

Wien, im Mai 2019

ÖPGK-Trainernetzwerk: Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard

Sehr geehrte Damen und Herren!

In der Zielsteuerung-Gesundheit haben sich Bund, Länder und Sozialversicherung dazu bekannt, die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu stärken (operatives Ziel 10). Ein wesentlicher Hebel dafür ist die **Verbesserung der Gesprächsqualität in Krankenbehandlung, Gesundheitsförderung und Prävention**. Hierzu hat die Bundeszielsteuerungskommission im Juli 2016 die Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung beschlossen.

In Umsetzung dieser Strategie wurden 2018/19 mit finanziellen Mitteln des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger und der Bundesgesundheitsagentur (BGA) 19 Kommunikationstrainerinnen/-trainer nach dem **evidenzbasierten Standard der International Association for Communication in Healthcare (EACH – Arbeitsgruppe für Trainings tEACH) und der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)** ausgebildet. Diese Trainerinnen und Trainer bieten ihrerseits evidenzbasierte und qualitätsgesicherte Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard spezifisch für Gesundheitsberufe an (siehe Beilage). Wenn sich Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem solchen Kommunikationstraining qualifizieren, können Sie folgenden **Nutzen für Ihre Organisation** erwarten:

- » Verbesserung des Gesundheitsverhaltens der Patientinnen und Patienten
- » Verbesserung des Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten
- » Gesteigerte Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten
- » Höhere Sicherheit der Patientinnen und Patienten
- » Weniger Klagen wegen Behandlungsfehlern
- » Bessere Gesundheit und höhere Arbeitszufriedenheit der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir, die unterzeichnenden Institutionen, bestätigen, dass die zertifizierten Kommunikationstrainerinnen/-trainer des ÖPGK-Trainernetzwerks die Qualifikation zur Durchführung von evidenzbasierten und qualitätsgesicherten Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard erworben haben, und empfehlen sie daher für diesen Einsatzbereich.

Im Sinne der Umsetzung der oben genannten Strategie haben wir mit der Qualifizierung dieser Trainerinnen und Trainer einen Grundstein für Kommunikationstrainings auf höchstem Niveau in Österreich gelegt.



Dr. Josef Probst

Generaldirektor, Hauptverband der Österreichischen
Sozialversicherungsträger



Dr.ⁱⁿ Magdalena Arrouas

Abteilungsleiterin, Bundesministerium für Arbeit, Soziales,
Gesundheit und Konsumentenschutz



ao. Univ.-Prof. Dr. Herwig Ostermann

Geschäftsführer, Gesundheit Österreich GmbH



Mag.^a Dr.ⁱⁿ Christina Dietscher

Vorsitzende Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz

Beilage: Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard

Informationen für Auftraggeber und Interessenten

Hintergrund und Nutzen

Studienergebnisse zeigen, dass die Qualität der Gespräche zwischen Gesundheitsfachkräften und Patientinnen/Patienten in Österreich dem EU-Durchschnitt hinterher hinkt (1).

Gesprächsqualität aber ist hochrelevant für die **Outcomes der Krankenversorgung**: In den letzten 30 Jahren hat eine Vielzahl von Studien gezeigt, dass stärker patientenzentrierte Ansätze der Krankenversorgung und eine effektive Kommunikation im Gesundheitswesen zu einer signifikanten Verbesserung der Zufriedenheit von Patientinnen/Patienten und Gesundheitsfachkräften, der Mitarbeit von Patientinnen/Patienten (Adhärenz), des physischen und psychischen Wohlbefindens, der Krankheitssymptomatik und des Behandlungserfolgs sowie der Qualität und Sicherheit der Krankheitsversorgung führen. Gleichzeitig können sie die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen reduzieren.

