

Beispiel guter Praxis

# Patientenkommunikation – Unterstützung für Angehörige der Gesundheitsberufe durch Inputvideos

## Kurzbeschreibung

Die Kommunikation mit Patientinnen und Patienten bringt unterschiedliche, teilweise herausfordernde Situationen für die Angehörigen der Gesundheitsberufe mit sich und kann mitunter Unsicherheiten hervorrufen. Um Professionistinnen und Professionisten dabei Unterstützung anzubieten, wurden in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten Kurzvideos zu verschiedenen Gesprächssituationen erstellt, welche Inputs für eine besser gelingende Kommunikation mit Patientinnen und Patienten beinhalten. Zudem können die Inhalte der Videos in einem Leitfaden nachgelesen werden.

## **Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?**

- Stärkung der Kommunikationskompetenz von Angehörigen der Gesundheitsberufe
- Vorbeugung gegen kommunikative Konfliktsituationen
- Förderung zufriedenstellender Gespräche
- Beitrag zur Erleichterung kommunikativer Herausforderungen im Berufsalltag

## **Warum bedarf es dieser Maßnahme?**

Im Rahmen des oö. Projekts „Gesund werden: Wo bin ich richtig?“ (vormals „Der gelungene Patientenkontakt“) wurden im Zuge einer Befragung in den oö. Akutambulanzen und beim oö. Roten Kreuz vonseiten Ersterer als deren häufigste Belastungsfaktoren u. a. herausfordernde Gesprächssituationen genannt. Deshalb wurden im Rahmen des Projekts gemeinsam mit allen Partnerinnen und Partnern geeignete Maßnahmen zur Unterstützung des Personals definiert. Einen Eckpfeiler stellen dabei die Videos dar. Patientinnen und Patienten befinden sich durch ihre Erkrankung und den Aufenthalt in einer Gesundheitseinrichtung meist in einem mehr oder weniger ausgeprägten nachvollziehbaren Ausnahmezustand. Ängste, Unsicherheit, Einschränkungen, viele offene Fragen, Schmerzen, auch Regeln und Vorgaben bis hin zu Sprachbarrieren und anderen kulturellen Verständnissen beeinflussen die Kommunikation seitens der Patientinnen und Patienten. Angehörige der Gesundheitsberufe auf der anderen Seite müssen sich rasch und individuell auf jede Gesprächssituation einstellen. Um eine Unterstützung anzubieten, wurden gemeinsam mit Kommunikationsexpertinnen und -experten Videos erstellt. Die Themenauswahl basiert auf Rückmeldungen von Professionistinnen und Professionisten aus den oö. Krankenhäusern.

## **Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?**

- Settings: Institutionen der Gesundheits- und Krankenversorgung wie Krankenhäuser, Primärversorgungseinheiten, Ordinationen
- Angehörige der Gesundheitsberufe mit direktem Patientenkontakt

## Faktenbox

- Link zu (dzt.) fünf Videos: <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/?contentid=10007.887755&portal=wobinichrichtigportal>
- Link zum dazugehörigen Leitfaden: <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/load?contentid=10008.770164&version=1661762454>

## Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Download der Inputvideos und des Leitfadens für eine gelungene Kommunikation
- 2) Einsatz der Inputvideos und des Leitfadens in Schulungen, Workshops, Webinaren etc. und/oder Verbreitung der Inputvideos und des Leitfadens innerhalb der Gesundheitseinrichtung



### Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Link zu (dzt.) fünf Videos: <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/?contentid=10007.887755&portal=wobinichrichtigportal>
- Link zum dazugehörigen Leitfaden: <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/load?contentid=10008.770164&version=1661762454>

## Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Themen für die Videos wurden auf Basis der Rückmeldungen zum Bedarf aus den in oö. Krankenhäusern interprofessionell durchgeführten Kommunikationstrainings gewählt. Für den fachlichen Aufbau sowie den Input wurden Kommunikationsexpertinnen und -experten beigezogen. Die Videos wurden im Zuge des Erstellungsprozesses immer wieder von unterschiedlichen Fachleuten evaluiert und adaptiert. Zu den finalen Videos sind viele positive Rückmeldungen im Sinne von „hilfreich im Alltag“ eingetroffen. Die Videos wurden erst Anfang September 2022 veröffentlicht, daher sind noch keine weiteren Evaluierungen möglich.



### Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche
- Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard
- Trainerlehrgang (nach ÖPGK-tEACH-Standard) „Patientenzentrierte Gesprächsführung evidenzbasiert und effektiv trainieren“
- Starterworkshop Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings inklusive Selbsteinschätzungstool
- Einführungsworkshop Gesundheitskompetenz
- 3 Fragen für meine Gesundheit



### Weiterführende Infos

- Projektwebsite: [www.wobinichrichtig.at](http://www.wobinichrichtig.at)
- Projektbericht: <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/load?contentid=10008.768507&version=1656497096>

### Kontakt:

- Eva Kaser, [eva.kaser@ooe.gv.at](mailto:eva.kaser@ooe.gv.at), Amt der Oö. Landesregierung, Abteilung Gesundheit
- <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/60621.htm>

**GESUND  
WERDEN.**  
Wo bin ich  
richtig?