



Gute Gespräche
bringen allen was

österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz



Broschüre

Informationen zum Trainerlehrgang für Gesundheitsberufe

(nach ÖPGK-tEACH-Standard)

„Patientenzentrierte Gesprächsführung
evidenzbasiert und effektiv trainieren“

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

Gesundheit Österreich GmbH
Stubenring 6
1010 Wien
T +43 1 515 610

www.goeg.at

Die Urheberrechte für die im Dokument verwendeten Logos liegen bei der jeweiligen Organisation.

Wien, im Jänner 2025



Inhalt

Hintergrund	4
Ziele	5
Nutzen für Organisationen im Gesundheitsbereich.....	6
Zielgruppe	6
Grundsätze und Methoden	7
Lernziele.....	8
Elemente des Lehrgangs	9
Umfang des Lehrgangs	10
Kurszeiten und Trainer:innen	10
Kursort	10
Gruppengröße	11
Anwesenheit.....	11
Aufnahmevoraussetzungen und –verfahren.....	11
Abschluss	12
Fortbildungspunkte	13
Kosten	13
Fahrplan	14



Key Facts

Umfang: 137 Stunden

Inhalte:

Präsenzmodule zu den Themen Was & Wie trainieren, Refresher (68 Stunden)

Praktikum (59 Stunden)

Haus- und Peer-Arbeit (10 Stunden)

Zielgruppe:

Angehörige der Gesundheitsberufe, die direkten Patientenkontakt haben/hatten, wie Ärztinnen und Ärzte, DGKP, Apotheker:innen, Psychologinnen und Psychologen, und Angehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste

Kosten:

Grundfinanzierung durch öffentliche Mittel

Selbstbehalt pro Teilnehmer:in inkl. 1 Kommunikationstraining (12 Stunden) für Ihre Einrichtung: ab 6.237,- EUR

Weitere Informationen:

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

Hintergrund

Grundlage dieses Lehrgangs ist die 2016 von der Bundeszielsteuerungskommission beschlossene bundesweite Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Im Auftrag der Fachgruppe Public Health und der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und in Umsetzung des Zielsteuerungsvertrags (operatives Ziel 10) wurden Anerkennungskriterien für Trainings und Trainer:innen erarbeitet, um evidenzbasierte Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach einem gesicherten Standard zu fördern. Nach diesen in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandards (ÖPGK & EACH: International Association for Communication in Healthcare) haben bereits vier erfolgreiche und sehr gut evaluierte Trainerlehrgänge (TTT) stattgefunden.

Aufbauend auf den bisherigen Umsetzungserfahrungen wird 2025 ein weiterer Trainerlehrgang für Angehörige unterschiedlicher Gesundheitsberufe angeboten. Der Lehrgang wird aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert.

Organisationen im Gesundheitsbereich sind eingeladen, bis zu 4 Teilnehmer:innen zu einem geringen Selbstkostenbeitrag in diesen bundesweiten Lehrgang zu entsenden. Auch Einzelpersonen können sich bewerben, sofern eine strukturierte Umsetzungsmöglichkeit für Kommunikationstrainings gegeben ist, d.h. sie nachweisen können, in welchem Rahmen sie realistisch die Möglichkeit haben, in Zukunft Kommunikationstrainings umzusetzen.

Den Absolventinnen und Absolventen des Trainerlehrgangs stehen eine Reihe von ausgearbeiteten Standardcurricula für Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe in div. Settings inkl. entsprechender Materialien zur Verfügung. Diese Curricula sollen sie bei der Implementierung von Kommunikationstrainings unterstützen.

Da der Lehrgang aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert wird, wird von den Organisationen, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer entsenden, eine Absichtserklärung erwartet, in der beschrieben wird, wie und in welchem Ausmaß die Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings im Zeitraum von 3 Jahren nach Abschluss des Lehrgangs beabsichtigt wird. Auch Einzelpersonen haben bei ihrer Bewerbung eine entsprechende Absichtserklärung einzureichen.

Bewerber:innen, die von Organisationen im Gesundheitsbereich entsendet werden, die eine nachhaltige Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings in der eigenen Organisation planen und in der Absichtserklärung dokumentieren, werden bei der Aufnahme in den Lehrgang bevorzugt.

Ziele

Der Trainerlehrgang qualifiziert die Teilnehmer:innen für die Durchführung von Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach dem Standard der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und der International Association for Communication in Healthcare (EACH – Arbeitsgruppe für Lehre tEACH).

