

WIENER ALLIANZ  
FÜR GESUNDHEITSFÖRDERUNG  
IN GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN



# Evaluationsergebnisse „Sagen – Fragen – Verstehen“

Karin Waldherr  
Ferdinand Porsche FernFH



## Prozess- und Ergebnisevaluation

### Evaluationsfragen

1. Zielgruppenerreichung?
2. Förderliche und hinderliche Faktoren für die Pilotabteilungen in der Projektumsetzung?
3. Wie gut funktioniert das gemeinsame Lernen?
4. Wirkungen?
5. Welche Voraussetzungen für nachhaltige Implementierung wurden geschaffen? Wie werden die Projektmodule weitergeführt?
6. Lessons learned – was eignet sich für einen Rollout?

## Evaluation Kommunikationstrainings



Fragebögen für Teilnehmer\*innen zu Beginn, am Ende und rund 3 Monate nach Ende des Trainings

(IfGP & GÖG, 2018. *Fragebogen "Feedback zum Kommunikationstraining"*.

*Erhebungsinstrument zur Evaluation der Praxisprojekte im Rahmen des Train-the-Trainer-Programms Kommunikationstrainings in der Krankenversorgung. Graz/Wien: IfGP & GÖG).*



Dokumentenanalyse der Teilnehmer\*innenlisten

Beobachtung der 3. Trainingseinheit in einigen Pilotabteilungen



Leitfadeninterviews (Trainer\*innen, Schauspieler\*innen, Projektleiter\*innen)

Bilder von Pixabay

# Evaluation Organisationsentwicklung & Nachhaltigkeit



Selbsteinschätzungsinstrument zur Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen im Rahmen des Projektes „Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität“

*Adaption des ÖPGK-Selbsteinschätzungsinstruments*



Beobachtung der Austauschforen



Leitfadeninterviews (Prozessbegleiter, Projektleiter\*innen, Vertreter\*innen Trägereinrichtungen)

Bilder von Pixabay

FERDINAND PORSCHE



DACHVERBAND  
WIENER SOZIALLEISTUNGS-  
EINRICHTUNGEN



Für die  
Stadt Wien



Verband der  
Privatkrankenanstalten  
Österreichs



Für die  
Stadt Wien



# ERGEBNISSE

# Kommunikationstrainings

FERDINAND PORSCHE  
**FERN FH** ▶



DACHVERBAND  
WIENER SOZIALRICHTUNGEN



Verband der  
Privatkrankenanstalten  
Österreichs



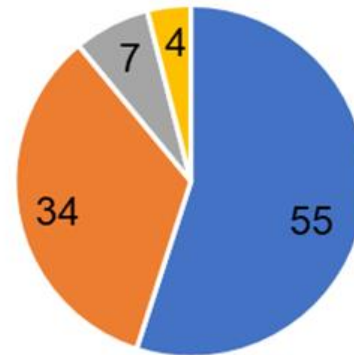
Für die  
Stadt Wien



# Teilnahme

Insgesamt 141 Teilnehmer\*innen

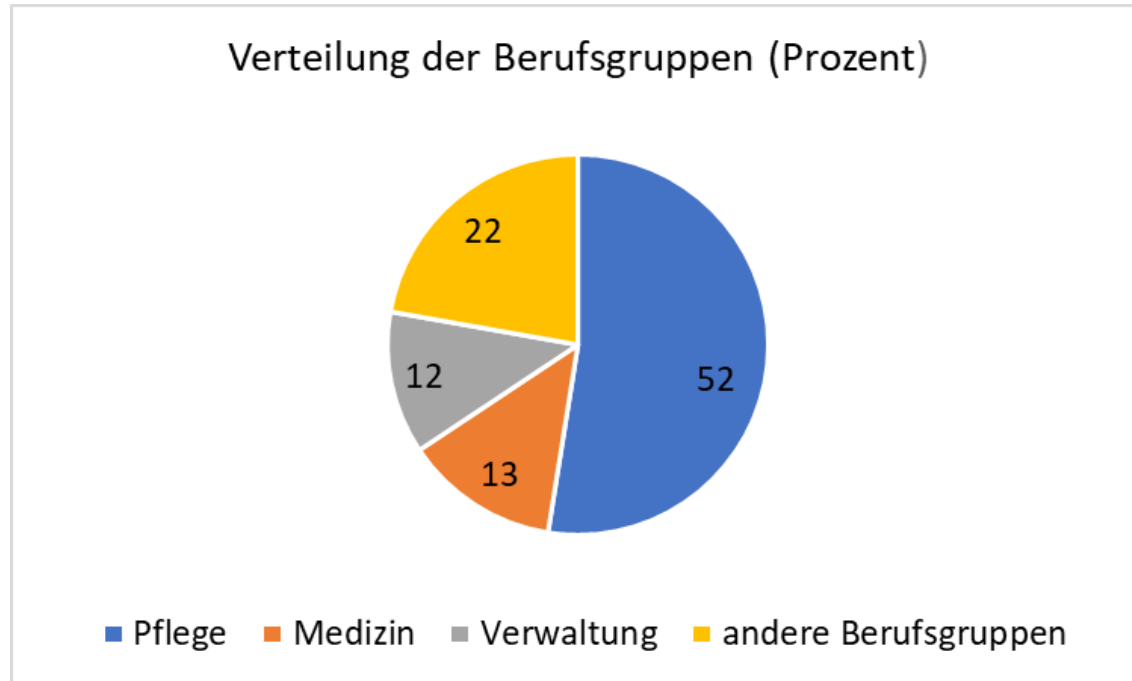
Regelmäßigkeit der Teilnahme (Prozent)



