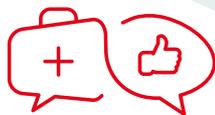


**Kommunikations-
training** für
Gesundheitsberufe

im
Krankenhaus



**Gute Gespräche
bringen allen was**

Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, herausfordernde Situationen besser zu bewältigen.

Nutzen **Effektive Kommunikation mit Patientinnen und Patienten**

- + entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen,
- + hilft, die verfügbare Zeit effizienter zu nutzen,
- + führt zu einer Verbesserung ...
 - ... der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten,
 - ... der Mitarbeit und Therapietreue von Patientinnen und Patienten,
 - ... der diagnostischen Genauigkeit,
 - ... der Behandlungsergebnisse,
 - ... der Patientensicherheit,
- + verbessert die Gesundheit und erhöht die Arbeitszufriedenheit bei Angehörigen der Gesundheitsberufe,
- + reduziert die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen.

Profi-Skills für Gespräche kann man lernen und sie **entlasten den eigenen Arbeitsalltag!**



Gute Gespräche
bringen allen was

Zielgruppe

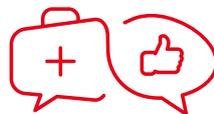
Angehörige der Gesundheitsberufe, die im Krankenhaus tätig sind: Ärztinnen/Ärzte, Pflegefachkräfte, Psychologinnen/ Psychologen, Physiotherapeutinnen/-therapeuten, Ergotherapeutinnen/-therapeuten, Heilmasseurinnen/-masseure, Trainingstherapeutinnen/-therapeuten, Diätologinnen/Diätologen, Logopädinnen/Logopäden, Sozialarbeiter:innen

Arbeitsweise

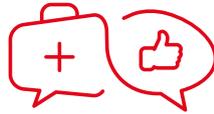
Die Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard (ÖPGK & EACH). Mithilfe von Schauspielpatientinnen oder -patienten und Videobeispielen werden die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei haben alle Teilnehmer:innen die Möglichkeit, eigene Interessen und Schwerpunkte auszuwählen.

Eckdaten

- + Alle Trainingsangebote können in Ihrem Haus stattfinden.
- + pro Gruppe max. 10 Teilnehmer:innen
- + Die Trainings werden von einem:einer Kommunikationstrainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und einer Schauspielpatientin oder einem Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool durchgeführt.
- + Für alle Trainingsangebote können Sie DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise einreichen.



**Gute Gespräche -
Therapietreue**



Gute Gespräche – Patientenzufriedenheit

**„Das Üben mit der
Schauspielpatientin war der
absolute Augenöffner!“**

(Reinhard F., Physiotherapeut)

**„Herausfordernde
Gesprächssituationen wie z. B. mit
aufgebrachten Patientinnen und
Patienten laufen jetzt entspannter
für beide. Dieses Training hat uns
echt weitergebracht!“**

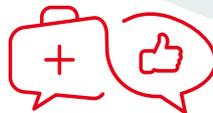
(Roswitha K., Pflegedienstleiterin)

„Nach 23 Berufsjahren dachte ich, ich kann kommunizieren. Jetzt kann ich es jedenfalls besser!“

(Katharina Sch., Ärztin)

„Seit ich die erlernten Skills anwende, läuft das gesamte Gespräch strukturierter. Die Patientinnen und Patienten verstehen die Informationen besser und arbeiten besser mit.“

(Victor P., Arzt)



**Gute Gespräche –
Arbeitszufriedenheit**

Trainingsinhalte

Die Module 1 und 2 bilden die Basis jedes Trainings, aus den weiteren Modulen kann frei gewählt werden.

Modul 1 Informationen verständlich vermitteln

- + gut ins Gespräch starten und Informationen strukturieren
 - + Informationen so teilen, dass sie verstanden werden
 - + die Mitarbeit und Adhärenz von Patientinnen und Patienten fördern
-

Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen

- + mit verärgerten oder aggressiven Patientinnen und Patienten Gespräche führen
- + in konflikträchtigen Gesprächen deeskalieren
- + alle Beteiligten entlasten und konstruktiv weiterarbeiten

Weitere Module zur freien Wahl

Schlechte Nachrichten überbringen

- + Patientinnen und Patienten schlechte Nachrichten verständlich und einfühlsam übermitteln
- + schwierige Informationen so vermitteln, dass sie ankommen
- + mit Reaktionen auf schlechte Nachrichten adäquat und zielführend umgehen

Motivieren und mit Widerstand umgehen

- + Patientinnen und Patienten motivieren, eine aktive Rolle für ihre Genesung zu übernehmen, und sie zu Lebensstiländerungen motivieren
- + die Mitarbeit (Adhärenz) von Patientinnen und Patienten bei indizierten therapeutischen Maßnahmen fördern
- + Techniken der motivierenden Gesprächsführung anwenden

Gemeinsame Entscheidungsfindung

- + gemeinsame Ziele für die Behandlung definieren und die Entscheidungsfindung fördern
- + Patientinnen und Patienten in dem von ihnen gewünschten Maß in Therapieentscheidungsprozesse einbeziehen
- + die Mitwirkung an vereinbarten Maßnahmen erhöhen

Trainingspakete

12 Stunden

- + Module: Informationen verständlich vermitteln;
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;
ein Modul nach Wahl
 - + Trainingsdesign: 3 x 4 Stunden im Abstand von
jeweils 4 bis 6 Wochen
 - + Kosten pro Workshop und Gruppe: 3.789 Euro
-

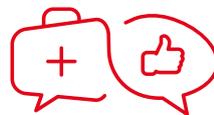
16 Stunden

- + Module: Informationen verständlich vermitteln;
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;
zwei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 4 x 4 Stunden im Abstand von
jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten pro Workshop und Gruppe: 5.052 Euro

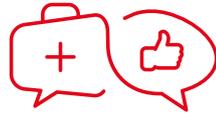
20 Stunden

- + Module: Informationen verständlich vermitteln;
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;
drei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 5 x 4 Stunden im Abstand von
jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten pro Workshop und Gruppe: 6.315 Euro

- + Kosten pro Gruppe mit maximal 10 Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern mit 1 Kommunikationstrainer:in
(zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und 1 Schauspielpatientin oder -patienten
- + Kosten exklusive Mehrwertsteuer und Reisekosten
- + Gerne passen wir das Training an die Möglichkeiten in Ihrem Haus an und geben Ihnen Auskunft zu
alternativen Trainingsdesigns wie z. B. 2 x 6 Stunden oder 8 + 4 Stunden. Bitte beachten Sie, dass die
Kosten für alternative Trainingsdesigns von den Kosten der angeführten Trainingspakete abweichen
können.
- + Falls Sie Interesse an unseren Angeboten für ein Online-Kommunikationstraining haben, beraten wir
Sie gern dazu.



**Gute Gespräche –
Kostenreduktion**



Gute Gespräche bringen allen was

Impressum

November 2022

Herausgeber und Kontakt:

Österreichische Plattform

Gesundheitskompetenz

kommunikationstrainings@goeg.at

Layout und Gestaltung:

Greta Grabner

www.gretadesignstudio.com

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Krankenhaus

Für den Inhalt verantwortlich:

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention

GmbH und Gesundheit Österreich GmbH

Finanziert durch:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,

Pflege und Konsumentenschutz und

Dachverband der Sozialversicherungsträger

