

Vermittlung von Gesundheitskompetenz

David Fuchs

Palliative Care

Ordensklinikum Linz, Barmherzige Schwestern

Marlene Sator



Mag.ª Dr.ª Marlene Sator

Kompetenzzentrum Gesundheitsförderung und Gesundheitssystem
Senior Health Expert

+43 1 515 61-181

marlene.sator@goeg.at

Arbeitsschwerpunkte/Forschungsinteressen

Gesprächsqualität in der Krankenversorgung, Gesundheitskompetenz (Health Literacy), Psychotherapie, Sprach- und Kommunikationswissenschaften, qualitative Forschungsmethoden, Schulung / Fort- und Weiterbildung, Curriculumsentwicklung

Die Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)



Die ÖPGK unterstützt die langfristige Entwicklung und Etablierung der Gesundheitskompetenz in Österreich u.a. durch:

- Vernetzung & Zusammenarbeit
- Ausbau und Entwicklung von Wissen & Erfahrung
- Abstimmung von GK-Maßnahmen zwischen Politik- und Gesellschaftsbereichen
- Entwicklung von praxistauglichen Tools und Strategien innerhalb der ÖPGK-Schwerpunkte:



Patientenzentrierte Gesprächsführung hat einen hohen Nutzen

Physiologische Effekte



Psychologische
Effekte



Gesundheitsverhalten



Qualität der
Versorgung



Patienten-
zufriedenheit



Effizienz und Kosten



Mitarbeiter-
gesundheit





ÖSTERREICHISCHER
KREBSREPORT

Eine Initiative der Österreichischen Krebshilfe
und der Österreichischen Gesellschaft für
Hämatologie & Medizinische Onkologie

2022

gung

Gesprächsqualität im Gesundheitssystem: Training patientenzentrierter Gesprächsführung in der Onkologie



ÖSTERREICHISCHE
KREBSHILFE

OeGHO
Österreichische
Gesellschaft für
Hämatologie & Medizinische
Onkologie

TrainerInnen erarbei-
tete Kommunikati-
gehörige der Ges-
einem gesicher-
(ÖPGK-TEACH-
Sozialver-

Effekte von Kommunikationstrainings

- Ärzt*innen...
 - ...halten Pausen besser ein.
 - ...gehen besser auf Emotionen ein.
 - ...scheuen sich weniger vor schwierigen Gesprächen.
 - ...gehen mehr auf Bedenken ein.
 - ...zeigen mehr Empathie.
 - ...fühlen sich sicherer und selbstwirksamer.

- Bleibender Effekt nach 12-15 Monaten.

Fallowfield L et al. Brit J Cancer 89/:1445-1449

Back A. et al. J Am Ger Soc 67/S2:S435-S441

Back A. et al. Arch Intern Med 167/5:453-460

Moore PM et al. Cochrane Database of Systematic Review (2018)

Effekte auf Patient*innen

- Zufriedenheit steigt.
- Psychisches Wohlbefinden steigt (weniger Angst, Depression).
- Gesundheitszustand wird besser.
- Effekt auf Adhärenz erwartbar.

Rai, A et al. J Ntl Compr Canc Netw (2018)

Shepherd, HL (2021): Communication and Cancer [Online]. https://each.international/wp-content/uploads/2021/03/Evidence-snapshot_Communication-and-cancer_Heather-Shepherd.pdf

Beispielstudien PV: Effekte patientenzentrierter GF (1)



- **Physiologische Effekte:**

- Diabetes: Wahrscheinlichkeit einer **optimalen Blutzucker- und Cholesterineinstellung um je 80% höher**; **Wahrscheinlichkeit ernsthafter Diabetes-Komplikationen** (diabetische Ketoazidose, diabetisches Koma) **um 41% geringer** [25-26]
- Erkältung: verbesserte Immunreaktion, **um einen Tag verkürzte Dauer der Erkältungssymptome und 15%-iger Rückgang der Schwere der Erkältungssymptome** [27]

- **Psychologische Effekte:**

- Verringerung von **Ängsten** [47]
- Stärkung von **Genesungserwartungen** weitaus effektiver [45]