Das Ziel dieses Lehrgangs ist es, Personen dabei zu unterstützen, ihr Wissen, ihre Einstellungen und Fertigkeiten weiterzuentwickeln, um zukünftig effektive und evidenzbasierte Fortbildungen in Gesprächsführung für Gesundheitsberufe anzubieten.

Kommunikationstrainings nach diesem Standard setzen unmittelbar an den kommunikativen Herausforderungen des beruflichen Alltags an und behandeln kommunikative Fertigkeiten integriert mit fachlichen Herausforderungen.

Nutzen für Organisationen im Gesundheitsbereich

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 Adhärenz von Patientinnen und Patienten,
 - der diagnostischen Genauigkeit,
 - der Behandlungsergebnisse,
 - der Patientensicherheit,
- reduziert die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen,
- verbessert die Gesundheit und erhöht die Arbeitszufriedenheit von Gesundheitsberufen.

Kommunikative Fertigkeiten können über die Ausbildung hinaus auch am Arbeitsplatz (in-house und on the job) laufend weiterentwickelt werden.

Fundiert ausgebildete Kommunikationstrainer:innen im eigenen Personal bieten den Organisationen im Gesundheitsbereich eine effiziente und machbare Möglichkeit zur Umsetzung von Kommunikationstrainings in ihren Einrichtungen und Häusern.

Zielgruppe

Angehörige der Gesundheitsberufe, die direkten Patientenkontakt haben/hatten, wie Ärztinnen und Ärzte, DGKP, Apotheker:innen, Psychologinnen und Psychologen, und Angehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste

Grundsätze und Methoden

Evidenzbasiertes spezifisches Kommunikationsmodell

Im Trainerlehrgang wird mit den Calgary–Cambridge Guides gearbeitet. Dieses Kommunikationsmodell wird international eingesetzt, basiert auf wissenschaftlicher Evidenz, ist spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsfachkräften gegenüber deren Patientinnen und Patienten ausgerichtet und verhaltensorientiert. Als umfassendes Kommunikationsmodell erlauben die Calgary–Cambridge Guides es, ein Gespräch über isolierte Gesprächstechniken hinausgehend in seiner Gesamtheit zu erfassen.

Evidenz- und erfahrungsbasierte Didaktik

Der Trainerlehrgang orientiert sich an international empfohlenen Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsfachkräfte. Er arbeitet nach folgenden Lehrprinzipien, die sich in der wissenschaftlichen Überprüfung für effektive Kommunikationstrainings als notwendig erwiesen haben:

- hohe Lerner-Zentrierung, d.h. Anschließen an Vorwissen, Erfahrungen, Bedarf und erlebten Herausforderungen im Arbeitsalltag der Teilnehmer:innen und flexible Anwendung der kommunikativen Fertigkeiten je nach Umständen und persönlichen Kommunikationsstilen
- erfahrungsbasierte Trainingsmethoden, d.h. praktisches Üben, vorzugsweise mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten unter Anleitung, kombiniert mit konstruktivem Feedback und der Möglichkeit für wiederholtes Üben
- Reflexion und Arbeit mit Peers
- flexibles Einflechten theoretischer Modelle an passenden Stellen
- Einsatz von Aktivitäten zur Festigung, Auffrischung und Verstärkung des Gelernten und solcher, die den Transfer in die Praxis unterstützen (z.B. Reflexion der konkreten Umsetzung im beruflichen Arbeitsalltag)

Evidenzbasierte Lehrprinzipien für effektive Trainerausbildungen wie insbesondere Methodenvielfalt, interaktives Arbeiten in Kleingruppen, Bereitstellen dazugehöriger Materialien, Ausgewogenheit zwischen kognitiver Herausforderung und Erfahrungslernen und das Abzielen auf eine Verhaltensänderung bilden die didaktischen Grundpfeiler des Trainerlehrgangs.

Den Bedarfen der Zielgruppen angepasstes longitudinales Trainingsdesign

Der Trainerlehrgang wird nach wissenschaftlichen Methoden der medizinischen Lehr-/Lernforschung den Bedarfen der Zielgruppe spezifisch angepasst, implementiert und evaluiert. Der Lehrgang erfolgt in Modulen (longitudinales Design), die spiralförmiges Lernen ermöglichen. Dadurch werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dabei unterstützt, ihre Kommunikations- und Lehrkompetenzen möglichst effektiv und effizient weiterzuentwickeln.

