

Patientenzentrierte Gesprächsführung in Lehre und an Schnittstellen zur Praxis umsetzen

- **durchführende Einrichtungen:** FH Campus Wien – Department Gesundheitswissenschaften
- **Laufzeit der Maßnahme:** Sommersemester 2022 bis Wintersemester 2023/2024
- **Schwerpunkt:** Gute Gesprächsqualität im Gesundheitssystem (GGQ)
- **Wirkungsbereich:** Wien

Beschreibung

An der FH Campus Wien werden aktuell 1250 und zukünftig 2000 Health-Professionals in therapeutischen MTD-Berufen ausgebildet. Zu den Schlüsselkompetenzen dieser Professionsangehörigen zählen auch kommunikative Fertigkeiten zur effektiven Patientenkommunikation. Um die Gesprächsqualität – als hochrelevanten Outcome-Parameter in der Krankenversorgung für Gesundheitszustand und –verhalten von Patientinnen/Patienten, Patientenzufriedenheit und –sicherheit sowie Arbeitszufriedenheit der Gesundheitsfachkräfte – zu verbessern, ist es erforderlich diese fundiert zu entwickeln und zu vertiefen. In der Lehre kommt der longitudinalen Einbettung der kommunikativen Kompetenzen ein besonderes Augenmerk zu, um Studierende entsprechend auszubilden und damit die Absolventinnen/Absolventen des Departments Gesundheitswissenschaften auf die vielfältigen und wachsenden Herausforderungen der Gesprächsführung im beruflichen Alltag vorzubereiten. Kommunikative Kompetenzen sind lehr- und lernbar, daher braucht es die konsequente Umsetzung von Lehrkonzepten durch Trainer*innen nach ÖPGK-tEACH-Standard sowohl im Curriculum für Studierende, als auch an der Schnittstelle zur Praxis für Health-Professionals.

Zielsetzung

Vor dem Hintergrund dass kommunikative Kompetenzen lehr- und lernbar sind werden nachstehende Ziele verfolgt:

- longitudinale Implementierung der Inhalte zur effizienten und effektiven Gesprächsführung in den Curricula der Studiengänge Diätologie, Ergotherapie, Logopädie-Phoniatrie-Audiologie und Physiotherapie durch Trainer:innen
- Umsetzung von Workshops an der Schnittstelle zwischen Fachhochschule und Praxis zur Erweiterung der Fertigkeiten von Professionals in therapeutischen MTD-Berufen
- Trainer:innen sind als kompetente Role Models in gelingender Patientenkommunikation sowohl für Kolleginnen/Kollegen, als auch für Studierende erlebbar
- Trainer:innen fungieren als Multiplikatorinnen/Multiplikatoren für patientenzentrierte Gesprächsführung
- durch die fundierte Ausbildung der kommunikativen Fertigkeiten der Absolventinnen/Absolventen in therapeutischen MTD-Berufen profitieren Patientinnen/Patienten und Klientinnen/Klienten von dieser nachhaltigen Maßnahme langfristig im Sinne der Entwicklung und Förderung der individuellen Gesundheitskompetenz

- die interprofessionelle Zusammenarbeit durch Entwicklung von berufsgruppenübergreifenden Lehrveranstaltungen oder Workshops im Department Gesundheitswissenschaften weiter zu fördern

Zielgruppen

- Zielgruppen im Setting Familie: Sonstiges: Studierende der verschiedenen Studiengänge (Diätologie, Ergotherapie, Logopädie–Phoniatrie–Audiologie und Physiotherapie) des Departments Gesundheitswissenschaften der FH Campus Wien
- Zielgruppen im Setting Gesundheits- und Sozialwesen/ (öffentliche) Dienstleistungen: Patientinnen/Patienten, Klientinnen/Klienten, andere nichtärztliche Berufsgruppen Hebammen, Physiotherapeutinnen/Physiotherapeuten etc.

