

Beispiel guter Praxis

Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche

Kurzbeschreibung

Impulsworkshops zu herausfordernden Patientengesprächen unterstützen Vertreter:innen der Gesundheitsberufe, indem sie ihnen hilfreiche Werkzeuge für eine effektive, patientenzentrierte und gesundheitskompetente Gesprächsführung auch in herausfordernden Situationen an die Hand geben. In Gruppen von bis zu zehn praktisch tätigen Angehörigen der Gesundheitsberufe wird in diesem vierstündigen Workshop mithilfe einer Schauspielpatientin oder eines Schauspielpatienten ausprobiert, welche Gesprächstechniken wie bei der Patientin bzw. dem Patienten ankommen und welche Skills hilfreich sind, um beispielsweise mit aufgebrauchten Patientinnen und Patienten, starken Emotionen, Widerstand, Adhärenz- oder Motivationsproblemen sowie Zeitknappheit umzugehen.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Förderung patientenzentrierter Gesprächsführung durch Angehörige der Gesundheitsberufe
- Entlastung Angehöriger der Gesundheitsberufe in herausfordernden Patientengesprächen
- niederschwelliger und einfacher Einstieg für Gesundheitseinrichtungen, um Maßnahmen zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention und zur Steigerung der Gesundheitskompetenz umzusetzen

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Patientenzentrierte Gesprächsführung kann die Outcomes der Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention, d. h. das Gesundheitsverhalten wie z. B. Adhärenz und den Gesundheitszustand von Patientinnen und Patienten verbessern. Darüber hinaus kann sie zu einer erhöhten Patientensicherheit und Patientenzufriedenheit, weniger Klagen und Beschwerden, einer effizienteren Nutzung der Konsultationszeit sowie einer geringeren ökonomischen Belastung für das Gesundheitssystem führen. Kommunikationstrainings in Gesundheitseinrichtungen sind ein zentraler Ansatzpunkt zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention. Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard bieten eine evidenzbasierte und qualitätsgesicherte Möglichkeit, die kommunikativen Kompetenzen der Angehörigen der Gesundheitsberufe in einem über mehrere Monate laufenden Trainingsdesign kontinuierlich und nachhaltig weiterzuentwickeln. In der Praxis zeigt sich, dass häufig ein niederschwelliger Einstieg für Gesundheitseinrichtungen erforderlich ist, um rasch, einfach und kostengünstig erste Maßnahmen zu setzen, Kommunikationsproblemen in der eigenen Einrichtung zu begegnen und Mitarbeiter:innen zu unterstützen. Ein Impulsworkshop zu herausfordernden Patientengesprächen bietet einen solchen niederschweligen Einstieg und stellt häufig den ersten Baustein dar, bevor eine Einrichtung ein umfangreicheres Kommunikationstraining implementiert.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Zielgruppen: praktisch tätige Vertreter:innen der Gesundheitsberufe mit direktem Patientenkontakt, Mitarbeiter:innen von Gesundheitseinrichtungen, die sich dafür interessieren, in ihrer Einrichtung ein Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) durchzuführen
- Settings: stationäre und ambulante Gesundheitseinrichtungen

Faktenbox

- Dauer: vier Stunden
- pro Gruppe max. zehn Teilnehmer:innen
- Kosten: pro Workshop und Gruppe ca. 1.000 €
- Alle Trainings werden von einem:einer Kommunikationstrainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und einer Schauspielpatientin bzw. einem Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool durchgeführt.

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Kontaktaufnahme mit dem Team Kommunikationstrainings (s. u. unter „Kontakt“) zur Abklärung des Bedarfs und zur Vermittlung einer passenden Trainerin oder eines passenden Trainers
- 2) Kontaktaufnahme mit dem:der Trainer:in zur Vereinbarung eines Termins
- 3) Rekrutierung der Teilnehmer:innen
- 4) Organisation entsprechender Seminarräumlichkeiten
- 5) Durchführung des Workshops



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Folder „Impuls-Workshop: Herausfordernde Patientengespräche“ unter <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/03/impuls-workshop-2022-web.pdf>

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Impulsworkshops können sowohl berufsgruppenspezifisch als auch berufsgruppenübergreifend stattfinden. Berufsgruppenspezifische Workshops eignen sich insbesondere für stark hierarchisch ausgerichtete Teams. Berufsgruppenübergreifende Workshops haben auch den zusätzlichen Benefit einer Teambuildingveranstaltung.
- Für Impulsworkshops können Sie DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise einreichen.
- Bei Erfolg und weiterem Interesse eignen sich Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard (12-, 16- oder 20-stündig), um, aufbauend auf dem Impulsworkshop, kommunikative Kompetenzen Angehöriger der Gesundheitsberufe nachhaltig weiterzuentwickeln.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Teilnehmer:innen erhalten Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen mit Patientinnen und Patienten effektiv, effizient und patientenzentriert zu kommunizieren.



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- „Infos ohne Nebenwirkung“ – eine Checkliste für Laiinnen und Laien zur Beurteilung der Verlässlichkeit von Onlinegesundheitsinformationen
- Starterworkshop Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings inklusive Selbsteinschätzungstool
- 3 Fragen für meine Gesundheit



Weiterführende Infos

- ÖPGK-Schwerpunkt „Gute Gesprächsqualität“ unter: <https://oepgk.at/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem>
- Factsheet Österreichische Gesundheitskompetenz-Erhebung 2020 unter: https://jasmin.goeg.at/1834/1/Factsheet%20HLS19-AT_bf.pdf
-

Kontakt:

- Marlene Sator, kommunikationstrainings@goeg.at, ÖPGK
- <https://oepgk.at/>
- Jürgen Soffried, kommunikationstrainings@ifgp.at, IfGP
- <https://www.ifgp.at/cdscontent/?contentid=10007.772051&portal=ifgpportal>



 Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz



Dachverband der
österreichischen
Sozialversicherungen

