



# Förderung der Arzt-Patienten-Kommunikation im Krebsrahmenprogramm

Patient:innenzentrierte Gesprächsführung ist in der Onkologie besonders wichtig und stellt gleichzeitig hohe Anforderungen an die Gesundheitsberufe. Daher wird im Rahmen des nationalen Krebsrahmenprogramms<sup>2</sup> ein Kommunikationscurriculum für Health-Professionals in der Onkologie erarbeitet.



DR.<sup>IN</sup> MAG.<sup>A</sup> MARLENE SATOR  
Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheitskompetenz und Gesundheitsförderung; ÖPGK-Trainernetzwerk; EACH: International Association for Communication in Healthcare

## Hintergrund

Die Gesprächsführung zwischen Vertreter:innen der Gesundheitsberufe und Patient:innen stellt ein zentrales klinisches Werkzeug dar, und ihre Qualität beeinflusst die Outcomes in der Onkologie

Umsetzung dieser Strategie und des Zielsteuerungsvertrages (operatives Ziel 10) wurden 2019 im Auftrag der Fachgruppe Public Health und der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) Anerkennungskriterien für Trainings und Trainer:innen erarbeitet, um evidenzbasierte Kommunikationstrainings für Angehörige der Gesundheitsberufe nach einem gesicherten Standard zu fördern.<sup>10</sup> Durch Mittel der Sozialversicherungen, der Bundesgesundheitsagentur und der Ausbildungseinrichtungen wurde in internationaler Kooperation ein diesbezügliches Trainer:innennetzwerk aufgebaut, und es wurden einschlägige Trainer:innenlehrgänge und Trainings entwickelt und angeboten.<sup>13</sup>

## Patient:innenzentrierte Gesprächsführung im nationalen Krebsrahmenprogramm

Um der besonders hohen Relevanz patient:innenzentrierter Gesprächsführung in der Onkologie gerecht zu werden, wird nun im Rahmen des nationalen Krebsrahmenprogramms ein Curriculum für ein Kompetenztraining im Bereich Gesprächsqualität für Health-Professionals in der Onkologie erarbeitet.

## Effekte von Kommunikationstrainings

- Kommunikationstrainings erhöhen **nachhaltig patient:innenzentriertes und unterstützendes Verhalten** in der Gesprächsführung von Angehörigen der Gesundheitsberufe (z. B. Stellen offener Fragen, Empathie, individuelles Eingehen auf die Gefühle des Patienten/der Patientin und Anbieten von Unterstützung).<sup>3,5,6</sup>
- Kommunikationstrainings führen zu einer Veränderung von **Haltung und Einstellungen** von Angehörigen der Gesundheitsberufe.<sup>5,8</sup>
- Kommunikationstrainings erhöhen die **Selbstsicherheit von Angehörigen der Gesundheitsberufe im Umgang mit schwierigen Situationen**.<sup>12</sup>

## Auswirkungen von Gesprächsführung auf Outcomes

Auch wenn diesbezüglich immer noch unzureichend Evidenz vorhanden ist, weisen inzwischen viele Studien darauf hin, dass sich die Qualität der Gesprächsführung auf Outcomes in der Onkologie auswirkt:

- Über 30 % von 438 Prostatakarzinom-Patienten erhielten eine **ungeeignete Therapie** aufgrund von Defiziten in der Anamnese und der Gesprächsführung.<sup>4</sup>
- Empathie in der Kommunikation zwischen Ärzt:innen und Pflegepersonal mit Krebspatient:innen führt zu größerer **Patient:innenzufriedenheit**, niedrigerer **psychischer Belastung** und geringerem **Informationsbedarf** von Patient:innen.<sup>9</sup>
- **Burnout-Symptome bei Ärzt:innen** in der Onkologie stehen in direktem Zusammenhang mit geringer Selbsteinschätzung der eigenen Gesprächskompetenz.<sup>11</sup>
- Schlechte Kommunikation hat auf Patient:innen und auf das onkologische Versorgungssystem schädliche Einflüsse, die mit beträchtlichen **ökonomischen Kosten** verbunden sind.<sup>14</sup>
- Ein Eingehen auf verbale und nonverbale Hinweise und Signale von Patient:innen reduziert die **Gesprächsdauer** um 10–12 %.<sup>15,16</sup>

Auf der Grundlage von Ist-Analysen, die eine mangelhafte Gesprächsqualität in der österreichischen Krankenversorgung feststellten, beschloss die Bundeszielsteuerungskommission 2016 eine Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung.<sup>7</sup> In

In einem ersten Schritt wurde dafür im Jahr 2020 der Bedarf der Zielgruppe in Hinblick auf ein solches Curriculum erhoben. Dazu wurden neun ca. 40-minütige Leitfadenterviews – coronabedingt in Form von Online-meetings – mit Ärzt:innen sowie Angehörigen der Pflegeberufe, der klinischen Psychologie, der Psychotherapie und der Diätologie, die im Bereich Onkologie und Palliativversorgung tätig sind, durchgeführt. Dabei wurden erlebte Herausforderungen in der Gesprächsführung mit Patient:innen, bisherige Erfahrungen mit Kommunikationstrainings sowie Erfolgsfaktoren und Barrieren in Bezug auf die Teilnahme an einem Kommunikationstraining erhoben. Die besonders herausfordernden Gesprächssituationen wurden identifiziert.

