

Beispiel guter Praxis

Gesprächsleitfäden als Tool zur Verbesserung der Gesprächsqualität zwischen Gesundheitsfachkräften und Patientinnen bzw. Patienten / Bewohnerinnen bzw. Bewohnern / Angehörigen

Kurzbeschreibung

Eine gute Gesprächsqualität wirkt sich sowohl positiv auf den Gesundheitszustand, das Gesundheitsverhalten und die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten als auch auf die Gesundheit und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter:innen aus (BMGF 2016; Street et al. 2012). In Anbetracht dessen wurden im Rahmen des trägerübergreifenden Pilotprojekts „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität. Sagen – Fragen – Verstehen“ der Wiener Gesundheitsförderung – WiG im Rahmen der „Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen“ zwei Gesprächsleitfäden als Tool zur Verbesserung der Gesprächsqualität zwischen Gesundheitsfachkräften und Patientinnen bzw. Patienten / Bewohnerinnen bzw. Bewohnern / Angehörigen entwickelt.

Die Gesprächsleitfäden basieren auf nationalen und internationalen Patientenempowerment-Maßnahmen und wurden in einem mehrstufigen partizipativen Prozess gemeinsam

mit Betroffenen (insbesondere auch aus vulnerablen Zielgruppen) und dem Gesundheitspersonal entwickelt sowie hinsichtlich leichter Sprache überprüft. Mit deren Hilfe können sich Patientinnen bzw. Patienten, Bewohner:innen sowie Angehörige ganz einfach auf das Gespräch mit Gesundheitsfachkräften vorbereiten, sich im Vorfeld eigene Fragen überlegen bzw. notieren und diese dann während des Gesprächs stellen.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Verbesserung der Gesprächsqualität zwischen Gesundheitsfachkräften und Patientinnen bzw. Patienten / Bewohnerinnen bzw. Bewohnern / Angehörigen
- Empowerment der Patientinnen bzw. Patienten / Bewohner:innen / Angehörigen im direkten Kontakt mit dem Gesundheitspersonal
- Ermutigung von Patientinnen bzw. Patienten / Bewohnerinnen bzw. Bewohnern / Angehörigen, Fragen zu stellen
- Verbesserung der patientenzentrierten Kommunikation
- strukturiertes Gespräch
- zufriedener Patientinnen bzw. Patienten / Bewohner:innen / Angehörige und Gesundheitsfachkräfte

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Eine gute Gesprächsqualität stärkt die Gesundheitskompetenz von einzelnen Personen, trägt zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sowie der Gesundheitsfachkräfte bei und führt nachweislich zu besseren Behandlungsergebnissen. In Gesundheitseinrichtungen sind patientenzentrierte Gespräche von ganz besonderer Bedeutung, da es für das körperliche, seelische und soziale Wohlbefinden notwendig ist, sich als Mensch verstanden zu fühlen und darauf vertrauen zu können, professionell beraten zu werden. Ein wesentlicher Aspekt einer guten Gesprächsqualität aufseiten des Gesundheitspersonals ist, das aktive Fragen zu unterstützen.

Das Stellen von Fragen versetzt Patientinnen und Patienten, Bewohner:innen und Angehörige in eine aktive Rolle und verbessert das Verstehen und die Anwendbarkeit der Informationen bzw. erhöht die Chance auf deren Mitwirkung (Sator et al. 2015; Silverman et al. 2013).

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Gesundheitsfachkräfte mit direktem Patienten- bzw. Bewohnerkontakt
- Patientinnen, Patienten, Bewohner:innen und Angehörige
- vulnerable Gruppen (insbesondere Menschen mit intellektueller und Mehrfachbehinderung inklusive Menschen mit Down-Syndrom, Gehörlose, Migrantinnen und Migranten)

Faktenbox

- Es gibt zwei Gesprächsleitfäden sowie Mitarbeiterinformationen:
 - 1) Gesprächsleitfaden Patientinnen, Patienten und Angehörige sowie Information für Mitarbeiter:innen
 - 2) Gesprächsleitfaden Bewohner:innen und Angehörige sowie Information für Mitarbeiter:innen
- Aufbau in drei Schritten: vor dem Gespräch – im Gespräch – nach dem Gespräch
- Die Gesprächsleitfäden wurden hinsichtlich leichter Sprache überprüft.

