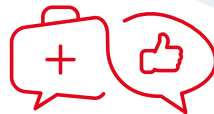


**Kommunikations-  
training** für  
Gesundheitsberufe

in der  
**Apotheke**



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

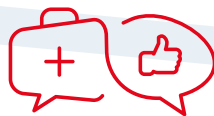
# Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, herausfordernde Situationen besser zu bewältigen.

---

## **Nutzen**    **Effektive Kommunikation mit Patientinnen und Patienten**

- + entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen,
- + hilft, die verfügbare Zeit effizienter zu nutzen,
- + führt zu einer Verbesserung ...
  - ... der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten,
  - ... der Mitarbeit und Therapietreue von Patientinnen und Patienten,
  - ... der diagnostischen Genauigkeit,
  - ... der Behandlungsergebnisse,
  - ... der Patientensicherheit,
- + verbessert die Gesundheit und erhöht die Arbeitszufriedenheit bei Angehörigen der Gesundheitsberufe,
- + reduziert die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen.

Profi-Skills für Gespräche kann man lernen und sie **entlasten den eigenen Arbeitsalltag!**



Gute Gespräche  
bringen allen was

---

## Zielgruppe

- + Pharmazeutinnen und Pharmazeuten in öffentlichen Apotheken und Anstaltsapotheken
- + PKAs in öffentlichen Apotheken und Anstaltsapotheken

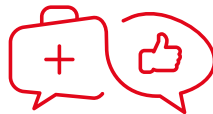
---

## Arbeitsweise

Die Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard (ÖPGK & tEACH). Mithilfe von Schauspielpatientinnen, Schauspielpatienten und Videobeispielen werden in diesen Trainings die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei hat jeder und jede Teilnehmer:in die Möglichkeit, Schwerpunkte nach den eigenen Interessen auszuwählen.

## Eckdaten

- + Alle Trainingsangebote können in Ihrer Einrichtung stattfinden.
- + pro Gruppe max. 10 Teilnehmer:innen; eine kontinuierliche Teilnahme aller angemeldeten Personen an allen Modulen wird erwartet.
- + Alle Trainings werden von einem bzw. einer Kommunikations-trainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und einer Schauspielpatientin bzw. einem Schauspielpatienten durchgeführt.
- + von der Österreichischen Apothekerkammer im Ausmaß von insgesamt 24 freien Fortbildungspunkten approbiert (3 Module)
- + weitere Informationen: <https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem/>

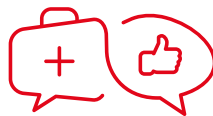


**Gute Gespräche –  
Therapietreue**

## Was bringt mir die Anwendung der im Training erlernten Skills?

„Ich kann das Kundengespräch jetzt gut strukturieren und Informationen klarer vermitteln.“

„Meine Angst vor aufgebrachtten Kunden ist jetzt kleiner. Ich kann besser deeskalieren – das bewirkt wahre Wunder.“

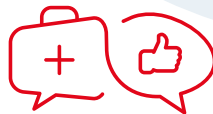


**Gute Gespräche –  
Patientenzufriedenheit**

## Das sagen die Teilnehmer:innen nach dem Training.

„Es ist super, wie meine Kunden mir jetzt zuhören und sich zufriedener fühlen.“

„Es gibt so viele Möglichkeiten, etwas falsch zu verstehen. Die erlernten Techniken helfen mir, klar und deutlich zu kommunizieren.“



**Gute Gespräche –  
Arbeitszufriedenheit**

---

## Trainingsinhalte

**Die Module 1 und 2 bilden die Basis jedes Trainings, aus den weiteren Modulen kann frei gewählt werden.**

---

### **Modul 1 Informationen verständlich vermitteln**

- + gut ins Gespräch starten und Informationen strukturieren
- + Informationen so teilen, dass sie verstanden werden
- + auch unter erschwerten Bedingungen und mit spezifischen Personengruppen verständlich kommunizieren

---

### **Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen**

- + Gespräche mit ungeduldigen, verärgerten oder aggressiven Kundinnen und Kunden führen
- + in konflikträchtigen Gesprächen deeskalieren
- + mit starken Emotionen wie z.B. Trauer in Gesprächen zur Sterbeverfügung umgehen



---

# Weitere Module zur freien Wahl

## Schlechte Nachrichten überbringen

- + schlechte Nachrichten an Kundinnen und Kunden verständlich und angemessen übermitteln
- + schwierige Informationen so vermitteln, dass sie ankommen
- + mit Reaktionen auf schlechte Nachrichten adäquat und zielführend umgehen

## Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken

- + soziokulturelle Unterschiede insbesondere bei unterschiedlichem Krankheits- und Gesundheitsverständnis, niedrigem sozioökonomischen Hintergrund, und/oder (starken) Emotionen überbrücken
- + über sprachliche Barrieren hinweg verständlich kommunizieren

---

## Trainingspakete

---

### **12 Std.**

- + Module: Informationen verständlich vermitteln; Mit starken Emotionen zielführend umgehen; ein Modul nach Wahl
- + Trainingsdesign: 3 × 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 3.789 Euro

---

### **16 Std.**

- + Module: Informationen verständlich vermitteln; Mit starken Emotionen zielführend umgehen; zwei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 4 x 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 5.052 Euro

---

## 20 Std.

- + Module: Informationen verständlich vermitteln; Mit starken Emotionen zielführend umgehen; zwei Module und ein Refresher-Modul nach Wahl
- + Trainingsdesign: 5 x 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 6.315 Euro

- + Kosten pro Gruppe mit maximal 10 Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern mit 1 Kommunikationstrainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und 1 Schauspielpatientin oder -patienten
- + Kosten exklusive Mehrwertsteuer und Reisekosten
- + Gerne passen wir das Training an die Möglichkeiten in Ihrem Haus an und geben Ihnen Auskunft zu alternativen Trainingsdesigns wie z. B. 2 x 6 Stunden oder 8 + 4 Stunden. Bitte beachten Sie, dass die Kosten für alternative Trainingsdesigns von den Kosten der angeführten Trainingspakete abweichen können.

Profi-Skills für Gespräche kann man lernen und sie **entlasten den eigenen Arbeitsalltag!**



Gute Gespräche  
bringen allen was

---

## Auftraggeber und Finanzierung

 Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz



Agenda  
Gesundheitsförderung



Dachverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungen

---

## Projektumsetzung



Gesundheit  
Österreich GmbH

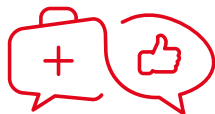


Kompetenzzentrum  
Gesundheitsförderung  
und Gesundheitssystem

Agenda  
Gesundheitsförderung



Institut für Gesundheitsförderung  
und Prävention GmbH



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

---

**Impressum**

Oktober 2024

**Herausgeber und Kontakt:**

Österreichische Plattform

Gesundheitskompetenz

kommunikationstrainings@goeg.at

**Layout und Gestaltung:**

Greta Grabner

[www.gretadesignstudio.com](http://www.gretadesignstudio.com)

**Kommunikationstraining für**

**Gesundheitsberufe in der Apotheke**

**Für den Inhalt verantwortlich:**

Gesundheit Österreich GmbH

**Finanziert durch:** Bundesministerium für Soziales,  
Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz im  
Rahmen der Agenda Gesundheitsförderung