- **Effekte auf Adhärenz:**

- Adhärenz bei der Einnahme von Blutdruckmedikamenten, **um 34% höhere Wahrscheinlichkeit, dass die Patienten die verordneten Medikamente einhielten** [60-61]
- Unterschiedl. Erkrankungen: **62% höhere Wahrscheinlichkeit**, dass Patienten sich an die Behandlung halten [56]

- **Effekte auf Informationsaustausch und Patientenaktivierung:**

- bessere **Aktivierung**, stärkeres **Engagement** und bessere **Eigenversorgung** der Patienten, größerer Wunsch nach Informationen sowohl über Behandlungsmöglichkeiten als auch Gesundheitsförderung, bessere Langzeitergebnisse und höhere Lebensqualität [67-69]

Beispielstudien PV: Effekte patientenzentrierter GF (2)



- **Effekte auf Patientenzufriedenheit:**

- Patienten, die sich in der Umfrage **zufriedener** äußerten, stuften ihre Ärzte mit hoher Wahrscheinlichkeit als verständnisvoller ein, und würden ihren Arzt auch mit hoher Wahrscheinlichkeit an Familie und Freunde **weiterempfehlen** [78]

- **Effekte auf Effizienz und Kosten:**


- Geringere Wahrscheinlichkeit, dass Patienten Gesundheitsleistungen übermäßig in Anspruch nehmen: um **51 %** niedrigere durchschnittliche **Kosten** pro Patient, mehr **Überweisungen** zu Spezialisten und mehr **diagnostische Tests (40%)** [93-96]

- **Effekte auf Mitarbeitergesundheit:**

- Weniger **Burnout**, Steigerung des **Wohlbefindens** und der **beruflichen Zufriedenheit** [128-131]

Zielsteuerung-Gesundheit

Bund · Länder · Sozialversicherung



Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung

Strategie zur Etablierung einer
patientenzentrierten
Kommunikationskultur

Beschlossen von der Bundeszielsteuerungskommission
am 1. Juli 2016

- Ein strategischer Gesamtrahmen für Gesprächsqualität in Österreich der Bundeszielsteuerungskommission (2016)
- Umsetzung im Auftrag von Bund, Ländern, Sozialversicherung unter dem Dach der ÖPGK

österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz 

Effektives Skillstraining für patienten- zentrierte Gesprächsführung

- in internationaler Kooperation entwickelte **Qualitätsstandards** der ÖPGK und der International Association for Communication in Healthcare (EACH)
- bundesweit 43 zertifizierte **Trainerinnen und Trainer**
- qualitätsgesicherte **Trainingsangebote**:
Evaluation ergab sehr hohe Zufriedenheit
und Effektivität

ÖPGK-
Trainernetzwerk



Angebote des ÖPGK-Trainernetzwerks

- **Impuls-Workshop zum herausfordernden Patientengespräch: Der empfohlene Einstieg**
 - Ziel: Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen für herausfordernde Patientengespräche
 - Dauer: 4 Std.
- **Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard: Das nachhaltige Training**
 - Ziel: nachhaltiges Training kommunikativer Fertigkeiten
 - Dauer: 12 / 16 / 20 Std.
 - Settings: Krankenhaus, stationäre Rehabilitation, Psychosomatik, Onkologie, **Primärversorgung**

ca. 6.000
Gesundheitsprofis
in der Aus-, Fort- und
Weiterbildung trainiert
(2019-2022)



