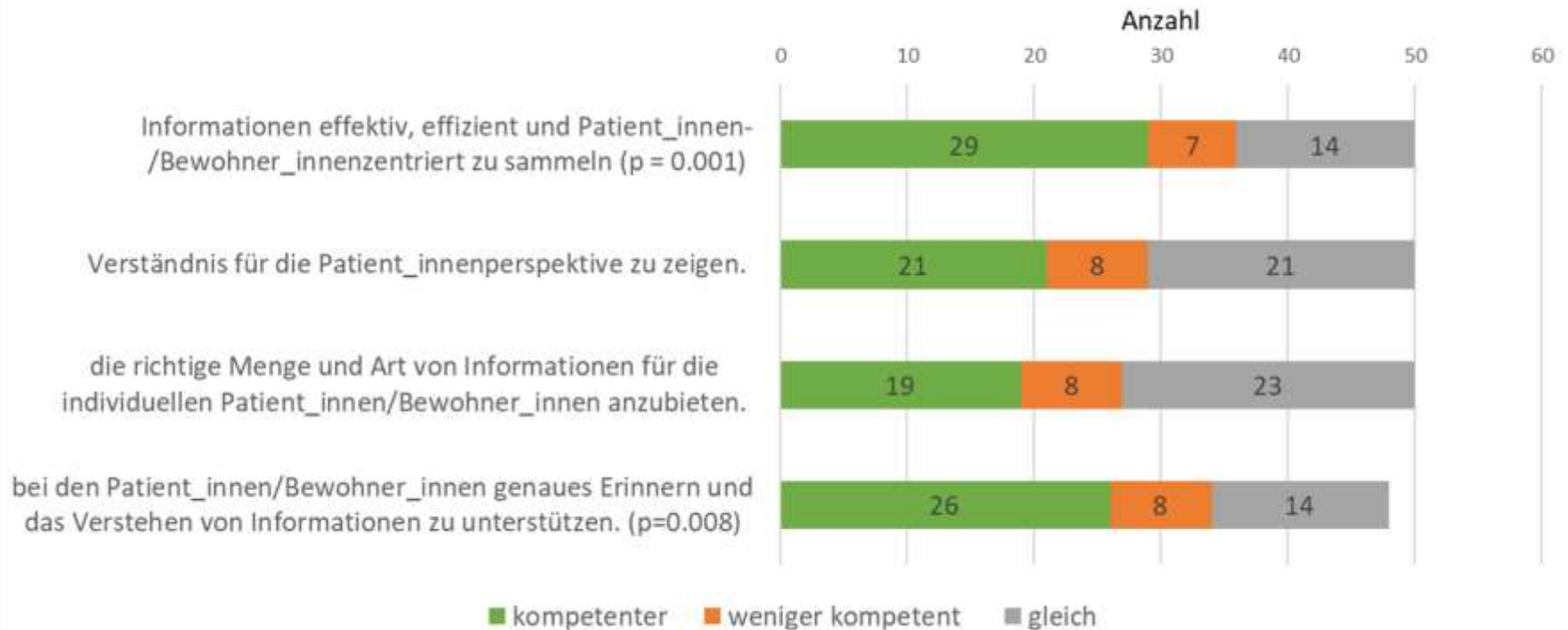
N=15 retournierte Fragebögen

Bewertung auf Schulnotenskala - ~ 3 Mo nach Trainingsende (Prozent)



# Nutzen

Veränderungen bei der Frage "Wie kompetent fühlen Sie sich,..."



N=50 Fragebögen Trainingsbeginn & -ende; Wilcoxon-Test

# Zitate

*„[...] , förderlich war auch die Hinzuziehung, also die Möglichkeit, dass wir mit einem Schauspielpatienten arbeiten konnten.“*

(Trainer\*in)



*„Auch das Zweite waren die praktischen Beispiele mit den ahm Schauspielern, die wir gemacht haben. Überall war das sehr, sehr gut. Und alle, die teilgenommen haben, haben das sehr, sehr geschätzt.“* (Projektleiter\*in)

*“Es wäre gut, dies in regelmäßigen Abständen (z.B. 6 Monate) als eintägigen Auffrischkurs weiterzuführen.“* (Teilnehmer\*in)

Foto von MART  
PRODUCTION von Pexels

# Lernerfahrungen

- Kommunikationstrainings sehr erfolgreich
- Erfolgsfaktoren:
  - Mitarbeiter\*innenzentrierung
  - Bedürfnisorientierung
  - hohe Praxisnähe
  - Einsatz von Schauspielpatient\*innen
- Multiplikator\*inneneffekte wurden berichtet
- Regelmäßiges Angebot hochqualitativer Kommunikationstrainings in Kombination mit OE-Maßnahmen wird empfohlen

*Wir bedanken uns bei Ihnen für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit!*

*Wir danken **allen Kolleginnen und Kollegen** der beteiligten Trägereinrichtungen, Pilotabteilungen, Umsetzungspartner\*innen, der Ferdinand Porsche FernFH und der Wiener Gesundheitsförderung!*

Kontakt: [office@wig.or.at](mailto:office@wig.or.at) und [karin.waldherr@fernfh.ac.at](mailto:karin.waldherr@fernfh.ac.at)