- 3 Einheiten
- 2 Einheiten
- nur 1. oder nur 2. Einheit
- nur 3. Einheit

# Berufsgruppen

Verteilung der Berufsgruppen (Prozent)

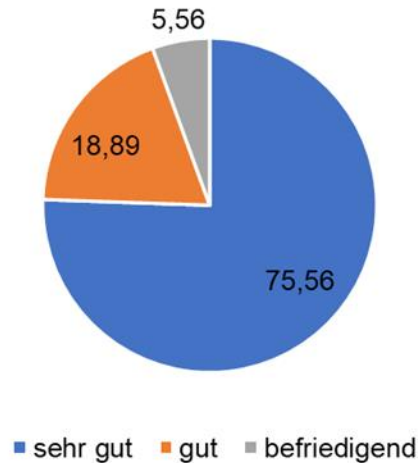


# Bewertung auf Schulnotenskala

## Trainingsende

N=91 retournierte Fragebögen

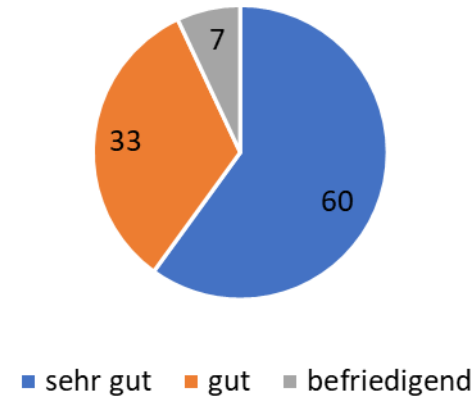
Bewertung auf Schulnotenskala - Trainingsende (Prozent)



