

# Umsetzung der österreichischen Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung hat begonnen

MARLENE SATOR (MARLENE.SATOR@GOEG.AT),  
PETER NOWAK, BEIDE GESUNDHEIT ÖSTERREICH GMBH

In Österreich wurde im vergangenen Jahr eine nationale Strategie zur Etablierung einer patientenzentrierten Kommunikationskultur erarbeitet und vom obersten Entscheidungsgremium der österreichischen Gesundheitsreform beschlossen ([https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/Gesundheitsreform/Verbesserung\\_der\\_Gespraechsqualitaet\\_in\\_der\\_Krankenversorgung](https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/Gesundheitsreform/Verbesserung_der_Gespraechsqualitaet_in_der_Krankenversorgung); vgl. auch Der Mensch 52-2016). Die Umsetzung hat in diesem Jahr unter dem Dach der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK, <https://oepgk.at/>) begonnen und bezieht sich auf vier Handlungsfelder:

## 1. Mitarbeiter-Empowerment

Die Kluft zwischen der Vermittlung kommunikativer Kompetenzen in der Ausbildung von Gesundheitsberufen und der weiterführenden Vermittlung dieser Kompetenzen am Arbeitsplatz sowie den eingeschränkten Umsetzungsmöglichkeiten in den Gesundheitseinrichtungen stellt – wie auch in vielen anderen Ländern (Rosenbaum 2017; van Weel-Baumgarten 2016) – ein zentrales Problem in der österreichischen Krankenversorgung dar, das dazu führt, dass erlernte Kommunikationskompetenzen letztlich nur unzureichend im Gespräch mit PatientInnen ankommen. Die klinische Praxis ist nach wie vor gekennzeichnet von fehlenden Rollenvorbildern für gute Gesprächsführung, und in der Ausbildung erlernte kommunikative Kompetenzen werden im Arbeitsalltag nicht nur nicht systematisch aufgegriffen und verstärkt, sondern häufig sogar konterkariert (Rosenbaum 2017). KommunikationstrainerInnen und AusbilderInnen in der postgraduellen Aus- und Weiterbildung fehlt es an Kompetenzen, um In-House-Kommunikationstrainings und arbeitsplatzbasierte Kommunikationslehre auf der Basis von qualitätsgesicherten und evidenzbasierten Modellen und Methoden durchzuführen.

Um diese Lücke zu schließen, wurde ein Train the Trainer-Zertifikatsprogramm ins Leben gerufen. Inhaltlich und organisatorisch wird das Projekt in Kooperation zwischen Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) und dem Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) und in enger Kooperation mit EACH: International Association for Communication in Healthcare durchgeführt, die Finanzierung wird zum großen Teil vom Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger übernommen. Ein geringer Kostenbeitrag für die TrainingsteilnehmerInnen ist vorgesehen.

Die Ziele dieses 1-jährigen Weiterqualifizierungsprogramms mit Zertifikatsabschluss sind:

- ◆ Weiterqualifizierung von 18 KommunikationstrainerInnen und praktisch tätigen Gesundheitsfachkräften für die spezifischen Herausforderungen der zielgruppen-, setting- und bedarfsspezifischen Entwicklung und Durchführung von In-House-Kommunikationstrainings und arbeitsplatzbasierter Kommunikationslehre auf internationalem Niveau (EACH-Qualitätsstandards)
- ◆ Aufbau eines Trainernetzwerks für die bundesweite Umsetzung der Strategie Gesprächsqualität
- ◆ Weiterqualifizierung einer ausgewählten Gruppe von KommunikationstrainerInnen und praktisch tätigen Gesundheitsfachkräften, die mittelfristig ihrerseits Train the Trainer-Kurse durchführen sollen

Neben Präsenzmodulen beinhaltet das Programm die Durchführung eines eigenen Praxisprojekts, Peer-Feedback und Mentoring und die Mitgliedschaft im Trainernetzwerk.

Mit Unterstützung der Bundesgesundheitsagentur wird parallel in Kooperation mit EACH ein evidenzbasierter und qualitätsgesicherter Leitfaden für Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz

entwickelt, der den TrainerInnen im Rahmen des Train the Trainer-Programms zur Verfügung gestellt wird.

## 2. Patienten-Empowerment

Um die Gesundheitskompetenz von PatientInnen zu steigern und sie für das Gespräch mit Gesundheitsfachkräften zu stärken, werden Maßnahmen zur Förderung von qualitativ, verständlicher und effektiver schriftlicher Patienteninformation (<https://oepgk.at/die-oepgk/schwerpunkte-2017/gute-gesundheitsinformation-oe/>) und von evidenzbasierten Patientenschulungen und -kampagnen gesetzt.

