

WIENER ALLIANZ
FÜR GESUNDHEITSFÖRDERUNG
IN GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN



„Sagen – Fragen – Verstehen“

Das Wiener Pilotprojekt zur Förderung guter Gesprächsqualität in Gesundheitseinrichtungen

Heinz Novosad, BA, MA

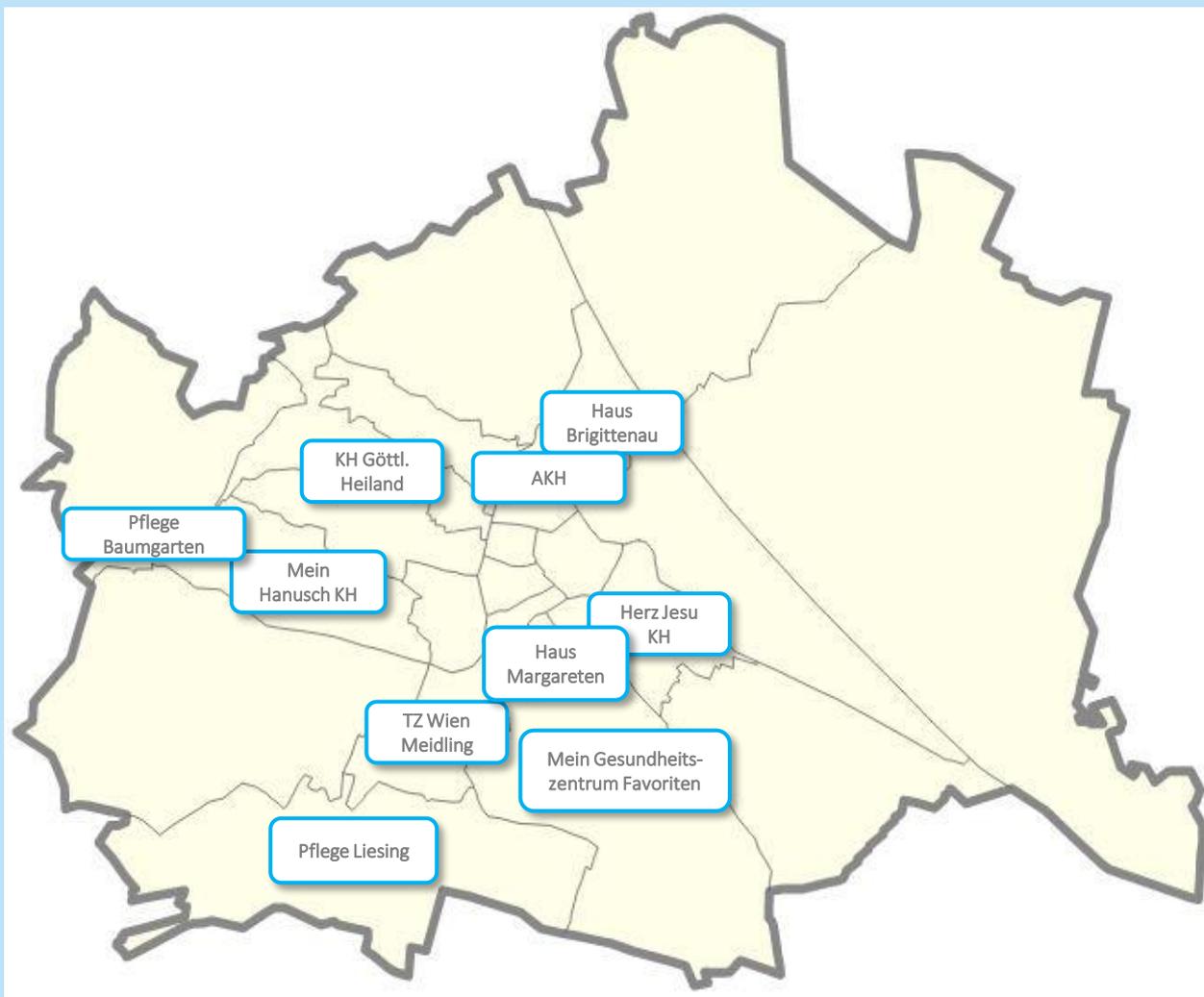


Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität

Sagen – Fragen – Verstehen

- trägerübergreifendes Projekt im Rahmen der Wiener Allianz für Gesundheitsförderung in Gesundheitseinrichtungen
- Laufzeit: 09/2018 bis 03/2021