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Entscheidung, die Gesprächsleitfäden zu verwenden
- 2) sich mit den Gesprächsleitfäden vertraut machen (siehe auch Information für Mitarbeiter:innen)
- 3) Planung von Rahmenbedingungen, um die Gesprächsleitfäden zu implementieren
- 4) Gesprächsleitfäden aushändigen, mit vorheriger Erklärung zur Handhabung
- 5) Leitfäden aktiv im Gespräch nutzen



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Gesprächsleitfaden Patientinnen, Patienten und Angehörige
https://www.wig.or.at/fileadmin/user_upload/Gesunder_Betrieb_Files/Gespraechsleitfaden_PATIENTENiN_und_Angehoerige_02_2023.pdf
- sowie Information für Mitarbeiter:innen https://www.wig.or.at/fileadmin/user_upload/Gesunder_Betrieb_Files/MA_Info_Gespraechsleitfaden_PATIENTENiN_und_Angehoerige_02_2023.pdf
- Gesprächsleitfaden Bewohner:innen und Angehörige
https://www.wig.or.at/fileadmin/user_upload/Gesunder_Betrieb_Files/Gespraechsleitfaden_BEWOHNERiN_und_Angehoerige_02_2023.pdf
- Sowie Information für Mitarbeiter:innen https://www.wig.or.at/fileadmin/user_upload/Gesunder_Betrieb_Files/MA_Info_Gespraechsleitfaden_BEWOHNERiN_und_Angehoerige_02_2023.pdf

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Der Gesprächsleitfaden sollte ausgehändigt werden, wenn ein (Gesprächs-)Termin ausgemacht wird oder mit Wartezeit vor dem Gespräch zu rechnen ist, damit sich die Person auf das Gespräch vorbereiten kann.
- Es ist von Vorteil, wenn Patientinnen und Patienten / Bewohner:innen und Angehörige eine kurze Erklärung zur Anwendung des Leitfadens erhalten.
- Das Gesundheitspersonal sollte mit dem Gesprächsleitfaden vertraut sein und ihn während des Gesprächs aktiv einbeziehen.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Gesprächsleitfäden können eine Unterstützung für das Gespräch zwischen Gesundheitspersonal und Patientinnen bzw. Patienten / Bewohnerinnen bzw. Bewohnern / Angehörigen sein. Sie ermutigen, sich auf das Gespräch vorzubereiten, sich Fragen zu überlegen, das Gespräch zu strukturieren und im Nachgang das Besprochene nachzulesen. Für eine erfolgreiche Verwendung ist jedoch wichtig, begleitende Maßnahmen zur Information für das Gesundheitspersonal anzubieten und Rahmenbedingungen zu schaffen. Die Evaluationsergebnisse haben zudem ergeben:

- Mitarbeiter:innen erkennen den Nutzen für Bewohner:innen, Patientinnen bzw. Patienten und Angehörige, indem die Gesprächsleitfäden z. B. als Gedächtnisstütze und nützlich im Sinne der Nachvollziehbarkeit und Verbesserung des Wissens beschrieben worden sind.
- Mitarbeiter:innen erkennen den Nutzen für sich selbst, indem Gespräche besser strukturiert werden können und Zeit gespart werden kann.
- Erklärung zur Anwendung der Gesprächsleitfäden, insbesondere für vulnerable Gruppen empfohlen



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

- auf der Projektwebsite: <https://www.wig.or.at/programme/gesunder-betrieb/gesundheitskompetenz-und-gespraechsqualitaet>
- <http://www.allianz-gf-wien.at/aktivitaeten/projekte.html>

Literatur

- Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) (2016): Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur. Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, Wien
- Sator, M.; Nowak, P.; Menz, F. (2015): Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Grundlagen, Analyse und erste

Umsetzungsempfehlungen für eine langfristige Entwicklung in Österreich.
Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen (ÖBIG), Wien

- Silverman, J.; Kurtz, S. M.; Draper, J. (2013): Skills for communicating with patients. Radcliffe, London
- Street, R. L.; Cox, V.; Kallen, M. A.; Suarez-Almazor, M. E. (2012): Exploring communication pathways to better health: Clinician communication of expectations for acupuncture effectiveness. In: Patient Education and Counseling 89(2), 245–251

Kontakt:

- Clara Strozer, clara.strozer@wig.or.at, Wiener Gesundheitsförderung – WiG
- <https://www.wig.or.at/schwerpunkte>