Kommunikationstraining für Gesundheits- und Sozialberufe in der PV – Pilot 2023

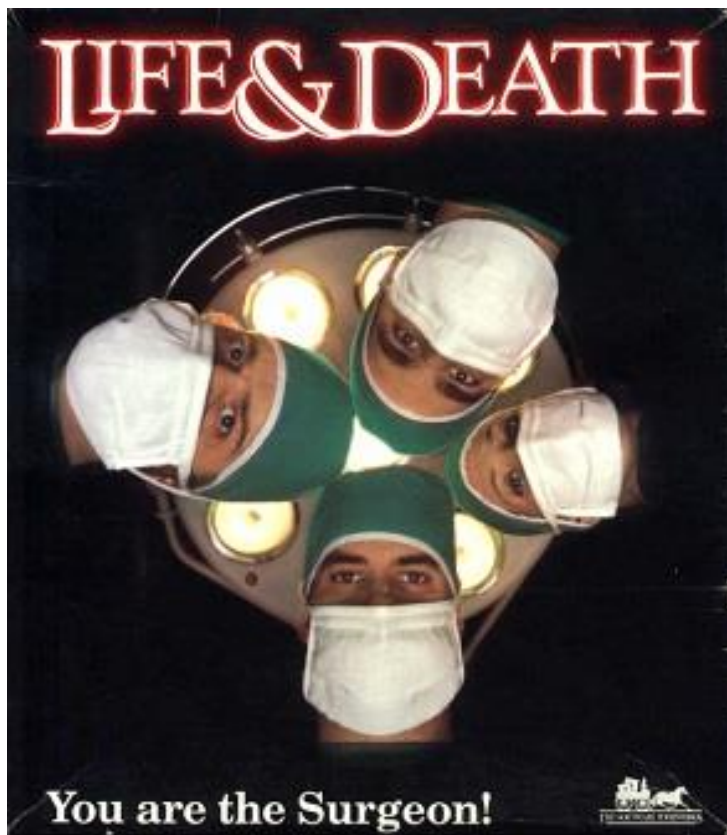
2 GRUNDMODULE:

- MODUL 1: Informationen verständlich vermitteln
- MODUL 2: Mit starken Emotionen zielführend umgehen

1 AUFBAUMODUL NACH WAHL:

- MODUL 3A: Motivieren und mit Widerstand umgehen
- MODUL 3B: Psychosomatische Diagnosen übermitteln, psychosomatische Zusammenhänge besprechen
- MODUL 3C: Schlechte Nachrichten überbringen
- MODUL 3D: Sprachliche und kulturelle Barrieren überwinden
- MODUL 3E: Kommunikation im Team und mit anderen Berufsgruppen (ab 2024)







Spezifische Vorteile der tEACH-Trainings

- Inhaltliche Breite: mehr als „Breaking Bad News“
- Wissenschaftliches (internationales) Fundament
- Gutes Trainer*innennetzwerk bzw. -ausbildung
- Öffentliche, bundesweite Förderung

Und vor Ort?

- Trainings sind stark auf Gesundheitspersonal zugeschnitten
- Üben eigener Beispiele aus dem Berufsalltag
- Sehr kleiner Theorie- und hoher Praxisanteil
- Skillsbasiertes Konzept
- Sehr hohe Realitätsdichte durch Schauspieler*innen

Implementierung im Krankenhaus

- Kommunikationstrainings am Ordensklinikum Linz als Ziel
- Ausbildung von vier Trainer*innen
 - 3 Ärzte und eine Psychologin/Psychotherapeutin
- Dreigleisige Planung
 - Abteilungsinterne Trainings (3x4h)
 - Allgemeine Gruppen: Kurse (3x4h) pro Jahr für alle Mitarbeiter*innen
 - Impulsworkshops (4h) als Einstieg, v.a. für neue Mitarbeiter*innen

Hürden

- Wahrnehmung und Motivation
- Exponieren vor der Gruppe als Eingangshürde
- **Zeit und Personal** als größte Herausforderung
- Essentiell ist die Unterstützung des Führungspersonals!

Erfahrungen

- Multiprofessionelle Gruppen als Bereicherung.
- Erleben eigener und fremder Fähigkeiten und Belastungen.
- Erleben von Wirksamkeit des eigenen Tuns.
- **Spielen** und ausprobieren!

Erfahrungen II

- Sehr hohe Realitätsdichte durch Schauspieler*innen!
- Multiplikatorfunktion der Teilnehmer*innen
- Gegenseitiges Motivieren nach Abteilungstrainings
- Wunsch nach Fortsetzung, Refreshern

Finanziers, Auftraggeber und Projektumsetzung

Auftraggeber und Finanzierung



Projektumsetzung





Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe



Interesse?



Weitere Infos:

<https://primaerversorgung.gv.at/>

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



Geförderte Angebote 2023:

- vollgefördertes **Kommunikationstraining (12 Std.)** im Rahmen der Pilotierung
- vollgeförderter **Impuls-Workshop zum herausfordernden Patientengespräch (4 Std.)**

→ **unverbindliche Interessensbekundung bis 30.7.2023 per mail an kommunikationstrainings@ifgp.at**