

Beispiel guter Praxis

# Trainerlehrgang (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

## „Patientenzentrierte Gesprächsführung evidenzbasiert und effektiv trainieren“

### Kurzbeschreibung

Dieser Trainerlehrgang qualifiziert die Teilnehmer:innen für die Durchführung von Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard, einem in internationaler Kooperation entwickelten Standard. Der Lehrgang richtet sich an praktisch tätige Angehörige der Gesundheitsberufe mit Lehrerfahrung und Lehrende an Ausbildungsstätten für Gesundheitsberufe. Er hat einen Umfang von ca. 130 Stunden und eine Gesamtdauer von ca. einem Jahr. Absolventinnen und Absolventen erhalten einen Kompetenznachweis in Form eines Zertifikats als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard). Modellregionen können einen gesamten Lehrgang mit 15–18 Teilnehmer:innen und Teilnehmern in Auftrag geben oder Teilnehmer:innen in einen modellregionenübergreifenden Lehrgang entsenden.

## Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Förderung patientenzentrierter Gesprächsführung durch Angehörige der Gesundheitsberufe
- Unterstützung der Teilnehmer:innen, ihr Wissen, ihre Einstellungen und Fertigkeiten weiterzuentwickeln, um zukünftig effektive und evidenzbasierte Fortbildungen in Gesprächsführung für Angehörige der Gesundheitsberufe anzubieten
- Unterstützung von Regionen/Gemeinden/Bezirken und Einrichtungen, eigene Trainer:innen für die Durchführung von Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard zu qualifizieren

## Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Eine gelungene Kommunikation zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und Patientinnen bzw. Patienten 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 Patientinnen und Patienten an. Gemäß der HLS<sub>19</sub>-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. Im Zuge der Umsetzung dieser Strategie werden mithilfe eines Train-the-Trainer-Modells Kommunikationstrainer:innen nach einem in internationaler Kooperation erarbeiteten, qualitätsgesicherten Standard ausgebildet, um die breitenwirksame Umsetzung nachhaltiger Kommunikationstrainings für Vertreter:innen der Gesundheitsberufe in der Aus-, Fort- und Weiterbildung zu unterstützen.

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

- Zielgruppen:
  - praktisch tätige Angehörige der Gesundheitsberufe aus diversen Settings des Gesundheitssektors mit direktem Patientenkontakt und Erfahrung als Lehrende:r in der Aus-, Weiter- oder Fortbildung, die als Kommunikationstrainer:innen tätig sein wollen

- Lehrende an Ausbildungsstätten für Gesundheitsberufe mit Vorerfahrung im Kommunikations-/Gesprächsführungsunterricht, die ihren Unterricht auf der Grundlage eines evidenzbasierten Kommunikationsmodells für Gesundheitsberufe und nach einer evidenz- und erfahrungsbasierten Didaktik gestalten wollen

### **Faktenbox**

- Anbieterin: ÖPGK
- Umsetzung:
  - Lehrtrainer:innen, zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard
  - Schauspielpatientinnen und -patienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool
  - fachliche Begleitung und Koordination durch die Gesundheit Österreich GmbH und das Institut für Gesundheitsförderung und Prävention in Kooperation mit dem Auftraggeber
- Umfang: ca. 130 Stunden, Dauer: ca. ein Jahr
- Inhalte:
  - drei Präsenzmodule
  - Praktikum
  - Einzelarbeit und Peer-Arbeit zwischen den Präsenzmodulen
  - formative Leistungsüberprüfung
- Gruppengröße: 15–18 Teilnehmer:innen
- Abschluss: Kompetenznachweis (Zertifikat) als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

### **Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?**

- 1) Kontaktaufnahme mit dem Team Kommunikationstrainings (s. u. unter „Kontakt“) zur Abklärung des Bedarfs
- 2) Abstimmung und Detailplanung mit dem Team Kommunikationstrainings
- 3) Rekrutierung von Bewerberinnen und Bewerbern für das Aufnahmeverfahren

- 4) Organisation entsprechender Seminarräumlichkeiten
- 5) Durchführung des Trainerlehrgangs und Evaluierung



#### Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Folder Informationen zum Trainerlehrgang für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard). „Patientenzentrierte Gesprächsführung evidenzbasiert und effektiv trainieren“. ÖPGK 2023 <https://oepgk.at/website2023/wp-content/uploads/2023/03/oepgk-leitfaden-trainerlehrgang-a5-neu.pdf>

### Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Aufnahmeverfahren:
  - schriftliche Bewerbung und persönliches Aufnahmegespräch
  - verpflichtende Teilnahme an einem zweitägigen Kommunikationstraining (nach ÖPGK-tEACH-Standard)
  - Teilnehmervereinbarung mit der ÖPGK
- Der Trainerlehrgang kann je nach Bedarf sowohl berufsgruppenspezifisch als auch berufsgruppenübergreifend stattfinden.
- Für den Trainerlehrgang können Sie DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise einreichen.
- Finden Sie einen Change Agent mit Leitungsfunktion in Ihrer Modellregion, idealerweise eine Ärztin oder einen Arzt oder jemanden mit einem anderen Gesundheitsberuf, die:der von der Idee des Kommunikationstrainings und der Qualifizierung eigener Trainer:innen begeistert ist und diese innerhalb Ihrer Modellregion weiterträgt.
- Beginnen Sie klein und verfolgen Sie ein Stufenmodell: Als niederschwelliger Einstieg vor der Implementierung eines Trainerlehrgangs eignet sich in einem ersten Schritt 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 die Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard sowie in den darauf aufbauenden Trainerlehrgang dar.

## Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Die Effektivität und der Impact von Train-the-Trainer-Programmen zu patientenzentrierter Gesprächsführung wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen. Nach den in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandards von ÖPGK und EACH (International Association for Communication in Healthcare) fanden in Österreich bisher drei erfolgreiche und sehr gut evaluierte Trainerlehrgänge statt, in denen 47 später zertifizierte Trainer:innen ausgebildet wurden. Die Evaluationsergebnisse zeigen eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Trainings sowie eine signifikante Erhöhung der selbst eingeschätzten Kompetenzen nach den Trainings sowohl aufseiten der Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang als auch aufseiten der Teilnehmer:innen an den von den Absolventinnen und Absolventen des Lehrgangs durchgeführten Kommunikationstrainings. Es zeigt sich eine hohe Reichweite und eine große Akzeptanz der Trainingsangebote.



### Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche
- „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>
- 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 HLS<sub>19</sub>-AT-Ergebnissen. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

## Kontakt:

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

