

## Virtueller Prä-Konferenz-Workshop zur 25. ONGKG-Konferenz „Gute Gespräche als Werkzeug der Gesundheitsförderung – Projektergebnisse und organisationale Anknüpfungspunkte“

Donnerstag, 11. November 2021, 09.00–12.00 Uhr, via Zoom-Meeting

### Zusammenfassung des Interviews mit Frau Dr.<sup>in</sup> Chryssa Grylli zu Praxiserfahrungen aus dem Projekt „Sagen – Fragen – Verstehen“

Im Anschluss an den Vortrag von Heinz Novosad, BA MA zu Erfahrungen aus dem Projekt „>Sagen – Fragen – Verstehen< – Das Wiener Pilotprojekt zur Förderung guter Gesprächsqualität in Gesundheitseinrichtungen“ fand ein Interview von Herrn Novosad mit Frau Dr.<sup>in</sup> Chryssa Grylli statt, um Projekterfahrungen direkt aus der Praxis von einer Vertreterin einer Projekt- Pilotabteilung abholen zu können.

Frau Dr.<sup>in</sup> Chryssa Grylli ist Kinderärztin, Fachärztin der Forensischen Kinder- und Jugenduntersuchungsstelle und Oberärztin der Kinder-Notfallambulanz im AKH Wien. Untenstehend finden Sie eine Zusammenfassung dieses Gesprächs:

#### Frau Dr.<sup>in</sup> Grylli ...

- **Was waren aus Ihrer Sicht die wesentlichen Erfolge des Projektes?**

Es war insgesamt ein sehr erfolgreiches Projekt. Leider wurde ein Teil des Projektes aufgrund des Ausbruchs der COVID-19-Pandemie erheblich gebremst. Es wurden Kommunikationstrainings und Sensibilisierungstrainings im Spital durchgeführt. Die Kommunikationstrainings zu guter Gesprächsqualität in Gesundheitseinrichtungen wurden als Simulationsbeispiele mit Schauspielerinnen und Schauspielern durchgeführt. Das Thema dieser Trainings war bei uns „Konfrontation in der Ambulanz“. Lange Wartezeiten in den Ambulanzen führen sehr häufig zu Unsicherheiten und Unmut unter den Angehörigen, sodass die Situation im Wartezimmer oftmals sehr rasch eskalieren kann und Konfliktsituationen entstehen. Diese Situationen wurden mit Akteuren/Schauspieler:innen simuliert und es wurden gemeinsam kommunikative Lösungsstrategien erarbeitet. Diese simulierten Kommunikationstrainings wurden von allen Beteiligten als sehr positiv erlebt. Die interprofessionelle Zusammensetzung während der Trainings – bestehend aus Pflegekräften und Ärztinnen:Ärzten – war enorm wichtig. So konnten unterschiedliche Erwartungshaltungen herausgearbeitet werden und z. B. herausgefunden werden, in welchen Situationen Pflegekräfte dringend ärztliche Unterstützung erwarten und vice versa. Das Herausfinden möglicher gegenseitiger, berufsgruppenübergreifender Unterstützung, im Zusammenhang mit guter Gesprächsqualität, war jedenfalls ein sehr wesentlicher Erfolg dieses Projektes und hat die Zusammenarbeit der Pflegekräfte und der Ärztinnen und Ärzte spürbar verbessert.

- **Was würden Sie heute anders machen? (Lessons learned)**

Die Organisation des Projektes ist insgesamt sehr gut gelungen, jedoch wurden die jeweiligen Meetings als zu lang erlebt. Man hätte auch mit 4-stündigen statt 8-stündigen Veranstaltungen zufriedenstellende Ergebnisse erzielen können.

- **Welche Erfahrungen gab es bei der Umsetzung des Projektes im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie?**

Wir hätten uns auch gerne im Anschluss an die Maßnahmen, als gesamte Abteilung, an der Projektevaluation beteiligt. Leider ist die Umsetzung des Projektes mit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie zusammengefallen, was auch in unserer Abteilung zu einer sehr hohen Arbeitsverdichtung geführt hat und eine Beteiligung nicht ermöglicht hat. Durch die COVID-19-Pandemie hatten wir mit mehr Konflikten an unseren Stationen zu tun. Die Kommunikationstrainings haben dazu beigetragen, bewusster und sensibilisierter in diese Konfliktsituationen reinzugehen und sie somit auch größtenteils sehr erfolgreich zu bewältigen, weil wir auf diese Situationen gut vorbereitet waren. Das wurde von allen Beteiligten als äußerst positiv erlebt.

- **Was war besonders wichtig, um erfolgreich zu sein? Was raten Sie anderen Abteilungen, die Gesundheitskompetenz verstärkt umsetzen wollen?**

Besonders wichtig ist, um zu guten Lösungsansätzen kommen zu können, Problematiken wirklich im Kern erleben und verstehen zu können. Hierbei sind diese simulierten Kommunikationstrainings mit Schauspielerinnen und Schauspielern enorm unterstützend und wirklich essenziell.

Ein Kommitment und die Unterstützung der Führungsebene ist sehr wichtig, um solche Vorhaben innerorganisational auch umsetzen zu können. Alle Abteilungen sind in der Regel unterbesetzt und es stehen wenig Zeitressourcen zur Verfügung. Wenn die oberste Führungsebene und die jeweilige Abteilungsführung diese Interventionen unterstützen, ist es möglich, solche Maßnahmen in straffe organisatorische Abläufe zu integrieren – ohne Unterstützung der Führung kann es nicht, oder nur sehr schwer gelingen.

- **Wie werden die Erfahrungen aus dem Projekt in den Routinebetrieb (mit-)aufgenommen?**

15-20 Pflegepersonen, Assistentinnen und Assistenten und Fachärztinnen und Fachärzte waren an den ersten Maßnahmen beteiligt. Weiterführend ist nun geplant, alles was aus diesen Trainings mitgenommen und gelernt werden konnte, innerhalb des Spitals als Roll-out bekannt zu machen. Es soll demnächst ein regelmäßiges Fixangebot zu diesem Thema geben, z. B. in Form eines kurzen Vortrages bei der Dienstübergabe, um die erlernten Inhalte an die gesamte Belegschaft innerhalb des Spitals entsprechend weitertragen zu können.

**Herzlichen Dank für das Gespräch!**