Lernziele

Nach erfolgreicher Absolvierung des Trainerlehrgangs erlangen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein Zertifikat als „Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard)“ und haben sich die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten in folgenden Bereichen angeeignet:

WAS trainieren:

- Analyse der Struktur beobachteter Patientengespräche anhand eines evidenzbasierten Kommunikationsmodells, das spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsfachkräften gegenüber ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet ist (Calgary-Cambridge Guides)
- Erkennen, welche Fertigkeiten Gesundheitsfachkräfte in der Gesprächsführung gegenüber Patientinnen und Patienten einsetzen bzw. welche fehlen

WIE trainieren? Erfahrungsbasierte Kommunikationslehre:

- Anwendung von Schlüsselkomponenten für ein effektives erfahrungsbasiertes Kommunikationstraining
- gezielter Einsatz von Rollenspielen, Videos, Reflexionen, Kleingruppenarbeiten und der Arbeit mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten inklusive wiederholten Übens zur Verbesserung der kommunikativen Kompetenzen von Gesundheitsfachkräften
- strukturiertes Feedback an Gesundheitsfachkräfte in Bezug auf ihre kommunikativen Kompetenzen
- Anleiten dazu, alternatives Gesprächsverhalten unmittelbar nochmals auszuprobieren

Die Anwendung dieser Kenntnisse und Fertigkeiten wird im Rahmen einer formativen Leistungsüberprüfung in den Präsenzmodulen und im Praktikum dargelegt, wodurch die Kompetenz nachgewiesen wird. Bei der formativen oder kursbegleitenden Beurteilung werden laufend Informationen über die Lernfortschritte gesammelt, und den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird Feedback dazu gegeben, um die Lernziele zu erreichen.

Elemente des Lehrgangs

Präsenzmodule

- Was trainieren: Fertigkeiten zur Kommunikation und Struktur von Patientengesprächen
- Wie trainieren: Erfahrungsbasierte Kommunikationslehre
- Refresher & Abschlussveranstaltung

Praktikum mit folgenden Teilen:

- 1) Trainingsauftritt mit Videofeedback:
 - Durchführen und Videoaufzeichnung einer Trainingseinheit à 3 Stunden (erfahrungsbasierte Kleingruppeneinheit mit Schauspielpatient:in)
 - Diskussion und Evaluation der eigenen Trainingserfahrungen mit einer Lehrtrainerin oder einem Lehrtrainer
- 2) Co-Training: Mitarbeit als Co-Trainer:in in einem Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard, das von einem:einer Lehrtrainer:in durchgeführt wird; Im Anschluss an das Training ist eine Nachbesprechung mit dem:der Lehrtrainer:in durchzuführen.
- 3) Die Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool sind speziell ausgebildet und können für das Praktikum zum jeweils aktuell gültigen Stundensatz (dzt. 288,- EUR für 4 Stunden inkl. Vor- und Nachbesprechung) gebucht werden.

Hausarbeit (Literaturstudium, Vor-/Nachbereitung) und Peer-Arbeit

Die Teilnehmer:innen erhalten ein Praxismanual für Kommunikationstrainer:innen, begleitende Kursmaterialien, Literaturempfehlungen zum Selbststudium sowie kleinere Aufgaben für die Bearbeitung zwischen den Kursterminen. Austausch und gegenseitiges Feedback mit Peers wird erwartet.

Umfang des Lehrgangs

Der Trainerlehrgang hat einen Umfang von 137 Stunden, wobei sich die Gesamtstunden folgendermaßen aufteilen:

- 1) Präsenzmodule: 68 Stunden
- 2) Praktikum: 59 Stunden
- 3) Haus- und Peer-Arbeit: 10 Stunden

Kurszeiten und Trainer:innen

Alle Kurse werden von Lehrtrainer:innen nach ÖPGK-tEACH-Standard in Zusammenarbeit mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten durchgeführt.