Methodik

Innerhalb der 4 Studiengänge (Diätologie, Ergotherapie, Logopädie–Phoniatrie–Audiologie und Physiotherapie) werden unterschiedliche Maßnahmen umgesetzt.

- (1) Im Rahmen von Lehrveranstaltungen im 2. und 6. Semester des Studiengangs Logopädie–Phoniatrie–Audiologie erhalten Studierende individuelles Training in effizienter und kompetenzorientierter Kommunikation (Theorie, Skill Spotting, ALOBA–Sessions). Die Schwierigkeit der simulierten Gespräche wird dem Ausbildungsstand angepasst.
- (2) Ca. alle zwei Jahre finden Kommunikationstrainings für Praktikumsanleiter:innen in interprofessionellen Gruppen statt. Ziele dabei sind die Kommunikation zwischen Anleiter:in und Studierenden zu verbessern und die kommunikative Kompetenz erfahrener Gesundheitsfachkräfte weiter zu fördern und so Rollenmodelle für die Studierenden zu sein.
- (3) Es wird eine Fortbildung zum Thema „Evidenzbasierte und effiziente Gesprächsführung für Logopädinnen/Logopäden“ angeboten. Mittels ALOBA–Sessions wird die Kommunikation in emotional herausfordernden Gesprächen trainiert.
- (4) In einem interdisziplinären Workshop der Bachelorstudiengänge Diätologie und Physiotherapie werden von Studierenden aus der Praxis eingebrachte Fallbeispiele diskutiert und reflektiert (Anwendung der Kommunikationstechniken der Calgary Cambridge Guide, ALOBA–Sessions mit Simulationspatientinnen/Patienten).
- (5) Training der Gesprächsführung für Studierende im 2. Semesters im Studiengang Ergotherapie vor der 1. Praxislernphase Ziele der Maßnahme sind, dass Studierende ihr Wissen und ihre Fertigkeiten effektiver Gesprächsführung situationsadäquat einsetzen, effektive empathische Reaktionen auf Emotionen von Patientinnen/Patienten zeigen sowie spezifische Fertigkeiten situationsadäquat auswählen und im ergotherapeutischen Erstgespräch anwenden (Flipped Classroom mit Theorie, Brainstorming, Diskussion, ALOBA–Session, Reflexion und Feedback).
- (6) Im Rahmen einer Lehrveranstaltung im 2.Semester des Studienganges Physiotherapie trainieren Studierende das Anamnesegespräch effizient und patientenzentriert zu führen, um so optimal auf das berufseinführende Praktikum vorbereitet zu werden (Theorie verschiedener Methoden zur Gesprächsführung, ALOBA–Sessions, (Peer–)Feedback).
- (7) Im Wahlbereich des Studienganges Physiotherapie wird eine weiterführende Lehrveranstaltung angeboten, in der Studierende ab dem 3. Semester ihre kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten weiter vertiefend trainieren können, dabei ihr Wissen vertiefen, ihre Skills erweitern und ihr Handeln reflektieren (Moodlekursbasierter Flipped Classroom mit verschiedenen interaktiven Lerntools, praxisorientierte Präsenzphasen mit ALOBA–Sessions).

- (8) Im Rahmen einer Lehrveranstaltung im 4. Semester im Studiengang Physiotherapie werden die kommunikativen Kompetenzen der Studierenden aus dem 1. und 2. Semester aufgegriffen und erweitert. In verschiedene Gesprächssituationen wenden die Studierenden ausgewählte Kommunikationsstrategien an (Flipped Classroom zur Theorie, Impulsvorträge zu verschiedenen Kommunikationsthemen, ALOBA-Session zur praktischen Anwendung).

Beitrag zum Wirkungsziel 1

Die Inhalte finden mittels verschiedener Maßnahmen nachhaltig Niederschlag in den Curricula der verschiedenen Studiengänge des Departments Gesundheitswissenschaften der FH Campus Wien somit wird dem Ziel auf folgende Art und Weise zugearbeitet:

Maßnahme (1), (2), (3):

- effizientere Nutzung der logopädischen Therapie; besseres Outcome; bessere Gesundheitskompetenz

Maßnahme (4):

- In gesundheitsfördernden Interventionen, sowie in therapeutischen Settings wird der patientenzentrierter Kommunikationsstil angewendet und dadurch gesundheitsfördernde Lebensbedingungen für in Österreich lebende Menschen geschaffen.

Maßnahme (5):

- Entwicklung der Qualität der Kommunikation von Ergotherapiestudierenden von Beginn ihrer praktischen Ausbildung an

Maßnahme (6), (7), (8):

- Verbesserung der spezifischen Kommunikationskompetenz der Studierenden longitudinal vom 1. bis 6. Semester im Studiengang Physiotherapie
- Physiotherapiestudierende werden befähigt, ihre Kommunikation mit diversen Gesprächspartner:innen und insbesondere die Informationsvermittlung in der physiotherapeutischen Beratung, Aufklärung und Anleitung professionell, situationsadäquat und zielgerichtet für bzw. mit Betroffenen bzw. Beteiligte gestalten zu können.
- Multiplikatorinnen/Multiplikatoren-Effekt, dadurch, dass Lehrende in ihren Lehrveranstaltungen das Wissen und die Informationen streuen und somit die zukünftigen Health-Professionals profitieren

Beitrag zum Wirkungsziel 2

Maßnahme (1), (2), (3):

Kompetenzentwicklung der Therapeutinnen/Therapeuten

Maßnahme (4):

Persönliche Gesundheitskompetenz unter Berücksichtigung vulnerabler Gruppen wird gestärkt, indem in patientenzentrierten Beratungssettings alle Menschen unabhängig ihrer sozialen Zugehörigkeit die Möglichkeit geboten wird, ihre Bedürfnisse zu formulieren. Die Berufsgruppen der MTD können durch die Anwendung der patientenzentrierten Kommunikationstechniken spezifisch darauf eingehen.

Maßnahme (5):

Empowerment, Autonomie/Selbstbestimmung und Selbstkompetenz sind zentrale Aspekte in der ergotherapeutischen Arbeit (und spielen somit auch in den Einheiten der Gesprächsführung eine Rolle)

Maßnahme (6), (7), (8):

Mittels gezielt eingesetzter Kommunikationsstrategien können die Studierenden im Berufsfeld die Gesundheitskompetenz ihrer Patientinnen/Patienten, Klientinnen/Klienten und deren Angehörigen verbessern, indem sie den individuellen Informationsbedarf ihrer Gesprächspartner:innen ermitteln, Informationen adressatenadäquat vermitteln und den Informationserhalt sicherstellen können.

Beitrag zum Wirkungsziel 3

Maßnahme (1), (2), (3):

- Konsum (bessere Betreuung der Patientinnen/Patienten)

Maßnahme (4):

- Das patientenzentrierte Kommunikationsverhalten fördert die Fähigkeit zum Mitentscheiden und die Selbstbestimmung der Patientinnen/Patienten im therapeutischen Setting.

Maßnahme (6), (7), (8):

- angehende Physiotherapeutinnen/ Physiotherapeuten werden als zukünftige Vertreter:innen des Dienstleistungssektors „Medizinisch technischen Dienste“ dahingehend qualifiziert, die Gesundheitskompetenz ihrer Patientinnen/Patienten und Klientinnen/Klienten individuell zu stärken und weiterzuentwickeln, sodass diese im Sinne des Empowerments zu Expertinnen/Experten „in eigener Sache“ werden – also kompetente Entscheidungen hinsichtlich des eigenen gesundheitsförderlichen Handelns zur Prävention und Rehabilitation von individuellen Problemstellungen treffen können.