

Herausfordernde Patientengespräche effektiv und effizient führen

Vielfältige Herausforderungen für Gesundheitsberufe

Verständigungsprobleme, Umgang mit starken Emotionen von Patientinnen und Patienten, Konflikte, Motivieren zu Lebensstiländerungen, Überbringen schlechter Nachrichten, Gespräche unter Zeitdruck; Im beruflichen Alltag sind Gesundheitsberufe mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert.

Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, solche herausfordernden Situationen besser zu bewältigen. Impuls-Workshops und Kommunikationstrainings (nach ÖPGK-tEACH-Standard) unterstützen Gesundheitsberufe, indem sie ihnen hilfreiche Werkzeuge für eine effektive Gesprächsführung an die Hand geben.

Nutzen

Eine effektive Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen
- hilft bei einer effizienteren Nutzung der Zeit
- führt zu einer Verbesserung
 - der Zufriedenheit von Patientinnen/Patienten
 - der Mitarbeit von Patientinnen/Patienten (Compliance/Adhärenz)
 - 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 der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Mehrwert: praxisorientiert – evidenzbasiert – maßgeschneidert – spezifisch für Gesundheitsberufe – erfahrungsbasiert

Impuls-Workshops und Kommunikationstrainings (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

- setzen unmittelbar an den kommunikativen und klinischen Herausforderungen des beruflichen Alltags von Gesundheitsberufen an
- sind spezifisch auf die Gesprächsführung von Gesundheitsberufen mit ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet
- arbeiten nach international empfohlenen, evidenzbasierten Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe

Trainer/-innen

Kommunikationstrainer/-innen für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) und Schauspielpatientinnen/-patienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool

(https://oepgk.at/wp-content/uploads/2020/10/teilnehmerliste_trainernetzwerk_barfrei.pdf)

Themen herausfordernder Patientengespräche

„Verärgerte Patient/-innen – Mit starken Emotionen zielführend umgehen“

Themenschwerpunkte: verärgerte Patient/-innen, Konfliktsituationen und Aggression, fordernde Gesprächssituationen, divergierende Erwartungen, Beschwerden, Fehler kommunizieren

„Komplexe Informationen kompetent vermitteln, Patient/-innen gut beraten“

Themenschwerpunkte: unterschiedliche Patiententypen, Patientinnen/Patienten mit Vorinformationen („Dr. Google“), Patientinnen/Patienten mit geringer Gesundheitskompetenz, komplexe Fachinformationen verständlich und Adhärenz-fördernd vermitteln, herausfordernde Aufklärung (z.B. wenn Patientinnen/Patienten noch nicht ausreichend oder falsch über ihre Situation aufgeklärt wurden)

„Überbringen schlechter Nachrichten“

Themenschwerpunkte: Diagnosemitteilung, schlechte Prognosen, Übergang von kurativ zu palliativ, Todesnachricht, Angehörigengespräche

„Patient/-innen motivieren“

Themenschwerpunkte: Motivieren zu Lebensstiländerungen, Motivieren zu Heimübungsprogrammen, Adhärenz fördern

„Interkulturelle Kommunikation – Gesprächsführung mit Patient/-innen mit Migrationshintergrund“

Themenschwerpunkte: kultursensibel kommunizieren, Gesprächsführung im Kontext von Sprachbarrieren

„Teamkommunikation“

Themenschwerpunkte: Gespräche mit (Fach-)kolleginnen/-kollegen, Gespräche zwischen den Berufsgruppen

Impuls-Workshop für herausfordernde Gespräche

Dieses themen-fokussierte, interaktive Format bietet einen guten Einstieg in Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard:

- ❖ Fokus auf 1 konkretes Thema
- ❖ Übungen mit professionellen Schauspielpatienten/-innen
- ❖ Ziel: Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen für herausfordernde Patientengespräche

Zielgruppe

- ❖ Gesundheitsfachkräfte mit direktem Patientenkontakt
- ❖ Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Gesundheitseinrichtungen, die sich dafür interessieren, in ihrer Einrichtung ein Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) durchzuführen

Arbeitsweise

In Übungen mit Schauspielpatient/-in werden wir ausprobieren, welche Gesprächstechniken wie beim Patienten ankommen. Gemeinsam werden hilfreiche Methoden zur effektiven und effizienten Gesprächsführung in herausfordernden Situationen erarbeitet.

