

Beispiel guter Praxis

Community of Practice „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität“

Kurzbeschreibung

Bei der Community of Practice (CoP) handelt es sich um ein fachlich begleitetes und moderiertes Austauschtreffen entweder im Präsenz- oder Onlineformat zu praktischen Umsetzungserfahrungen, aktueller Evidenz und Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu einem spezifischen, gesundheitsrelevanten Themenbereich. Im Vordergrund stehen dabei das Zusammenkommen von praktisch am Thema Arbeitenden, der Austausch von Erfahrungen, Ideen und (implizitem) Wissen, das voneinander Lernen und gegenseitige Helfen. Die Treffen der Community of Practice zum Thema „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität“ finden derzeit als geschlossene Gruppe statt, um einen vertrauensvollen Rahmen herstellen und offen auch brisante Problemstellungen bearbeiten zu können. Punktuell werden auch externe Vortragende geladen, um themenspezifisch über aktuelle Entwicklungen und Angebote zu informieren.

Diese Maßnahme wird im Rahmen des Projekts / der Initiative Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen angeboten.

Geldgeberin und Maßnahmenverantwortliche ist die Wiener Gesundheitsförderung – WiG. Diese wird bei der Umsetzung konzeptionell und organisatorisch von der Gesundheit Österreich GmbH unterstützt.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Die praktische Arbeit rund um ein gemeinsames Gesundheitsförderungsanliegen im Bereich Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität soll organisationsübergreifend nachhaltig weiterentwickelt und unterstützt werden.
- Der Austausch und die gemeinsame Entwicklung von Ideen soll die (Arbeits-)Praxis der CoP-Mitglieder erleichtern und verbessern.

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Die Verbesserung der Gesprächsqualität zwischen Patientinnen, Patienten und Gesundheitspersonal wirkt sich nachweislich positiv auf den Gesundheitszustand und die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sowie der Mitarbeiter:innen in Gesundheitseinrichtungen aus. Auf der Basis von Ist-Analysen, wie der letzten Österreichischen Gesundheitskompetenzmessung (HLS₁₉-AT), wurde eine mangelhafte Gesprächsqualität in der österreichischen Krankenversorgung festgestellt und ein dringender Handlungsbedarf in diesem Bereich sichtbar. Zehn Prozent – somit rund 700.000 Österreicher:innen (18+) – haben im Durchschnitt Schwierigkeiten bei Aufgaben im Bereich der kommunikativen Gesundheitskompetenz (GK) im Rahmen medizinischer Gespräche. Die Steuerungsgruppe der Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen hat sich im Jahr 2021 für die vertiefte Weiterführung der Maßnahmen zu Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität als Thema einer Community of Practice entschieden, welche auf dem ersten großen trägerübergreifenden Projekt der Wiener Allianz „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität: Sa-gen – Fragen – Verstehen“ (Laufzeit: September 2018 bis März 2021) aufbauen kann.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Die CoP richtet sich an Praktiker:innen aus dem Gesundheitsbereich, die bereits mit dem Thema Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität befasst sind und in diesem Bereich Maßnahmen umsetzen bzw. umgesetzt haben (z. B. Projekte, Initiativen) oder bereits in diesem Bereich Routinen etabliert haben.
- Zentral ist neben dem persönlichen Interesse die praktische Erfahrung potenzieller Mitglieder mit Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität, nicht die formale Funktion oder die Repräsentanz einer Einrichtung.

Faktenbox

- Im Rahmen von Fallbesprechungen zu konkreten herausfordernden Situationen im jeweiligen Setting werden gemeinsam Lösungsansätze entwickelt.
- Verfügbarkeit und Kosten: derzeit ein von der WiG finanziertes und von der GÖG organisiertes kostenloses Angebot
- Eigenleistungen: derzeit keine
- Dauer: zweimal jährlich zu je drei Stunden
- Teilnehmer:innen: Eine maximale Gruppengröße von 15 Personen wird empfohlen.
- Mögliche Themen:

Herstellung und Bereitstellung von Patienteninformationen mit diversen Medien, z. B. Patientenbroschüren, Videos, Entlassungsbrief in leichter Sprache; Entwicklung von Guten Gesundheitsinformationen, z. B. in einfacher Sprache, evidenzbasiert, für schwer erreichbare Zielgruppen; Entwicklung von patientenzentrierter Gesprächsführung, z. B. Kommunikationstrainings; Empowerment von Patientinnen, Patienten und Angehörigen in der Kommunikation mit Gesundheitsberufen, z. B. 3 Fragen für meine Gesundheit; Entwicklung von Elementen gesundheitskompetenter Organisation, z. B. Verankerung im Leitbild, Ausbildung in Gesundheitskompetenz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Betriebliche Gesundheitsförderung ...