Eine effektive Kommunikation führt insbesondere zu einer effizienteren Nutzung der Zeit und entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen, etwa bei Patientinnen/Patienten mit geringer Gesundheitskompetenz und über kulturelle, soziale und sprachliche Barrieren hinweg (2, 3). Da gute kommunikative Kompetenzen helfen, Gespräche effizienter zu gestalten, dauern patientenzentrierte Gespräche kürzer, gleich lang oder nur geringfügig länger als wenig patientenzentrierte Gespräche, sind aber mit besseren Outcomes assoziiert (3). Ebenso legen Berichte aus Gesundheitseinrichtungen und Untersuchungen aus aller Welt nahe, dass eine stärker patientenzentrierte Krankenversorgung und effektive Kommunikationstrainings systematische Fehler in der Gesundheitsversorgung vermeiden helfen und dadurch zu einer besseren Versorgungsqualität und -sicherheit beitragen. In einer sich wandelnden Welt wird es immer mehr zu einer ethischen Notwendigkeit, den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen und Patientenautonomie und gemeinsame Entscheidungsfindung zu fördern.

Gleichzeitig hat die medizinische Lehr- und Lernforschung gezeigt, dass patientenzentrierte Krankenversorgung und Kommunikation **lehr- und lernbar** sind, dass erfahrungsbasierte Kommunikationstrainings das Kommunikationsverhalten von Gesundheitsfachkräften verändern können (4) und dass die durch effektive Kommunikationstrainings erworbenen Kompetenzen im Arbeitsalltag auch langfristig beibehalten werden können, wenn sie am Arbeitsplatz verstärkt werden (5). Diese Forschungsergebnisse wurden bereits weltweit und zum Teil auch in Österreich in die Aus- und Weiterbildungscurricula von Gesundheitsberufen aufgenommen.

Die Fertigkeiten zur patientenzentrierten Kommunikation müssen **am Arbeitsplatz systematisch aufgegriffen und verstärkt** werden. Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz sollen dazu beitragen, dass in der Ausbildung erlernte kommunikative Kompetenzen im Arbeitsleben nicht verloren gehen. Darüber hinaus sollen die Trainings erfahrene Gesundheitsfachkräfte dabei unterstützen, für jüngere Kolleginnen und Kollegen als Rollenvorbilder für gute Gesprächsführung zu fungieren (5). Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz finden in Österreich bislang kaum statt, nur wenige davon basieren auf einem evidenzbasierten, qualitätsgesicherten und auf die Herausforderungen klinischer Kommunikation abgestimmten Standard. An dieser Lücke setzt das Angebot des ÖPGK-Trainernetzwerks an.

Qualifikation der Trainerinnen und Trainer

Das ÖPGK-Trainernetzwerk besteht aus erfahrenen Kommunikationstrainerinnen und -trainern und praktisch tätigen Gesundheitsfachkräften, die in einem **1,5-jährigen Trainerlehrgang** für die spezifischen Herausforderungen der zielgruppen-, setting- und bedarfsspezifischen Entwicklung und Durchführung von Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach **Qualitätsstandards der International Association for Communication in Healthcare (EACH – Arbeitsgruppe für Trainings tEACH) und der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)** qualifiziert wurden. Sie sind Teil eines bundesweiten Trainernetzwerks für die Umsetzung der im Juli 2016 von der Bundeszielsteuerungskommission beschlossenen Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung (6).

Die Ausbildung der Trainerinnen und Trainer umfasste

- » Präsenzmodule im Umfang von 9 Seminartagen zu den Themen Was & Wie trainieren und Trainingsentwicklung sowie einem Auffrischungsseminar,
- » ein supervidiertes und evaluiertes Praktikum in drei Teilen,
- » Hausarbeit (Literaturstudium, Vor-/Nachbereitung) und Peer-Arbeit.

Der Trainerlehrgang hat insgesamt einen Umfang von 393 Stunden (entspricht 16 ECTS) und enthält eine formative Leistungsüberprüfung. Er schließt mit dem Zertifikat „Kommunikationstrainer/-in nach ÖPGK-tEACH-Standard“ ab.

Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard (7–11)

» Evidenzbasiertes spezifisches Kommunikationsmodell

Ein Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard setzt unmittelbar an den kommunikativen Herausforderungen des klinischen Alltags an und behandelt kommunikative Fertigkeiten integriert mit klinischen Herausforderungen. Daher arbeiten die zertifizierten Trainerinnen und Trainer auf der Basis der Calgary-Cambridge Guides. Dieses international eingesetzte, umfassende Kommunikationsmodell, das auf wissenschaftlicher Evidenz basiert, ist spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsfachkräften mit ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet und verhaltensorientiert. Es erlaubt, ein Gespräch über isolierte Gesprächstechniken hinausgehend in seiner Gesamtheit zu erfassen.

» Evidenzbasierte erfahrungsbasierte Didaktik

Ein Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard orientiert sich an international empfohlenen Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsfachkräfte. Es arbeitet nach folgenden Lehrprinzipien und erfahrungsbasierten Trainingsmethoden, die sich in der wissenschaftlichen Überprüfung für effektive Kommunikationstrainings als notwendig erwiesen haben: hohe Lerner-Zentrierung, praktisches Üben vorzugsweise mit Schauspielpatientinnen/-patienten unter Anleitung und kombiniert mit konstruktivem Feedback und theoretischen Modellen, Möglichkeit für wiederholtes Üben und für Reflexion. Aktivitäten zur Festigung, Auffrischung und Verstärkung des Gelernten und die den Transfer in die Praxis unterstützen, werden eingesetzt.

» Auf die Zielgruppe zugeschnittenes longitudinales Trainingsdesign

Ein Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard wird nach wissenschaftlichen Methoden der medizinischen Lehr-/Lernforschung spezifisch auf die Zielgruppe zugeschnitten, implementiert und evaluiert. Mit Hilfe eines longitudinalen Designs, das spiralförmiges Lernen ermöglicht, werden Gesundheitsfachkräfte dabei unterstützt, ihre kommunikativen Kompetenzen möglichst effektiv und effizient zu optimieren und zu festigen.

Eckdaten der Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard

» **Zielgruppen**

Gesundheitsfachkräfte mit direktem Patientenkontakt (Ärztinnen und Ärzte, Pflegekräfte, MTD)

» **Gruppengröße**

Je nach Bedarfsanalyse 6 bis max. 16 Teilnehmerinnen und Teilnehmer

» **Trainerinnen/Trainer und Schauspielpatientinnen/-patienten**

Pro 10 Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird eine/ein „Kommunikationstrainer/-in nach ÖPGK-tEACH-Standard“ und eine/ein Schauspielpatientin/-patient aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool eingesetzt. Bei mehr als 10 Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird in zwei Kleingruppen gearbeitet und es kommen zwei „Kommunikationstrainer/-innen nach ÖPGK-tEACH-Standard“ und zwei Schauspielpatientinnen/-patienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool zum Einsatz.

» **Mögliche spezifische Themen**

Grundsätzlich wird für die Bestimmung der Inhalte eines Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard eine Bedarfserhebung vorab durchgeführt, um zu ermitteln, was die spezifischen Interessen, Herausforderungen und Erwartungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind. Die Inhalte sind dann an diese Bedarfe anzupassen. Mögliche spezifische Themen können z.B. sein: Beratung bei chronischen Erkrankungen, kulturelle, soziale und sprachliche Barrieren, Patientinnen/Patienten mit geringer Gesundheitskompetenz, ältere Patientinnen/Patienten, Kinder und Jugendliche, Menschen mit Behinderung, Konflikte und Gewalt, Überbringen schlechter Nachrichten, Aufklärung, Kommunikation über gesunde und riskante Verhaltensweisen und Verhaltensänderungen, Gesundheitsförderung und Prävention, Sterben und Tod, Patientenverfügung, Suizidalität etc.

» **Schlüsselkompetenzen**

Bei jedem Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard wird sichergestellt, dass die Behandlung der von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wahrgenommenen spezifischen Herausforderungen mit grundlegenden Schlüsselkompetenzen der Gesprächsführung verknüpft werden.

