

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 zu herausfordernden Patientengesprächen 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 zu herausfordernden Patientengesprächen

- 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/2022/03/opgk-trainernetzwerkliste-stand-0203.pdf>)

Impuls-Workshop: Herausfordernde Patientengespräche

- ❖ 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)

Kosten pro Gruppe mit maximal 10 Teilnehmerinnen/Teilnehmern mit 1 Kommunikationstrainerin/-trainer (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und 1 Schauspielpatientin/-patient; inklusive Vor- und Nachbereitung; exklusive Mehrwertsteuer und zuzüglich Reisekosten.

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

Stand 06.6.2021

Ansprechperson

Dr.ⁱⁿ Mag.^a Marlene Sator

Gesundheit Österreich GmbH, Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung und Gesundheitssystem

Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)

E-Mail: kommunikationstrainings@goeg.at