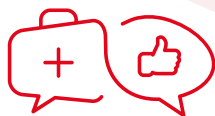


**Kommunikations-
training** für
Gesundheits- und
Sozialberufe

in der
Primärversorgung



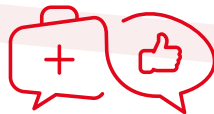
**Gute Gespräche
bringen allen was**

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

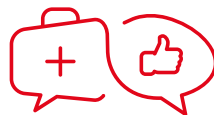
Angehörige der Gesundheits- und Sozialberufe, die in der Primärversorgung tätig sind, wie z. B.: Hausärztin und Hausarzt, Ordinationsassistent:in, diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, Diätologin und Diätologe, Ergotherapeut:in, Physiotherapeut:in, Logopädin und Logopäde, Sozialarbeiter:in, Hebamme, Klinische und/oder Gesundheitspsychologin und Klinischer und/oder Gesundheitspsychologe

Arbeitsweise

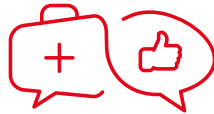
Die Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard (ÖPGK & tEACH). Mithilfe von Schauspielpatientinnen, Schauspielpatienten und Videobeispielen werden in diesen Trainings die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. 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 3 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.
- + DFP-Punkte können bei der Österreichischen Akademie der Ärzte eingereicht werden, Sie erhalten Teilnahmebestätigungen für andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise.
- + weitere Informationen: <https://oepgk.at/schwerpunkte/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem/>



**Gute Gespräche –
Therapie treue**



Gute Gespräche – Patientenzufriedenheit

**„Alles war super, top
Schauspielerin!“**

(Ordinationsassistentin)

**„Dieses Kursprogramm hat
meine Kommunikation mehr
verändert als alles andere
zuvor.“**

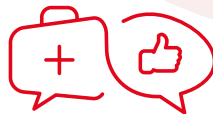
(Arzt)

„Nach 23 Berufsjahren dachte ich, ich kann kommunizieren. Jetzt kann ich es jedenfalls besser!“

(Diätologin)

„Seit ich die erlernten Skills anwende, läuft das gesamte Gespräch strukturierter. Die Patientinnen und Patienten verstehen die Informationen besser und arbeiten besser mit.“

(Ärztin)



**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
- + die Mitarbeit und Adhärenz von Patientinnen und Patienten fördern

Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen

- + Gespräche mit verärgerten oder aggressiven Patientinnen und Patienten führen
- + in konflikträchtigen Gesprächen deeskalieren
- + mit starken Emotionen z. B. in Gesprächen bei schlechten Prognosen umgehen

Weitere Module zur freien Wahl

Schlechte Nachrichten überbringen

- + Patientinnen und Patienten schlechte Nachrichten verständlich und einfühlsam überbringen
- + schwierige Informationen so vermitteln, dass sie ankommen
- + mit Reaktionen auf schlechte Nachrichten adäquat und zielführend umgehen

Motivieren und mit Widerstand umgehen

- + Patientinnen und Patienten motivieren, eine aktive Rolle für ihre Genesung zu übernehmen, und zu Lebensstiländerungen motivieren
- + die Mitarbeit (Adhärenz) von Patientinnen und Patienten bei indizierten therapeutischen Maßnahmen fördern
- + Techniken der motivierenden Gesprächsführung anwenden

Weitere Module zur freien Wahl

Gemeinsame Entscheidungsfindung

- + gemeinsame Ziele für die Behandlung definieren und die Entscheidungsfindung fördern
- + Patientinnen und Patienten in dem von ihnen gewünschten Maß in Therapieentscheidungsprozesse einbeziehen
- + die Mitwirkung an vereinbarten Maßnahmen erhöhen

Wertschätzende Ansprache sensibler Themen

- + potenziell sensible Themen oder Tabus auf Seiten der Patientinnen und Patienten identifizieren
- + sensible Themen und Tabus verständnisvoll und wertschätzend ansprechen
- + sensible Themen und Tabus verstehen und insoweit besprechen, als dies für die Betreuung und Versorgung relevant ist

Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken

- + soziokulturelle Unterschiede insbesondere bei unterschiedlichem Krankheits- und Gesundheitsverständnis und/oder (starken) Emotionen überbrücken
- + über sprachliche Barrieren hinweg verständlich kommunizieren
- + (Laien-)Dolmetscher:innen und /oder technische Hilfsmittel einsetzen

Weitere Module zur freien Wahl

Psychosomatik

- + Informationen zu biopsychosozialen Zusammenhängen einholen
- + psychosomatische Zusammenhänge Patientinnen und Patienten verständlich vermitteln und Behandlungswege aufzeigen
- + mit Forderungen von Patientinnen und Patienten (z. B. nach sofortigen Terminen oder nach nicht indizierten Untersuchungen) umgehen

Informieren und Motivieren im Gruppensetting

- + im Gruppensetting Informationen verständlich vermitteln
- + Patientenschulungen effektiv und motivierend gestalten
- + mit schwieriger Gruppendynamik zielführend umgehen

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

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


20 Std.

- + Module: Informationen verständlich vermitteln; Mit starken Emotionen zielführend umgehen; drei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 5 x 4 Stunden im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen

Auftraggeber und Finanzierung



Agenda
Gesundheitsförderung

 Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU



Dachverband der
österreichischen
Sozialversicherungen

Projektumsetzung



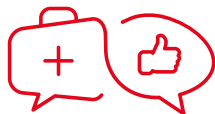
Plattform
Primärversorgung



Gesundheit
Österreich GmbH



Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH



**Gute Gespräche
bringen allen was**

Impressum

April 2025

Herausgeber und Kontakt:

Österreichische Plattform

Gesundheitskompetenz

kommunikationstrainings@goeg.at

Layout und Gestaltung:

Greta Design Studio

www.gretadesignstudio.com

Kommunikationstraining für Gesundheits- und Sozialberufe in der Primärversorgung

Für den Inhalt verantwortlich:

Gesundheit Österreich GmbH

Finanziert durch: Bundesministerium

für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege

und Konsumentenschutz und das Projekt

„Attraktivierung und Förderung der

Primärversorgung“ im Rahmen der EU-Aufbau-

und Resilienzfazilität (RRF)