Dies sind insbesondere Fertigkeiten in folgenden Bereichen:

- Vorbereitung auf das Gespräch und Identifizieren der Gründe für das Gespräch
- Exploration der Beschwerden der Patientin/des Patienten einschließlich bio-medizinischer Perspektive und Patientenperspektive
- Strukturierung des Gesprächs einschließlich Orientieren über den Gesprächsverlauf und Aufmerksamkeit auf den Ablauf des Gesprächs
- Entwicklung und Aufrechterhalten einer Beziehung zur Patientin/zum Patienten inkl. Verwendung von angemessenem nonverbalen Verhalten, Empathie, Verständnis und Wertschätzung, und Beteiligung der Patientin/des Patienten
- Übermittlung der korrekten Menge und Art von Information, Erleichtern von Erinnern und Verständnis der Informationen, Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses unter Einbeziehung der Patientenperspektive und gemeinsame Entscheidungsfindung
- Planung der weiteren Vorgehensweise vor Beendigung des Gesprächs und Sicherstellen eines angemessenen Gesprächsendes

» **Formate und Dauer**

Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard werden in folgenden Formaten, die in Abhängigkeit von den Bedürfnissen und Möglichkeiten in der Einrichtung anzupassen sind, angeboten:

- Fortlaufender Kurs (mehrere kurze Trainingseinheiten über einen längeren Zeitraum)
- Workshops (mehrere Halbtage oder Ganztage)
- Mischformat (Workshop mit fortlaufendem Kurs)

Die Gesamtdauer eines Trainings beträgt mind. 8 Stunden. Die Gesamtzeit des Trainings soll nach Möglichkeit auf mehrere Termine aufgeteilt werden, um sicherzustellen, dass das Erlernete über einen längeren Zeitraum hinweg aufgefrischt, vertieft und gefestigt wird. Format, Gesamtdauer und zeitliche Aufteilung sind auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten in der Einrichtung abzustimmen.

» **Fortbildungspunkte**

DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise können eingereicht werden.

Ansprechperson

Dr. Mag. Marlene Sator

Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheit und Gesellschaft

E-Mail: oepgk@goeg.at

Literatur

1. HLS–EU–Consortium. Comparative Report on Health Literacy in Eight EU Member States. The European Health Literacy Survey. Online: The international Consortium of the HLS–EU Project; 2012.
2. Sator M, Nowak P, Menz F. Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Grundlagen, Analyse und erste Umsetzungsempfehlungen für eine langfristige Weiterentwicklung in Österreich. Wien: Gesundheit Österreich GmbH; 2015.
3. Silverman J, Kurtz S, Draper J. Skills for Communicating with Patients. 3 ed. London: Radcliffe Publishing Ltd; 2013.
4. Dwamena F, Holmes–Rovner M, Gaulden CM, Jorgenson S, Sadigh G, Sikorskii A, et al. Interventions for providers to promote a patient–centred approach in clinical consultations. Cochrane Database Syst Rev. 2012;12(1469–493X (Electronic)):CD003267.
5. Rosenbaum ME. Dis–integration of communication in healthcare education: Workplace learning challenges and opportunities. Patient Education and Counseling. 2017;100(11):2054–61.
6. BMGF. Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung. Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur. Bundeszielsteuerungskommission, Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Frauen; 2016.
7. Kern DE, Thomas PA, Hughes MT. Curriculum Development for Medical Education: A–Six Step Approach. Baltimore: The Johns Hopkins University Press; 2009.
8. Kurtz S, Silverman J, Draper J. Teaching and learning communication skills in medicine. 2. ed., repr. ed. Oxford: Radcliffe; 2006.
9. Rosenbaum ME, Silverman JD. Training for Effective Communication in Healthcare Settings. The Oxford Handbook of Health Communication, Behavior Change, and Treatment Adherence. 2013:109.
10. Silverman J, Kurtz SM, Draper J. Skills for communicating with patients. 3rd ed. ed. London: Radcliffe; 2013.
11. Sator M. Kommunikationstrainings in der Krankenversorgung. Ein Praxis–Manual für Kommunikationstrainer. 2018.