

Beispiel guter Praxis

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard

Kurzbeschreibung

Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard sind Trainings in patientenzentrierter Gesprächsführung für Gruppen von bis zu zehn praktisch tätigen Angehörigen der Gesundheitsberufe. Mithilfe von Schauspielpatientinnen bzw. -patienten und Videobeispielen werden dort die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. So wird die Umsetzung patientenzentrierter Gesprächsführung in der Praxis gefördert und Vertreter:innen der Gesundheitsberufe werden mittels hilfreicher Werkzeuge in Bezug auf eine effektive Gesprächsführung auch in herausfordernden Situationen unterstützt.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Förderung patientenzentrierter Gesprächsführung durch Angehörige der Gesundheitsberufe
- Entlastung von Gesundheitsberufen in herausfordernden Patientengesprächen

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Eine gelungene Arzt-Patienten-Kommunikation stellt eine entscheidende Determinante für gute Ergebnisse von Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention dar. Sie kann 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. Patientenzentrierte Gesprächsführung kommt jedoch nach wie vor noch zu wenig bei den Patientinnen und Patienten an. Gemäß der HLS₁₉-AT-Studie bekommen 15 Prozent der Befragten von ihren Ärztinnen und Ärzten nicht die benötigten Informationen. 2016 beschloss daher die Bundes-Zielsteuerungskommission eine bundesweite Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Um Entscheidungsträger:innen und Umsetzer:innen dabei zu unterstützen, evidenzbasierte und qualitätsgesicherte Kommunikationstrainings in Gesundheitseinrichtungen zu implementieren, wurde in internationaler Kooperation ein Netzwerk zertifizierter Trainer:innen aufgebaut, die Kommunikationstrainings für Vertreter:innen der Gesundheitsberufe nach einem gleichfalls in internationaler Kooperation erarbeiteten Standard anbieten.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Zielgruppen: praktisch tätige Angehörige der Gesundheitsberufe mit direktem Patientenkontakt
- Settings: Krankenhaus, stationäre Rehabilitation, Onkologie
- individuell maßgeschneidert für das jeweilige Setting (z. B. Primärversorgungseinheiten, Apotheke) bzw. die jeweilige Zielgruppe

Faktenbox

- Trainingspakete: Paket à zwölf Stunden, Paket à 16 Stunden, Paket à 20 Stunden oder individuell nach Vereinbarung
- Trainings können in der jeweiligen Einrichtung stattfinden.
- idealerweise gegliedert in vier Stunden / Halbtage mit einem Abstand von einigen Wochen
- pro Gruppe max. zehn Teilnehmer:innen
- Kosten: je nach Paket ca. 4.000–6.000 €
- 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 des Trainingsumfangs, der Trainingsinhalte, der Kosten und Termine
- 3) Rekrutierung der Teilnehmer:innen
- 4) Organisation entsprechender Seminarräumlichkeiten
- 5) Durchführung des Trainings und Evaluierung



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Folder „Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Krankenhaus“: <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/03/folder-krankenhaus-2022.pdf>
- Folder „Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe in der stationären Rehabilitation“: <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/03/folder-reha-2022.pdf>
- Infoblatt „Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe in der Onkologie“: <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/03/produktfolder-onkologie-2022.pdf>

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Besprechen Sie mit dem:der Trainer:in, wie das Training den Bedürfnissen und Möglichkeiten in Ihrer Region/Gemeinde bzw. Ihren Einrichtungen individuell angepasst werden kann.
- Trainings können sowohl berufsgruppenspezifisch als auch berufsgruppenübergreifend stattfinden. Berufsgruppenspezifische Trainings eignen sich insbesondere für stark hierarchisch ausgerichtete Teams. Bei berufsgruppenübergreifenden Trainings hat das Training auch den zusätzlichen Benefit einer Teambuildingveranstaltung.
- Für alle Trainingsangebote können Sie DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise einreichen.
- Die Durchführung während der Arbeitszeit mit Freistellung wird empfohlen.
- Finden Sie einen Change Agent mit Leitungsfunktion in der Region/Gemeinde/Organisation, idealerweise eine Ärztin oder einen Arzt oder jemanden mit einem anderen Gesundheitsberuf, die:der von der Idee des Kommunikationstrainings begeistert ist und diese innerhalb der Region/Gemeinde/Organisation weiterträgt.
- Als niederschwelliger Einstieg vor der Implementierung von Kommunikationstrainings eignet sich die Maßnahme „Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche“. Diese einmalige Veranstaltung im Umfang dreier Stunden bietet Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen für herausfordernde Patientengespräche und stellt einen guten Einstieg in Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard dar.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Eine Evaluation der von den Trainerinnen und Trainern des ÖPGK-Trainernetzwerks durchgeführten Kommunikationstrainings ergab eine sehr hohe Zufriedenheit der Teilnehmer:innen mit den Trainings sowie eine signifikante Erhöhung der selbst eingeschätzten Kompetenzen nach den Trainings. Bei 80 Prozent der Trainings war eine Weiterführung des Trainingsangebots geplant. Die Akzeptanz der Trainingsangebote bei der Zielgruppe ist daher als hoch einzuschätzen.



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
- Einführungsworkshop Gesundheitskompetenz
- 3 Fragen für meine Gesundheit



Weiterführende Infos

- ÖPGK-Schwerpunkt „Gute Gesprächsqualität“: <https://oepgk.at/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem>
- Sator, M.; Nowak, P.; Menz, F. (2015): Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Kurzbericht auf Basis der Grundlagenarbeiten für das Bundesministerium für Gesundheit und den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger. Gesundheit Österreich GmbH, Wien
- Straßmayr, C.; Griebler, R.; Nowak, P.; Sator, M. und die Arbeitsgruppe Gesundheitskompetenz-Messung der ÖPGK (2022): Kommunikative Gesundheitskompetenz im Rahmen ärztlicher Gespräche. Factsheet zu den HLS19-AT-Ergebnissen. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

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=ifgpportalWebsite>

