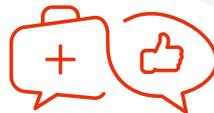


**Impuls-Workshop**

Herausfordernde  
**Patientengespräche**



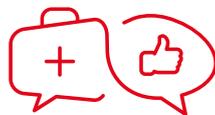
**Gute Gespräche  
bringen allen was**

# Angehörige der Gesundheitsberufe erleben in Patientengesprächen vielfältige Herausforderungen.

---

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

Gute kommunikative Fertigkeiten helfen dabei, solche schwierigen Situationen besser zu bewältigen. Impuls-Workshops zu herausfordernden Patientengesprächen unterstützen Angehörige der Gesundheitsberufe, indem sie ihnen hilfreiche Werkzeuge für eine effektive Gesprächsführung an die Hand geben.



**Gute Gespräche -  
Arbeitszufriedenheit**

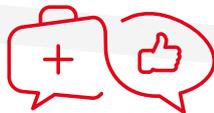
# Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, herausfordernde Situationen besser zu bewältigen.

---

## **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!**



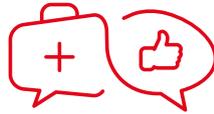
Gute Gespräche  
bringen allen was

# 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 Angehörigen der Gesundheitsberufe an
- + sind spezifisch auf die Gesprächsführung von Angehörigen der Gesundheitsberufe mit ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet
- + arbeiten nach international empfohlenen, evidenzbasierten Standards für die Gestaltung effektiver Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe



## **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!“**

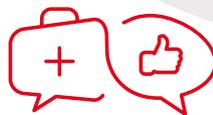
**(Roswitha K., Pflegedienstleiterin)**

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

**(Barbara L., Diätologin)**

**„Die erlernten Skills helfen mir, Zeit zu sparen. So erfahre ich viel schneller, was die Patientinnen und Patienten brauchen, und das erleichtert meine Arbeit.“**

**(Thomas M., Arzt)**



**Gute Gespräche –  
Therapietreue**

# Impuls-Workshop: Herausfordernde Patientengespräche

---

## Ziel

Die Teilnehmer:innen erhalten Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen mit Patientinnen und Patienten effektiv, effizient und patientenzentriert zu kommunizieren.

---

## Zielgruppe

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

## Eckdaten

- + Dauer: 4 Stunden; TN: max. 10 (in Präsenz) bzw. 6 (online)
- + Workshops werden von einem:einer Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) und einer Schauspielpatientin bzw. einem Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool durchgeführt.

---

## Arbeitsweise und Methoden

Ausgangspunkt sind herausfordernde Gesprächssituationen aus dem beruflichen Alltag der Teilnehmer:innen. In Simulationen mit einer professionellen Schauspielpatientin oder einem professionellen Schauspielpatienten werden wir ausprobieren: Welche Gesprächstechniken kommen wie bei Patientinnen und Patienten an? Mithilfe des Feedbacks der Schauspielpatientin bzw. des Schauspielpatienten werden hilfreiche Methoden zur effektiven und effizienten Gesprächsführung in solchen Situationen gemeinsam erarbeitet.

---

## Preise

Kosten pro Workshop und Gruppe: 1.263 Euro, maximal 10 Teilnehmer:innen mit 1 Kommunikationstrainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und 1 Schauspielpatientin oder -patienten, inklusive Vor- und Nachbereitung, exklusive Mehrwertsteuer und Reisekosten.

Falls Sie Interesse an einem Impuls-Workshop haben, beraten wir Sie gern dazu. Kontaktieren Sie uns unter [kommunikationstrainings@goeg.at](mailto:kommunikationstrainings@goeg.at) bzw. [kommunikationstrainings@ifgp.at](mailto:kommunikationstrainings@ifgp.at)

---

**Inhalte** Die Inhalte richten sich nach den Interessen und Bedürfnissen der Teilnehmer:innen. Folgende Inhalte bilden häufige Themenschwerpunkte des Impuls-Workshops:

---

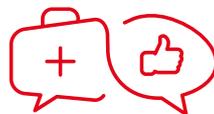
## **Verärgerte Patientinnen und Patienten – mit starken Emotionen zielführend umgehen**

z. B. Konfliktsituationen und Aggression, fordernde Gesprächssituationen mit aufgebracht Patientinnen bzw. Patienten, divergierende Erwartungen, Beschwerden, Fehler kommunizieren

---

## **Überbringen schlechter Nachrichten**

z. B. Diagnosemitteilung, schlechte Prognosen, Übergang von kurativ zu palliativ, Todesnachricht, Angehörigengespräche, divergierende Erwartungen, enttäuschende Nachrichten



**Gute Gespräche –  
Patientensicherheit**

---

## **Patientinnen und Patienten motivieren**

z. B. zu Lebensstiländerungen und/oder zu Heimübungsprogrammen motivieren, Adhärenz fördern

---

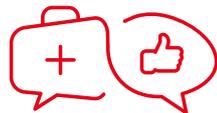
## **Interkulturelle Kommunikation – Gesprächsführung mit Patientinnen bzw. Patienten mit Migrationshintergrund**

z. B. kultursensibel kommunizieren, Gesprächsführung im Kontext von Sprachbarrieren

---

## **Komplexe Informationen kompetent vermitteln, Patientinnen und Patienten gut beraten**

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



## 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](http://www.gretadesignstudio.com)

### Impuls-Workshop: Herausfordernde Patientengespräche

### 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



Agenda  
Gesundheitsförderung



Dachverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungen