

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

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

Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Kleingruppen

Im zweiten Teil des Workshops lag der Fokus auf organisationalen Anknüpfungspunkten. Nach einem Vortrag von Frau Dr.ⁱⁿ Lisa Gugglberger (Gesundheit Österreich GmbH) zum ÖPGK-Selbsteinschätzungsinstrument zu Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen fand eine kurze Einzelarbeit der Teilnehmer*innen statt. Die Teilnehmer*innen schätzten jeweils ihre eigene Organisation anhand der Fragestellungen im Selbsteinschätzungsinstrument ein. Im Anschluss daran tauschten sich die Teilnehmer*innen in Kleingruppen über ihren ersten Eindruck zur Arbeit mit dem Selbsteinschätzungsinstrument aus. In einem weiteren Austausch in Kleingruppen wurden Erfahrungen mit der Implementierung von Kommunikationstrainings und -strategien in Organisationen vertiefend reflektiert.

Die Highlights aus Einzel- und Kleingruppenarbeit sind hier kurz zusammengefasst:

1. Einschätzung der jeweils eigenen Organisation anhand des Selbsteinschätzungsinstruments und gemeinsamer Austausch über den ersten Eindruck zur Arbeit mit dem Selbsteinschätzungsinstrument

- Ein Selbsteinschätzungsinstrument sollte breitgefächert (berufsgruppenübergreifend) in allen Gesundheitseinrichtungen zugänglich gemacht werden. Es sollte allerdings so aufbereitet sein, dass die Leitungen den Nutzen des Einsatzes erkennen können und den Einsatz unterstützen.
- Das Selbsteinschätzungsinstrument hat noch Potenzial, etwas praxistauglicher und komprimierter aufbereitet zu werden.
- Ein schlankeres Tool würde die Praxistauglichkeit erhöhen.
- Der Einstieg in das Instrument sollte etwas niederschwelliger möglich sein.

2. Highlights des Erfahrungsaustauschs zum Thema Kommunikationstrainings zu folgenden Impulsfragen

Wie müssen Kommunikationstrainings eingebettet sein, damit sie effektiv eine Änderung der (Organisations-)Kultur herbeiführen können?

Was braucht es, damit Trainings in Kommunikation systematisch und nachhaltig umgesetzt werden können?

Welche Rahmenbedingungen braucht es, damit Initiativen zu Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität gut angenommen werden können?

- Kommunikationstrainings müssen von der Führung und allen Hierarchiestufen in der Organisation mitgetragen werden.
- Es müssen zu diesem Thema regelmäßig Fortbildungen angeboten werden. Sie sollten einmal im Jahr berufsübergreifend stattfinden. Unterschiedliche Stakeholder brauchen unterschiedliche Angebote betreffend Inhalt und Länge der Fortbildungseinheiten. Zum Beispiel (idealtypisch): mit Verwaltungspersonal eine Einheit mit vier Stunden, mit einer Vertreterin, einem Vertreter aus dem Beschwerdemanagement eine etwas längere Einheit und mit Mitarbeiter*innen gemeinsam mit Patient*innen vor Ort eine Tages-Einheit.
- Führungskräfte müssen als Vorbild zu diesem Thema immer wieder präsent sein.
- Es sollte eine Vertrauensperson in der Organisation geben, die bei schwierigen Gesprächen vertraulich unterstützt.
- Projekt-Ergebnisse im Zusammenhang mit Gesundheitskompetenz und Gesprächsqualität müssen in der Organisation „am Leben gehalten“ werden können.
- Patient*innenzentrierte Kommunikation sollte selbstverständlich sein und gelebt werden. Die Zeit, die dafür benötigt wird, sollte in der Personalberechnung berücksichtigt werden. Die patient*innenzentrierte Kommunikation sollte bereits in der Ausbildung medizinischer Berufe mitberücksichtigt werden.

Weiterführende Links:

Das Selbststeinschätzungsinstrument für Gesundheitskompetenz in Gesundheitseinrichtungen finden sie hier: <https://oepgk.at/wp-content/uploads/2021/11/selbsteinschätzungsinstrument-fur-gk-in-ge-v20-1020-barrierefrei-052021.pdf>

Eine Kurzversion des Selbststeinschätzungsinstruments aus dem Projekt „Sagen – Fragen – Verstehen“ finden Sie hier: <https://oepgk.at/wp-content/uploads/2021/11/selbsteinschätzung-gug-v10.pdf>