- **Was trainieren**

18.9.–19.9.2025, jeweils 9.00–17.00 Uhr, Graz

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Birgit Hladschik-Kermer, MME & PD Dr. med. Christian Fazekas

- **Wie trainieren**

26.11.–28.11.2025, jew. 9.00–17.00 Uhr, Salzburg

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Birgit Hladschik-Kermer & OÄ Dr.in med. Julia Trost-Schrems & Dr.in med. Mag.phil. Edith Schratzberger-Vecsei

- **Praktika**

Dezember 2025 bis Mai 2026

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Birgit Hladschik-Kermer & PD Dr. med. Christian Fazekas &

Mag.^a Andrea Pavlidou & Dr.ⁱⁿ med. Mag.^a phil. Edith Schratzberger-Vecsei & OÄ Dr.ⁱⁿ med. Julia Trost-Schrems

- **Refresher & Abschluss**

25.6.–26.6.2026, jew. 9.00–17.00 Uhr, Wien

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Birgit Hladschik-Kermer & OÄ Dr.ⁱⁿ med. Julia Trost-Schrems & Dr.ⁱⁿ med. Mag.^a phil. Edith Schratzberger-Vecsei

Kursort

Die genauen Veranstaltungsorte werden rechtzeitig bekanntgegeben.

Gruppengröße

Maximal 18 Teilnehmer:innen

Anwesenheit

Es gilt für alle genannten Kurse eine prinzipielle Anwesenheitspflicht. Die maximale Fehlzeit in den Kursen ist ein Tag. In begründeten Ausnahmefällen (akuter Krankheitsfall) kann maximal ein Kurs bei EACH nach Maßgabe freier Plätze auf eigene Kosten (Kursgebühr, Reise- und Unterkunftskosten) und zu den mit EACH vereinbarten Bedingungen nachgeholt werden (Kurssprache: Englisch).

(<https://each.international/eachevents/courses/>)

Aufnahmevoraussetzungen und -verfahren

- 1) schriftliche Bewerbung inklusive Lebenslauf, Motivation, kurzer Beschreibung, wie und in welchem Ausmaß die Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings im Zeitraum von 3 Jahren nach Abschluss des Lehrgangs beabsichtigt wird, und Nachweis von
 - vergangener oder aufrechter Tätigkeit in einem Gesundheitsberuf mit direktem Patientenkontakt (erwünscht: mindestens fünf Jahre),
 - Erfahrung als Lehrende:r in der Aus-, Weiter- oder Fortbildung
- 2) Absolvierung eines persönlichen Aufnahmegesprächs (Präsenz oder Online)
- 3) Verpflichtende Teilnahme an einem Kommunikationstraining zur Selbsterfahrung (nach ÖPGK-tEACH-Standard), um ein derartiges Training zunächst selbst in der Teilnehmerrolle zu erleben. Es müssen beide Einzeltage absolviert werden.

Es stehen folgende Kommunikationstrainings zur Selbsterfahrung zur Auswahl:

Option Innsbruck

8.5.2025 + 23.5.2025, jeweils 9 bis 17 Uhr

OÄ Dr.ⁱⁿ med. Julia Trost-Schrems

Option Graz

5.6.2025 + 27.6.2025, jeweils 9 bis 17 Uhr

Dr.ⁱⁿ med. Mag.^a phil. Edith Schratzberger-Vecsei

- 4) Gemeinsame Entscheidung der Lehrgangslleitung mit der Interessentin bzw. dem Interessenten über die Teilnahme am Lehrgang
- 5) Absichtserklärung, in der beschrieben wird, wie und in welchem Ausmaß die Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings im Zeitraum von 3 Jahren nach Abschluss des Lehrgangs beabsichtigt wird. Bewerber:innen, die von Organisationen im Gesundheitsbereich entsendet werden, die eine nachhaltige Umsetzung und Ausrollung von Kommunikationstrainings in der eigenen Organisation planen und in der Absichtserklärung dokumentieren, werden bei der Aufnahme in den Lehrgang bevorzugt.
- 6) Teilnehmervereinbarung mit der ÖPGK:
Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer wird nach Abschluss des Lehrgangs Mitglied im ÖPGK-Trainernetzwerk. Mit der Mitgliedschaft in diesem Netzwerk gehen festgelegte Rechte, Pflichten und Bedingungen für die Rezertifizierung als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) einher, die im ÖPGK-tEACH-Standard für das Zertifikat dargelegt sind.

Abschluss

Nach erfolgreicher Absolvierung aller Lehrgangselemente erhalten die Teilnehmer:innen einen Kompetenznachweis („Zertifikat“) als Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard).

Fortbildungspunkte

DFP-Punkte können eingereicht werden.