## 3 Monate nach Trainingsende

N=15 retournierte Fragebögen

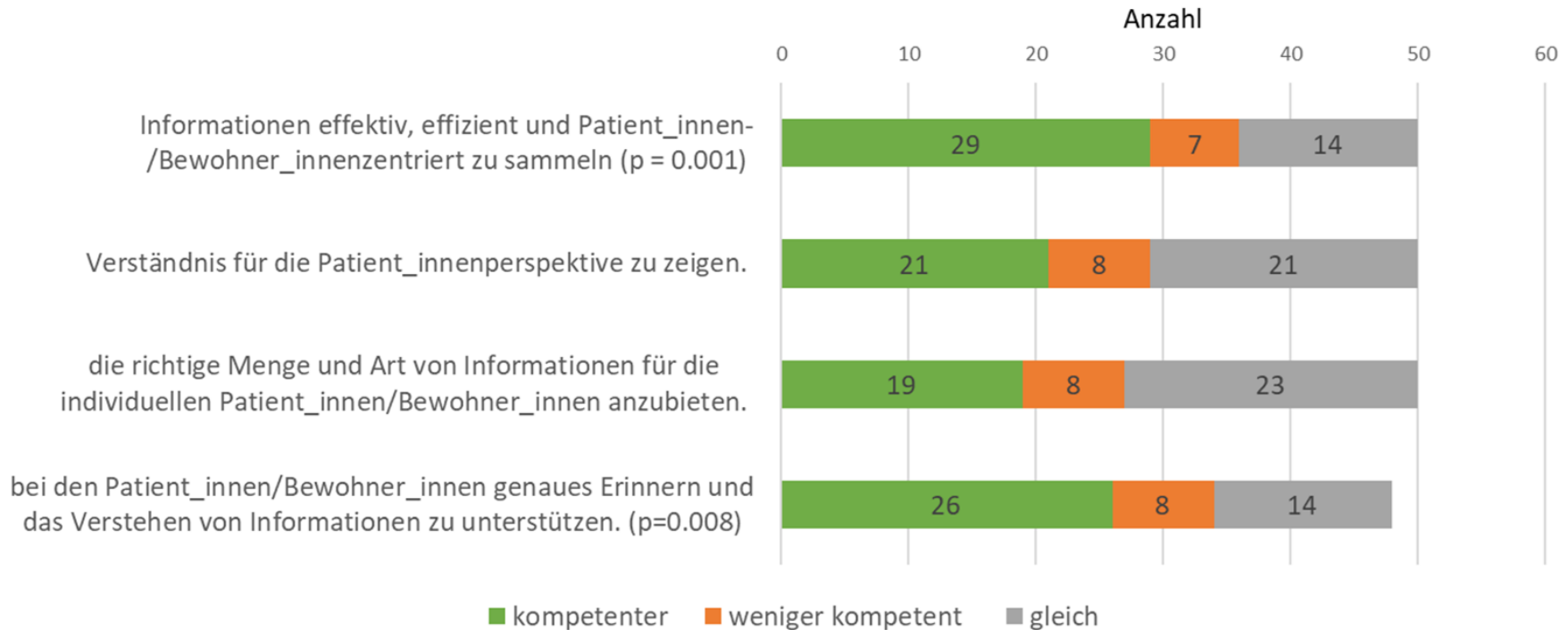
Bewertung auf Schulnotenskala - ~ 3 Mo nach Trainingsende (Prozent)





# Nutzen (1)

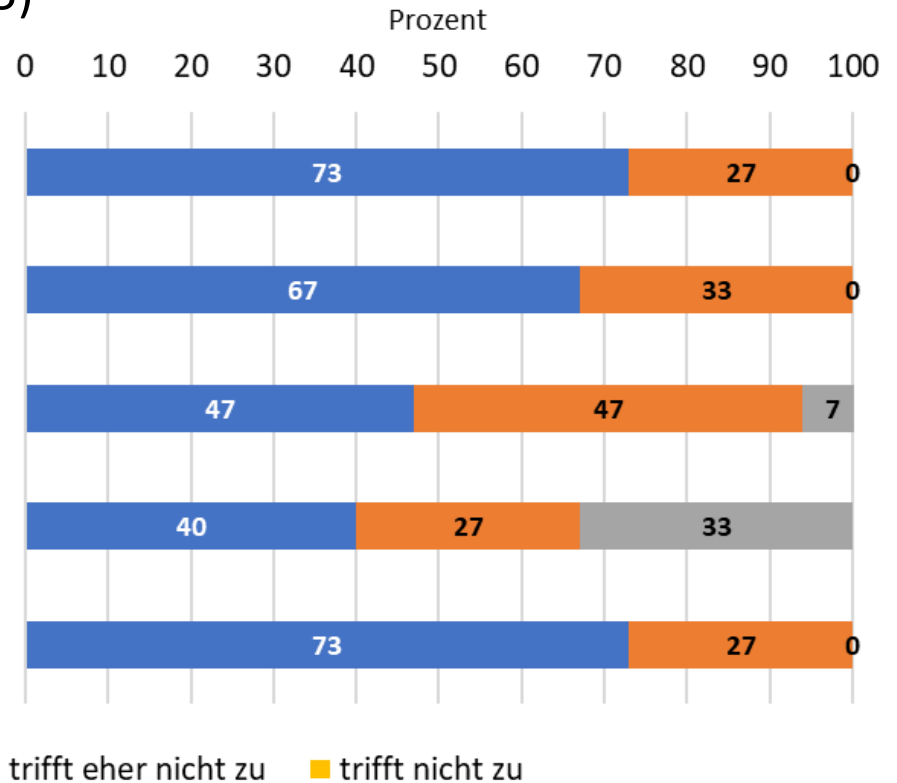
Veränderungen bei der Frage "Wie kompetent fühlen Sie sich,..."