## 3. Prozess- und Organisationsentwicklung

Um Gesundheitseinrichtungen dabei zu unterstützen, gesundheitskompetente Einrichtungen zu werden, sollen auf Basis einer initialen Selbstbewertung wichtige Organisationsprozesse lokal dahingehend weiterentwickelt werden, dass sie gute Gesprächsführung unterstützen. Dies betrifft z. B.:

- ◆ routinemäßige Kommunikationssituationen und -prozesse
- ◆ interprofessionelle Teamkommunikation
- ◆ Personalplanung und Diensteinteilung
- ◆ Patienten- und Angehörigenbeteiligung
- ◆ Einsatz unterstützender Medien und Technologien

## 4. Gesundheitssystementwicklung

Um die Re-Orientierung des Gesundheitssystems auf eine patientenzentrierte Kommunikationskultur zu unterstützen, wurde das Thema Gesprächsqualität erneut in der aktuellen österreichischen Gesundheitsreform ([https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/Gesundheitsreform/Zielsteuerungsvertrag\\_2017\\_bis\\_2021](https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/Gesundheitsreform/Zielsteuerungsvertrag_2017_bis_2021)) verankert. Darüber hinaus wurde unter dem Dach der ÖPGK ein Netzwerk für laufende Umsetzungsmaßnahmen gegründet. Ziel dieser Initiative ist es, UmsetzerInnen von Maßnahmen zur Verbesserung der Gesprächsqualität im Gesundheitssystem aus Forschung und Praxis zu vernetzen. Ca. 60 Top-ExpertInnen und UmsetzerInnen für bessere Gesprächsqualität aus ganz Österreich trafen sich am 13.10.2017 erstmals zu einem Erfahrungsaustausch im Bundesministerium für Gesundheit und Frauen und wollen ab nun in halbjährlichen Treffen einen neuen Diskursraum für die tatkräftige Umsetzung von effektiver persönlicher Kommunikation im Gesundheitswesen eröffnen (<https://oepgk.at/gespraechsqualitaet-netzwerk-1/>).

## Literatur

- Rosenbaum, Marcy E. (2017): Dis-integration of communication in healthcare education: Workplace learning challenges and opportunities. In: Patient Education and Counseling 100/112054-2061
- van Weel-Baumgarten, Evelyn (2016): Is linking research, teaching and practice in communication in health care the way forward? In: Patient Education and Counseling 99/91441-1445

### Dr. Marlene Sator,

Studium der Angewandten Sprachwissenschaft an der Universität Wien. Zertifizierte Kommunikationstrainerin. Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision; 2004: Fellow am Zentrum für interdisziplinäre Forschung der Universität Bielefeld M; 2005-2010 wissenschaftliche Mitarbeiterin in FWF-Forschungsprojekten am Institut für Sprachwissenschaft Wien in Kooperation mit dem Allgemeinen Krankenhaus Wien; 2011-2014 wissenschaftliche Angestellte am Universitätsklinikum Heidelberg. Tätigkeitsschwerpunkte: Curriculumsentwicklung, Fakultätsentwicklung, Aus- und Weiterbildung und Forschung im Bereich Arzt-Patienten-Kommunikation, Entwicklung eines nationalen, longitudinalen Mustercurriculums Kommunikation für die Medizin; Seit September 2014 an der Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheit und Gesellschaft. Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung und Umsetzung der nationalen Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung, Gesundheitskompetenz, Psychosoziale Gesundheit. Österreich-Vertreterin für EACH: International Association for Communication in Healthcare

Kontakt: Tel. +43 1 51561 181; E-Mail [marlene.sator@goeg.at](mailto:marlene.sator@goeg.at)



Quelle: Autor

### Dr. Peter Nowak,

Studium Sprachwissenschaft und Psychologie in Wien. 1985 – 2008 Studien zur Arzt-Patient Kommunikation, medizinsoziologische Forschungen und Entwicklungsprojekte im Gesundheitswesen und in der Gesundheitsförderung am Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie. 2008 – 2011 Senior Researcher und Stellvertretender Institutsleiter am Ludwig Boltzmann Institute Health Promotion Research. Seit 1990 auch Lehrbeauftragter an mehreren Universitäten. Seit Februar 2011 an der Gesundheit Österreich GmbH und hier seit September 2013 Leiter der Abteilung "Gesundheit und Gesellschaft". Derzeitige Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung nationaler Strategien im Bereich Gesundheitsförderung, Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität in der Krankenversorgung.

Kontakt: Tel. +43 1 51561 350; E-Mail [peter.nowak@goeg.at](mailto:peter.nowak@goeg.at)



Quelle: Autor