Kosten

Die Kosten werden aus öffentlichen Mitteln grundfinanziert, für die entsendenden Organisationen bzw. selbstzahlende Einzelpersonen entstehen folgende Kosten für jeden:jede Teilnehmer:in, der:die in den Lehrgang aufgenommen wird:

- Teilnehmer-Selbstbehalt:
2.160,- EUR inkl. USt. pro Teilnehmer:in
- Praktikum Teil 1:
Einsatz eines Schauspielpatienten oder einer Schauspielpatientin zum jeweils aktuell gültigen Stundensatz:
dzt. 288,- EUR für 4 Stunden inkl. Vor- und Nachbesprechung zuzügl. etw. USt. und Reisekosten
- Praktikum Teil 2 sieht vor, dass in einer Ihrer Einrichtungen ein Kommunikations-training nach ÖPGK-tEACH-Standard von einem:einer Lehrtrainer:in durchgeführt wird, in dem ein:eine Teilnehmer:in als Co-Trainer:in fungiert. Dafür ergeben sich je nach gewünschtem Umfang des Trainings und auf Basis des aktuell gültigen Stundensatzes Kosten für den:die Lehrtrainer:in und Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten im Umfang von einmalig:
3.789,- EUR (12-stündiges Training)
bis 6.315,- EUR (20-stündiges Training) zuzügl. etw. USt. und Reisekosten

Bekanntgabe von interessierten potentiellen Teilnehmerinnen und Teilnehmern erbeten bis 14.3.2025 an kommunikationstrainings@ifgp.at!

Fahrplan

zum:zur Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

Wann	Wer	Wie
BIS 14.3.2025	Interessent:in am Trainerlehrgang	Schriftliche Bewerbung an: kommunikationstrainings@ifgp.at
BIS 25.4.2025	Interessent:in am Trainerlehrgang	Absolvierung des Aufnahmegesprächs persönlich oder online, Terminvereinbarung unter kommunikationstrainings@ifgp.at
8.5. + 23.5.25 ODER 5.6. + 27.6.25	Interessent:in am Trainerlehrgang	Kommunikationstraining zur Selbsterfahrung (in Präsenz)
BIS 13.7.2025	Interessent:in und Leitung des Trainerlehrganges	Gemeinsame Entscheidung über Teilnahme am Trainerlehrgang
BIS 17.8.2025	Trägereinrichtung, Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Absichtserklärung zur Umsetzung von Trainings bis 2028 + Ausbildungsvereinbarung
18.9.+19.9.2025	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	KURS Was trainieren Präsenzveranstaltung
26.-28.11.2025	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	KURS Wie trainieren Präsenzveranstaltung
Dezember 2025 bis Mai 2026	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Praktikum 1. Video-Feedback 2. Co-Training
25.+26.6.2026	Teilnehmer:innen am Trainerlehrgang	Refresher + Abschlussveranstaltung (Präsenzveranstaltung)

Weiterführende Literatur

Ammentorp J, Bigi S, Silverman J, Sator M, Gillen P, Ryan W, Rosenbaum M, Chiswell M, Doherty E, Martin P. Upscaling communication skills training – lessons learned from international initiatives. *Patient Educ Couns*. 2021;104: 352–9.

Kurtz S, Silverman J, Draper J. *Teaching and learning communication skills in medicine*. 2. ed., repr. ed; Oxford: Radcliffe; 2006.

Pearce J, Mann MK, Jones C, van Buschbach S, Olf M, Bisson JI. The most effective way of delivering a Train-the-Trainers program: A systematic review. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*. 2012;32(3): 215–26.

Rosenbaum ME, Silverman JD. *Training for Effective Communication in Healthcare Settings*. The Oxford Handbook of Health Communication, Behavior Change, and Treatment Adherence. 2013: 109.

Sator M. *Kommunikationstrainings in der Krankenversorgung. Ein Praxis-Manual für Kommunikationstrainer*; Wien: Gesundheit Österreich GmbH; 2018.

Sator M, Holler P, Rosenbaum M. National train-the-trainer certificate programme for improving healthcare communication in Austria. *Patient Educ Couns*. 2021; 104: 2857–66.

Silverman J, Kurtz S, Draper J. *Skills for Communicating with Patients*. 3 ed; London: Radcliffe Publishing Ltd; 2013.

Thomas P, Kern DE, Hughes MT, Chen BY. *Curriculum Development for Medical Education*. Maryland; 2016.

Fachliche Leitung:

Dr.ⁱⁿ Mag.^a Marlene Sator
Gesundheit Österreich GmbH,
Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung
und Gesundheitssystem

Projektumsetzung:

Dr. Jürgen Soffried
Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH (IfGP)
Kontakt: kommunikationstrainings@ifgp.at

Weitere Informationen:

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