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Mitgliederakquise: Bekanntmachung der Maßnahme via einschlägigen E-Mail-Verteiler im Gesundheitsbereich (Konzept / Termine / Einladung zur Teilnahme)
- 2) Aufnahme von Interessenbekundungen potenzieller Mitglieder
- 3) Prüfung der Eignung potenzieller Mitglieder: Prüfung, ob ein Bezug zu Gesundheitskompetenz/Gesundheitsförderung, Tätigkeit im Gesundheitsbereich und ein Praxisbezug gegeben ist
- 4) offizielle Einladung ausgewählter Mitglieder mit Hinweis auf die Notwendigkeit einer kontinuierlichen und verbindlichen Teilnahme
- 5) Anmeldemanagement (Terminvereinbarungen und -aussendungen, Führen von Teilnahmelisten)

- 6) Bereitstellen einer externen Moderation
- 7) je nach Format entweder Raum (inklusive Verpflegung) oder Zugangslink zu virtueller Austauschplattform zur Verfügung stellen



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Auf eine Dokumentation / Protokollführung wird aus Gründen der Vertraulichkeit verzichtet.
- Präsentationsfolien nach Beiträgen von geladenen Expertinnen und Experten stehen im Anlassfall zur Verfügung.

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Die CoP lebt vom Engagement ihrer Mitglieder. Die Rolle der Koordinationsstelle der Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen ist in erster Linie die des Rahmengebendens und Moderierens.
- eine geschlossene Gruppe, um einen vertrauensvollen Rahmen herstellen zu können
- eine kontinuierliche Teilnahme der Mitglieder, um Fallbeispiele aus der Praxis gut und intensiv bearbeiten zu können

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Im September 2023 wurde die Community of Practice „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität“ (CoP GuG) gemeinsam mit dem Format Community of Practice „Diversität“ (CoP DIV) evaluiert. Der Rücklauf dieser Onlineerhebung mit geschlossenen und offenen Fragen betrug insgesamt rund 44 Prozent – davon ein Rücklauf zur CoP GuG von rund 54 Prozent.

- Am besten bewertet wurden mit jeweils 91,7 Prozent („sehr geeignet“ und „eher geeignet“ kumuliert) die CoP-Elemente „Externe Moderation“ und „Methode der kollegialen Fallberatung“.
- Das Element „Geschlossene Gruppe“ wird in Relation zu den anderen Ergebnissen etwas schlechter bewertet (16,7 % der Respondentinnen und Respondenten bewerten dieses mit „eher nicht geeignet“).

- Auch die Dauer der Treffen (3 Stunden) schneidet etwas schlechter ab. Auch dieses Element bewerten 16,7 Prozent der Respondentinnen und Respondenten mit „eher nicht geeignet“.
- Hinsichtlich des Elements „Format“ ist eine Präferenz in Richtung „Onlineformat“ ersichtlich. 70 Prozent der Befragten halten das „Onlineformat“ für „sehr geeignet“ bzw. „eher geeignet“, wohingegen rund ein Drittel der Respondentinnen und Respondenten (33,4 %) das „Präsenz-format“ mit „eher nicht geeignet“ bzw. mit „gar nicht geeignet“ bewertet.



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- 3 Fragen für meine Gesundheit
- Kommunikation im medizinischen Alltag
- Patientenkommunikation – Unterstützung für Angehörige der Gesundheitsberufe durch Inputvideos
- Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche
- Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard



Weiterführende Infos

- <https://oepgk.at/massnahmen/gesundheitskompetenz-und-gespraechsqualitaet-sagen-fragen-verstehen/>
- <https://oepgk.at/sagen-fragen-verstehen-erfolgreicher-abschluss/>
- <http://www.allianz-gf-wien.at/>

Kontakt:

- Ursula, Hübel, ursula.huebel@wig.or.at, Wiener Gesundheitsförderung – WiG
- <https://www.wig.or.at/schwerpunkte>

Wiener Allianz für Gesundheitsförderung
in Gesundheitseinrichtungen

WiG 
WIENER GESUNDHEITSFÖRDERUNG

 **Für die
Stadt Wien**