Impulsworkshops werden von einer Trainerin / einem Trainer und einer Schauspielpatientin / einem Schauspielpatienten durchgeführt:

Infos

- ❖ Dauer: 3 Stunden
- ❖ Anzahl der Teilnehmer/-innen:
max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)
- ❖ Kosten pro Workshop und Gruppe: 912,- EUR (inkl. 162,- EUR Honorar für Schauspielpatient/-in)

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard

Diese Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard. Gearbeitet wird nach erfahrungsbasierten Trainingsmethoden, die sich in der wissenschaftlichen Überprüfung als notwendig erwiesen haben, damit Kommunikationstrainings effektiv und nachhaltig sind. Mithilfe eines longitudinalen Designs, das spiralförmiges Lernen ermöglicht, werden Gesundheitsberufe dabei unterstützt, ihre kommunikativen Kompetenzen möglichst effektiv und effizient zu optimieren und zu festigen.

- ❖ Auswahl mehrerer Themen zu herausfordernden Gesprächen
- ❖ Übungen mit professionellen Schauspielpatienten/-innen
- ❖ Individuelles Eingehen auf persönliche Schwerpunkte der Teilnehmer/-innen
- ❖ Ziel: nachhaltiges Training kommunikativer Fertigkeiten für herausfordernde Patientengespräche

Zielgruppe: Gesundheitsberufe

Arbeitsweise

Mit Hilfe von Schauspielpatientinnen/-patienten und Videobeispielen werden in diesen Trainings die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei hat jede Teilnehmerin/jeder Teilnehmer die Möglichkeit, eigene Interessen und Schwerpunkte auszuwählen.

Jedes Training wird von einer Trainerin / einem Trainer und einer Schauspielpatientin / einem Schauspielpatienten durchgeführt.

Die im Folgenden angeführten Kommunikationstrainingspakete verstehen sich als Beispielvarianten. Gesamtdauer, Trainingsdesign, zeitliche Aufteilung und Einsatz von Schauspielpatientinnen/-patienten werden der Kundensituation sowie den Bedürfnissen und Möglichkeiten in der Einrichtung grundsätzlich maßgeschneidert angepasst.

Paket 12

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **12 Stunden**.

- ❖ Trainingsdesign: 3 × 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen
- ❖ Anzahl der Teilnehmer/-innen:
max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)
- ❖ Kosten pro Training und Gruppe: 3.570,- EUR (inkl. 645,- EUR Honorar für Schauspiel-
patient/-in)

Paket 16

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **16 Stunden**.

- ❖ Trainingsdesign: 4 × 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen
- ❖ Anzahl der Teilnehmer/-innen:
max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)
- ❖ Kosten pro Training und Gruppe: 4.760,- EUR (inkl. 860,- EUR Honorar für Schauspiel-
patient/-in)

Paket 20

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Umfang von **20 Stunden**.

- ❖ Trainingsdesign: 5 × 4 Stunden im Abstand von ca. 4 bis 6 Wochen
- ❖ Anzahl der Teilnehmer/-innen:
max. 10 (Präsenzveranstaltung); max. 6 (Online-Training)
Kosten pro Training und Gruppe: 5.950,- EUR (inkl. 1.075,- EUR Honorar für Schau-
spielpatient/-in)

Alle angegebenen Kosten basieren auf den aktuellen ÖPGK-Standardsätzen für Kommunika-
tionstrainer/-innen für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) und Schauspielpati-
entinnen/-patienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool und verstehen sich inklusive
Vor- und Nachbereitung sowie exklusive Mehrwertsteuer, Reisekosten und ggf. Raummiete.

Gerne erstellen wir für Sie auch ein individuelles Angebot hinsichtlich Dauer und/oder Grup-
pengröße des Kommunikationstrainings. Falls Sie Interesse an unseren Angeboten für ein On-
line-Kommunikationstraining haben, beraten wir Sie dazu gerne.

Für Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard können von
den Gesundheitseinrichtungen DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnach-
weise eingereicht werden.

Stand 06.6.2021

Ansprechperson

Dr.ⁱⁿ Mag.^a Marlene Sator

Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheitskompetenz und Gesundheitsförderung

Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)

E-Mail: kommunikationstrainings@goeg.at