N=50 Fragebögen Trainingsbeginn & -ende; Wilcoxon-Test

# Nutzen (2)

## Bewertung nach rund 3 Monaten (n=15)



# Zitate

*„[...] , förderlich war auch die Hinzuziehung, also die Möglichkeit, dass wir mit einem Schauspielpatienten arbeiten konnten.“*

(Trainer\*in)



*„Auch das Zweite waren die praktischen Beispiele mit den ahm Schauspielern, die wir gemacht haben. Überall war das sehr, sehr gut. Und alle, die teilgenommen haben, haben das sehr, sehr geschätzt.“* (Projektleiter\*in)

*“Es wäre gut, dies in regelmäßigen Abständen (z.B. 6 Monate) als eintägigen Auffrischkurs weiterzuführen.“* (Teilnehmer\*in)

Foto von MART PRODUCTION von Pexels

# ERGEBNISSE

## Organisationsentwicklung & Nachhaltigkeit

## Lokale OE

# Lokale OE-Maßnahmen stark von Pandemie beeinflusst

- Aber nicht nur negativ !
- Hinderlich
  - Ressourcentechnische Engpässe
  - andere Umstrukturierungen / Projekte
- Förderlich
  - Selbsteinschätzungsinstrument als hilfreich beschrieben
  - Möglichst breite Aufstellung des Projektteams
  - Unterstützung durch Führung
  - Erfolg der Kommunikationstrainings
  - Austauschforen

## Wie gut funktioniert gemeinsames Lernen?

- Austauschforen sehr positiv wahrgenommen
- Austausch = unterstützend und bereichernd
- Motivierend: Ideen schärfen und sehen, dass andere ähnliche Probleme haben
- Sehr offene Gesprächskultur
- Austauschforen müssen in Arbeitsalltag integrierbar sein → gestrafft und effizient
- Flexibilität

## Nachhaltigkeit

- Fortsetzung Kommunikationstrainings
- Sensibilisierung für das Thema
- Multiplikator\*inneneffekte
- Verankerung guter Kommunikation in Organisationsleitlinien

- Etablierung von Personalstellen

Aber:

- Rollout derzeit schwierig / nicht möglich
- Neustart nach Pandemie
- Kompakte, handlungsanleitende Unterstützungsmaterialien gewünscht

# Lernerfahrungen (1)

- Kommunikationstrainings sehr erfolgreich, sehr positives Feedback
- Erfolgsfaktoren:
  - Mitarbeiter\*innenzentrierung
  - Bedürfnisorientierung
  - hohe Praxisnähe
  - Einsatz von Schauspielpatient\*innen
- Multiplikator\*inneneffekte wurden berichtet
- Trotz besonders schwieriger Bedingungen (Pandemie) einige Voraussetzungen für Nachhaltigkeit geschaffen
- Regelmäßiges Angebot hochqualitativer Kommunikationstrainings in Kombination mit OE-Maßnahmen wird empfohlen



# Lernerfahrungen (2)

- Realistische Analyse der Voraussetzungen in der jeweiligen Organisation vor Projektstart
- Möglichst breit aufgestelltes Projektteam
- Austauschforen haben sich bewährt
- Rascher, sichtbarer Benefit ist wichtig!
- Schriftliche Unterstützungsmaterialien, insbes. Selbsteinschätzungsinstrument, als hilfreich empfunden → kompakte, handlungsanleitende Unterstützungsmaterialien zur Verfügung stellen

# Herzlichen Dank!

## Evaluationsteam

Prof.<sup>in</sup>(FH) Dr.<sup>in</sup> Anahid Aghamanoukjan

Dr.<sup>in</sup> Martina Nitsch

Mag.<sup>a</sup> Stefanie Kuso, Bakk.

Mag.<sup>a</sup> Marion Mitter, MA

Mag.<sup>a</sup> Sandra Peer, MSc.

Larissa Breitenegger

Corinna Vollert

Sandra Vögl

Natalie Waldherr, BA MA

## Unterstützer\*innen

Projektteam WiG (Dr.<sup>in</sup> Nadine Zillmann, Mag.<sup>a</sup> Veronika Herkner, Mag.<sup>a</sup> Elfriede Hufnagl, Heinz Novosad BA MA)

Koordination Wr. Allianz (Mag.<sup>a</sup> Ursula Hübel)

Dr. Peter Nowak (wiss. Begleitung)

Dr. Heinz Ebner & Team (Prozessbegleiter)

Projektteams, Mitarbeiter\*innen & Leitungsebene der Pilotabteilungen

Trainer\*innen & Schauspieler\*innen

WPPA

Dr.<sup>in</sup> Marlene Sator (GÖG) & Heike Kraus-Füreder, BSc MSc (IfGP)

Dr.<sup>in</sup> Eva Pilz & Dr. Otto Pichlhöfer (Pre-Test in ihren Ordinationen)

FERDINAND PORSCHE



# VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!