## Besonders herausfordernde Gesprächssituationen aus Sicht der Angehörigen der Gesundheitsberufe

- mit starken Emotionen umgehen
- Gespräche am Lebensende führen
- schlechte Nachrichten überbringen
- Angehörigengespräche führen
- verständlich und objektiv über Behandlungsoptionen, Risiken und Prognosen informieren
- im Team kommunizieren
- über Behandlungsziele sprechen/Advance Care Planning
- Entscheidungen gemeinsam treffen
- Gespräche mit besonderen Zielgruppen (mit Kindern, bei eingeschränkter Verständigungsmöglichkeiten)
- coronabedingt Tele-/Videokonsultationen und Kommunizieren mit Maske

Das Thema Gesprächsführung und der Bedarf an Kompetenztrainings wurde von allen Befragten als sehr hoch eingeschätzt. Vorerfahrungen der Befragten mit Kommunikationstrainings sind punktuell, und die Befragten beklagen, dass es an systematischen und strukturierten Angeboten spezifisch für die klinische Gesprächsführung fehle. Auch wenn Rollenspiele im Vorfeld bisweilen abschrecken können, betonen die Befragten die Wichtigkeit praktischer Übungsmöglichkeiten schwieriger Situationen und haben die Erfahrung gemacht, dass Trainings mit Simulationspatient:innen von den Teilnehmer:innen rückblickend als sehr hilfreich eingeschätzt werden.

Die Wichtigkeit von hoher Praxisnähe, Anwendbarkeit im klinischen Alltag, abgestuften und zielgruppenspezifischen Angeboten und Refresher-Einheiten wird betont. Als wichtige Faktoren bei der Implementierung von Trainings werden insbesondere deren Durchführung während der Arbeitszeit (Freistellung), die Kompetenz und Erfahrung der Trainer:innen und die Anrechnungsmöglichkeit von Fortbildungspunkten angesehen. Ob die Trainings berufsgruppenübergreifend oder berufsgruppenspezifisch angeboten werden sollten, wird von den Befragten unterschiedlich eingeschätzt. Als Motivatoren für eine Teilnahme an einem Kommunikationstraining sehen die Befragten v. a. den Gewinn an Selbstsicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen, Übungsmöglichkeiten spezifisch klinischer Kommunikationssituationen, die Aussicht, durch verbesserte Kommunikation Outcomes und insbesondere die Adhärenz von Patient:innen zu verbessern und deren Vertrauen zu steigern. Darüber hinaus betonen die Befragten die Wichtigkeit eines Kulturwandels als Voraussetzung für eine nachhaltige Verbesserung der Gesprächsqualität. Dem Thema müsste in unserem Gesundheitssystem insgesamt ein höherer Stellenwert eingeräumt werden. Dazu wären insbesondere auch begleitende Organisationsentwicklungsprozesse in den Häusern und eine Veränderung der Strukturen im Gesundheitswesen erforderlich.

## Resümee/Ausblick

Die begonnenen Arbeiten werden im Rahmen des Themenschwerpunkts „Gesundheitskompetenz in der Onkologie“ des Krebsrahmenprogramms 2021/22 fortgesetzt mit dem Ziel, Fort- und Weiterbildungsangebote für Health-Professionals in der Onkologie anzubieten. Auf der Grundlage der Ergebnisse der Bedarfserhebung bei der Zielgruppe wird nun ein Curriculum „Gesprächsführung für Health-Professionals in der Onkologie“ erarbeitet und 2022 in Kooperation mit onkologischen Versorgungseinrichtungen pilotiert und evaluiert. Darüber hinaus wird auf der Grundlage einer Literaturrecherche ein Factsheet mit Empfehlungen für die Erstellung bzw. Bereitstellung guter schriftlicher bzw. medial vermittelter Gesundheitsinformationen im onkologischen Bereich erstellt.

## fact-box

Gute Gesprächsführung wirkt sich positiv auf Outcomes in der Onkologie aus.

Kommunikationstrainings erleichtern den Umgang mit schwierigen Situationen im klinischen Alltag.

Auf der Grundlage von internationalen Qualitätsstandards wird im Rahmen des nationalen Krebsrahmenprogramms ein Kommunikationscurriculum für Health-Professionals in der Onkologie entwickelt.