Zehn Wiener Pilotabteilungen



- **Vinzenz Gruppe**
 - Herz-Jesu Krankenhaus Wien - Interne I, inkl. Aufnahmestation
 - Krankenhaus Göttlicher Heiland - Abteilung für Neurologie
- **Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)**
 - Mein Hanusch Krankenhaus - Diabetes Fachbereich
 - Mein Gesundheitszentrum Favoriten - Diabetesambulanz
- **WiGev – TU Geriatriezentren und
Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit
sozialmedizinischer Betreuung**
 - Pflegewohnhaus Baumgarten
 - Pflegewohnhaus Liesing

Allianzpartner*innen ohne Pilotabteilung

- Wiener Pflege-, Patientinnen und Patienten-anwaltschaft (WPPA)
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen
- Verband der Privatkrankenanstalten Österreichs

Drei Projektmodule

- Patient*innen/Bewohner*innen mit leicht lesbaren Leitfäden ermutigen im Gespräch Fragen zu stellen
 - Patient*innen-, Bewohner*innen- und Angehörigen-Empowerment
- Mitarbeiter*innen trainieren, komplexe medizinische Inhalte verständlich zu vermitteln
 - Mitarbeiter*innen-Empowerment
- Organisationsstrukturen verändern um Gespräche im Arbeitsalltag leichter und nachhaltig führen zu können
 - Lokale Organisationsentwicklung

Projektziele

- **Verbesserte Gesprächsqualität**
 - Patient*innen / Bewohner*innen / Angehörige (auch vulnerable Zielgruppen)
 - Zufriedenere Mitarbeiter*innen
- **Verbesserte organisationale Gesundheitskompetenz**
- **Optimierte Organisationsabläufe**
- **Empowerment von Patient*innen/Bewohner*innen und Angehörigen**
- **Voraussetzungen für nachhaltige Implementierung schaffen und Transfer**

Zielgruppen

- Mitarbeiter*innen der involvierten Pilotabteilungen
- Patient*innen (bzw. Bewohner*innen und Angehörige), insb. vulnerable Gruppen
 - Migrant*innen
 - Menschen mit intellektueller und Mehrfachbehinderung einschließlich Menschen mit Down-Syndrom
 - gehörlose Personen
- Leitungen (oberes Management) der involvierten Träger
- Fachöffentlichkeit

Lokale Organisationsentwicklung

- Ziel: nachhaltige Verankerung optimaler Kommunikationsprozesse im Routinebetrieb
- Unterstützung der Pilotabteilungen durch regelmäßige Beratungs-Workshops

Mitarbeiter*innen-Empowerment

- **Kommunikationstraining** für Mitarbeiter*innen der Pilotabteilungen
- Stärkung der kommunikativen Kompetenzen aller Berufsgruppen mit direktem Patient*innenkontakt
- Abstimmung auf Anforderungen in Pilotabteilung

Patient*innen-, Bewohner*innen- und Angehörigen-Empowerment

- Indirekte Maßnahmen
 - trainierte und informierte Mitarbeiter*innen
 - prozessuale Rahmenbedingungen
- Direkte Maßnahmen
 - Ziel: Motivation, Fragen zu stellen
 - Unterstützung bei Vorbereitung und Durchführung des Gesprächs durch -> **Gesprächsleitfäden**

Materialien zur Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen



Wir bedanken uns bei Ihnen für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit!

*Wir danken **allen Kolleginnen und Kollegen** der beteiligten Trägereinrichtungen, Pilotabteilungen, Umsetzungspartner*innen, der Ferdinand Porsche FernFH und der Wiener Gesundheitsförderung!*

Kontakt: office@wig.or.at und karin.waldherr@fernfh.ac.at