



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

## **Patientenzentrierte Gesprächsführung in der Onkologie trainieren**

Die Gesprächsführung zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und Patient:innen stellt ein zentrales klinisches Werkzeug dar und ihre Qualität kann Gesundheitsoutcomes, Patientenzufriedenheit<sup>1-3</sup> sowie die Patientensicherheit<sup>4</sup> verbessern. Es ist bekannt, dass klinische Erfahrung nicht zwingend zu einer Steigerung kommunikativer Kompetenzen bei Gesundheitsberufen führt. Im Gegenteil: Ohne Auffrischung gehen diese Kompetenzen im beruflichen Alltag bald wieder verloren, auch wenn sie in der Ausbildung erlernt wurden. Studien zu Kommunikationstrainings in der Onkologie zeigen, dass diese patientenzentriertes und -unterstützendes Verhalten in der Gesprächsführung von Angehörigen der Gesundheitsberufe nachhaltig verbessern<sup>2, 3, 5-11</sup>, zu einer Veränderung ihrer Haltung und Einstellung führen<sup>3, 6, 9, 11</sup> und die Selbstsicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen erhöhen.<sup>2, 3, 5, 8, 10</sup>

Daher wurde im Rahmen des Nationalen Krebsrahmenprogramms und in Umsetzung der bundesweiten Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung<sup>12</sup> ein Curriculum für ein Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe in der Onkologie auf Basis einer Bedarfserhebung entwickelt. Das Curriculum basiert auf einem in internationaler

Kooperation entwickelten Qualitätsstandard<sup>13</sup> und wird von zertifizierten Trainer:innen des bundesweiten Trainer:innen-Netzwerks der Österreichischen Plattform für Gesundheitskompetenz (ÖPGK)\* in Zusammenarbeit mit ausgebildeten Schauspielpatient:innen umgesetzt. Das Curriculum wurde pilotiert und wurde seit 2022 in insgesamt 18 Einrichtungen und mit 160 Teilnehmer:innen, teilweise gefördert aus Mitteln des Krebsrahmenprogramms und der Agenda Gesundheitsförderung, umgesetzt.

Zehn Pilottrainings wurden im Hinblick auf die Zufriedenheit der Teilnehmer:innen und die selbst eingeschätzten Lernerfolge evaluiert. Insgesamt beteiligten sich 67 Personen an der Evaluation, wovon ca. 75% Frauen und 25% Männer waren. Der größte Anteil an Befragungsteilnehmenden bestand aus Ärztinnen und Ärzten (54%), 19,4% kamen aus der Gesundheits- und Krankenpflege und weitere 11,9% aus dem Bereich der medizinisch-technischen Dienste. Die restlichen Teilnehmer:innen gaben als beruflichen Hintergrund Psychologin bzw. Psychologe (7,5%), Studierende:r (4,5%), oder sonstiges (1,5%) an bzw. machten hierzu keine Angabe (1,5%).

Patientenzentrierte Gespräche in der Onkologie: Mehr Kompetenz für bessere Gesundheitsoutcomes und Zufriedenheit.

### Stimmen der Teilnehmer:innen zum Training:

*„Dieses Seminar sollte allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unseres Hauses ermöglicht werden!“*

*„Ausgezeichnet aufgebauter Kurs, insbesondere im Hinblick auf Themengebiete/Inhalte, klinische Relevanz und Art der Ausführung/Organisation.“*

*„Wird definitiv weiterempfohlen!“*

Weitere Stimmen zum Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard finden Sie unter:



Download Folder:



Weitere Infos zum Programm „Gute Gespräche bringen allen was“:



Die Zufriedenheit der Teilnehmer:innen mit den Trainings war sehr hoch: Sie bewerteten die Kommunikationstrainings insgesamt mit der Schulnote „sehr gut“ ( $M^{**} = 1,1$ ;  $SD^{***} = 0,3$ ). Die Befragten schätzten ihre Kompetenzen nach dem Kommunikationstraining in fast allen abgefragten Bereichen im Durchschnitt signifikant höher ein als retrospektiv vor Beginn des Trainings und es wurden durchgängig starke Lerneffekte ( $|d|^{****} \geq \pm 0,8$ ) identifiziert.<sup>14</sup>

*Marlene Sator, Benjamin Kölldorfer*

\* <https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem/oepgk-trainernetzwerk/>

\*\* Arithmetisches Mittel

\*\*\* Standardabweichung

\*\*\*\* Cohen's d (Maß der Effektstärke:  $|d| \geq 0,2$  = klein,  $|d| \geq 0,5$  = mittel und  $|d| \geq 0,8$  = groß)

<sup>1</sup> Lelorain S, Brédart A, Dolbeault S, Sultan S. A systematic review of the associations between empathy measures and patient outcomes in cancer care. *Psycho-Oncology* 2012; 21:1255–64

<sup>2</sup> Back AL, Fromme EK, Meier DE. Training clinicians with communication skills needed to match medical treatments to patient values. *Journal of the American Geriatrics Society* 2019; 67(52):441

<sup>3</sup> Bos-van den Hoek DW, Visser LN, Brown RF, Smets EM, Henselmans I. Communication skills training for healthcare professionals in oncology over the past decade: a systematic review of reviews. *Current opinion in supportive and palliative care*. 2019; 13(1):33–45

<sup>4</sup> Chen AM, Garcia J, Granchi PJ, Johnson J, Eisele DW. Late recurrence from salivary gland cancer: When does „cure“ mean cure? *Cancer* 2008; 112(2):340–44

<sup>5</sup> Moore PM, Rivera S, Bravo-Soto GA, Olivares C, Lawrie TA. Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer. DOI: 10.1002/14651858.CD003751.pub4 2018; 1465–858

<sup>6</sup> Followfield L, Jenkins V, Farewell V, Saul J, Duffy A, Eves R. Efficacy of a cancer research UK communication skills training model for oncologists: a randomised controlled trial. *The Lancet* 2002; 359(9307):650–56

<sup>7</sup> Followfield L, Jenkins V, Farewell V, Solis-Trapala I. Enduring impact of communication skills training: results of a 12-month follow up. *British Journal of Cancer* 2003; 89:1445–49

<sup>8</sup> Kaye EC, Cannone D, Snaman JM, Baker JN, Spraker-Perlman H. The state of the science for communication training in pediatric oncology: a systematic review. *Pediatric Blood & Cancer* 2020; 67(10):e28607

<sup>9</sup> Feraco AM, Brand SR, Mack JW, Kesselheim JC, Block SD, Wolfe J. Communication skills training in pediatric oncology: moving beyond role modeling. *Pediatric Blood & Cancer* 2016; 63(6):966–72

<sup>10</sup> Kissane DW, Bylund CL, Banerjee SC et al. Communication skills training for oncology professionals. *Journal of Clinical Oncology* 2012; 30(11):1242

<sup>11</sup> Barth J, Lannen P. Efficacy of communication skills training courses in oncology: a systematic review and meta-analysis. *Annals of Oncology* 2011; 22(5):1030–40

<sup>12</sup> BMGF: Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung – Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur. Bundesministerium für Gesundheit und Frauen. Wien, 2016

<sup>13</sup> ÖPGK-Trainernetzwerk und tEACH: Kommunikations-trainings für Gesundheitsberufe – Anerkennungskriterien für Trainings und Trainer:innen/Trainer nach ÖPGK-tEACH-Standard. ZSG Projektarbeiten 2019, Beilage zu Projekt 4.2.1. Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK). Wien, 2019

<sup>14</sup> Kölldorfer B, Sator M: Evaluationsbericht: Kommunikationstrainings in der Onkologie 2022/23. Kennzahlen – Zufriedenheit – Lerneffekte. Wien, 2023