**Referenzen:** (1) Fallowfield DL, Developing successful educational programmes: ensuring communication topics resonate with healthcare professionals' perceived needs, not just what educators believe important. Plenary held at ICCH 2020 Part 2; 2021; Online (2) BMSGPK, Nationales Krebsrahmenprogramm. BMSGPK <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Nicht-uebertragbare-Krankheiten/Krebs/Nationales-Krebsrahmenprogramm.html>. Accessed 22.04.2021 (3) Moore PM et al., Cochrane Database of Systematic Reviews 2018; 1465–858 (4) Chen AM et al., Cancer 2008; 112(2):340–4 (5) Fallowfield L et al., The Lancet 2002; 359(9307):650–6 (6) Fallowfield L et al., British Journal of Cancer 2003; 89:1445–9 (7) BMGF, Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Frauen; 2016 (8) Barth J, Lannen P, Ann oncol 2011; 22(5):1030–40 (9) Leliorin S et al., Psycho-Oncology 2012; 21:1255–64 (10) ÖPGK-Trainernetzwerk und tEACH, Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe: Anerkennungskriterien für Trainings und Trainer:innen/Trainer nach ÖPGK-tEACH-Standard. ZSG Projektarbeiten 2019, Beilage zu Projekt 4.2.1. Wien: Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK); 2019 (11) Travado L et al., Psycho-Oncology 2005; 14(8):661–70 (12) Kissane DW et al., JCO 2012; 30(11):1242 (13) Ammentorp J et al., Patient Education and Counseling 2021; 104:352–9 (14) Thome SE et al., Psychooncology 2005; 14(10):875–84 (15) Levinson W et al., JAMA 2000; 284:1021–7 (16) Butow PN et al., Psycho-Oncology 2002; 11(1):47–58

Herausfordernde Patient:innengespräche effektiv und effizient führen:

# Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard



DR.<sup>IN</sup> MAG.<sup>A</sup> MARLENE SATOR  
Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheitskompetenz und Gesundheitsförderung; ÖPGK-Trainernetzwerk; EACH: International Association for Communication in Healthcare

Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, herausfordernde Situationen besser zu bewältigen. Kommunikationstrainings (nach ÖPGK-tEACH-Standard) unterstützen Gesundheitsberufe, indem sie ihnen hilfreiche Werkzeuge für eine effektive Gesprächsführung an die Hand geben.

**Mehrwert: praxisorientiert – evidenzbasiert – maßgeschneidert – spezifisch für Gesundheitsberufe – erfahrungsbasiert**

Kommunikationstrainings (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

- setzen unmittelbar an den kommunikativen und klinischen Herausforderungen des beruflichen Alltags von Gesundheitsberufen an
- sind spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsberufen mit ihren Patient:innen ausgerichtet
- arbeiten nach international empfohlenen, evidenzbasierten Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe.

**Arbeitsweise:** Mithilfe von Schauspielpatient:innen und Videobeispielen werden in diesen Trainings die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei hat jede Teilnehmerin/jeder Teilnehmer die Möglichkeit, eigene Interessen und Schwerpunkte auszuwählen. Jedes Training wird von einem/einer zertifizierten Kommunikationstrainer/-in und einer Schauspielpatientin/einem Schauspielpatienten durchgeführt.

**Trainingsevaluationsergebnisse: sehr hohe Zufriedenheit • selbsteingeschätzte Skills nach den Trainings signifikant höher • bei 80 % ist eine Weiterführung geplant**

Missverständnisse sind häufig!

Profi-Skills für Gespräche kann man lernen und entlasten den eigenen Arbeitsalltag!

ANGEBOTE

**Paket 12**  
Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **12 Stunden**  
• Trainingsdesign: 3-mal 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen  
• Anzahl der Teilnehmer:innen: max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)  
• Kosten (pro Paket): EUR 3.570,- (inkl. EUR 645,- Honorar für Schauspielpatient:in)

**Paket 16**  
Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **16 Stunden**  
• Trainingsdesign: 4-mal 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen  
• Anzahl der Teilnehmer:innen: max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)  
• Kosten (pro Paket): EUR 4.760,- (inkl. EUR. 860,- Honorar für Schauspielpatient:in)

**Paket 20**  
Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **20 Stunden**  
• Trainingsdesign: 5-mal 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen  
• Anzahl der Teilnehmer:innen: max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)  
• Kosten (pro Paket): EUR 5.950,- (inkl. EUR 1.075,- Honorar für Schauspielpatient:in)

Alle angegebenen Kosten basieren auf den aktuellen ÖPGK-Standardsätzen für Kommunikationstrainer:innen für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) und Schauspielpatient:innen aus dem ÖPGK-Schauspielpatient:innenpool und verstehen sich inklusive Vor- und Nachbereitung sowie exklusive Mehrwertsteuer, Reisekosten und ggf. Raummiete. Gerne erstellen wir für Sie auch ein individuelles Angebot hinsichtlich Dauer und/oder Gruppengröße des Kommunikationstrainings. Falls Sie Interesse an unseren Angeboten für ein Online-Kommunikationstraining haben, beraten wir Sie dazu gerne.

**Rückfragen:** Dr.<sup>IN</sup> Mag.<sup>A</sup> Marlene Sator, Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheitskompetenz und Gesundheitsförderung, Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)  
E-Mail: [kommunikationstrainings@goeg.at](mailto:kommunikationstrainings@goeg.at)

„Es war wunderbar, spitze.“  
Teilnehmer-Feedback

„Diese Art der Trainings hat sicher Zukunft!“  
Teilnehmer-Feedback

„Es war sehr praxisnah.“  
Teilnehmer-Feedback

FOTO: ÖSTERREICHISCHE PLATTFORM GESUNDHEITSKOMPETENZ (ÖPGK)