



Pilotierung der Kommunikationstrainings für Gesundheits- und Sozialberufe im Setting Primärversorgung

Evaluationsbericht



**Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH**

www.ifgp.at

Impressum

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention GmbH

E-Mail: office@ifgp.at

Web: www.ifgp.at

Geschäftsführerin: Mag. Beate Atzler, MPH

Auswertung und Berichtlegung: Theresa Preining, MA
Dr. Jürgen Soffried, MPH

Fertigstellung des Berichts: 26.03.2024

Ansprechperson: Dr. Jürgen Soffried, MPH
Tel. +43 (0) 50 2350 37930
juergen.soffried@ifgp.at

Kontaktadressen

Hauptsitz Graz
Haideggerweg 40
8044 Graz

Standort Wien
Nordbahnstraße 51/8
1020 Wien

Standort Linz
Weißewolfstraße 5/EG/1
4020 Linz

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	6
2	Methode	7
2.1	Erhebungsinstrument.....	7
2.2	Datenauswertung.....	8
3	Befragungsteilnehmer:innen	9
4	Ergebnisse.....	12
4.1	Beurteilung nach Schulnotensystem.....	12
4.2	Bewertung der Dauer	13
4.3	Bewertung der Zufriedenheit.....	14
4.4	Einschätzung des Lernerfolgs	17
4.5	Verbesserungsvorschläge, Weiterempfehlung und Interesse an einem Refresher-Modul.	21
5	Fazit.....	22
6	Anhang.....	24

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Altersgruppen nach Geschlecht (n=18)	9
Abbildung 2: Berufsbezeichnung nach Berufserfahrung (n=20)	11
Abbildung 3: Beurteilung des Kommunikationstrainings nach Schulnoten (n=20)	12
Abbildung 4: Bewertung der Dauer (n=20)	13
Abbildung 5: Inhalte und Gestaltung des Trainings (n=20)	14
Abbildung 6: Leitung des Trainings (n=20)	15
Abbildung 7: Anwendung in der Praxis (n=20)	15
Abbildung 8: <i>Modul 1</i> Informationen verständlich vermitteln (n=20)	17
Abbildung 9: <i>Modul 2</i> Mit starken Emotionen zielführend umgehen (n=20)	18
Abbildung 10: <i>Zusatzmodul</i> Motivieren und mit Widerstand umgehen (n=19)	18

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aufbau des Fragebogens	7
Tabelle 2: Anzahl der verfügbaren Evaluationsfragebögen nach Einrichtung	9
Tabelle 3: Alter	10
Tabelle 4: Beruf	10
Tabelle 5: Berufserfahrung.....	11
Tabelle 6: Beurteilung nach Schulnotensystem	12
Tabelle 7: Bewertung der Zufriedenheit	16
Tabelle 8: Einschätzung der eigenen Fähigkeiten vor und nach dem Kommunikationstraining	20
Tabelle 9: Verbesserungsvorschläge	21
Tabelle 10: Kommentare	24

1 Einleitung

Im Juli 2016 wurde die „Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung“ von der Bundeszielsteuerungskommission beschlossen. Zur Umsetzung dieser Strategie wurde in Kooperation mit der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und weiteren Partnerorganisationen ein Trainer:innen-Netzwerk aufgebaut, das gemeinsam von Bund und Sozialversicherung finanziert wird. Derzeit umfasst dieses Netzwerk 40 Kommunikationstrainer:innen, die durch einen Lehrgang zertifiziert wurden und Trainings in patient:innenzentrierter Kommunikation nach ÖPGK-tEACH-Standard in der Aus-, Fort- und Weiterbildung von Gesundheits- und Sozialberufen anbieten.

Für die Settings Krankenhaus, stationäre Rehabilitation und Onkologie wurden eigene Curricula entwickelt, pilotiert und evaluiert. Die Ergebnisse der bisherigen Evaluationen in den verschiedenen Settings zeigten eine sehr hohe Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Trainings sowie eine signifikante Erhöhung der selbsteingeschätzten Kompetenzen nach Absolvierung des Kommunikationstrainings. Im Jahr 2023 wurde der Bedarf für ein Curriculum im Setting Primärversorgung erhoben. Dieses neue Curriculum wurde in Zusammenarbeit mit Lehrtrainer:innen konzipiert und in drei Primärversorgungseinrichtungen in Form von jeweils einem 12-stündigen Kommunikationstraining pilotiert.

Die Pilotierung wurde aus Mitteln der Europäischen Aufbau- und Resilienzfazilität RRF (Projekt zur Attraktivierung und Förderung der Primärversorgung) sowie der Agenda Gesundheitsförderung des BMSGPK finanziert und von der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) umgesetzt. Für die teilnehmenden Einrichtungen der Primärversorgung waren die Trainings in der Pilotphase kostenlos.

In diesem Kurzbericht wird die Durchführung der Kommunikationstrainings im Jahr 2023 in den drei Primärversorgungseinrichtungen PVE Donaustadt, PVZ Schwechat und GP Sierndorf evaluiert. Für die Ergebnisdarstellung können die Daten von 20 gültigen Fragebögen herangezogen werden.

Die Evaluation der durchgeführten Kommunikationstrainings erfolgte sowohl mittels Paper-Pencil-Fragebögen als auch Online-Fragebogen, die den Teilnehmenden nach Abschluss des dritten Moduls zur Verfügung gestellt wurden. Alle Befragungsteilnehmer:innen entschieden sich für die Online-Variante. Die Fragebögen wurden ausschließlich von den Teilnehmenden ausgefüllt, die im dritten Kursteil anwesend waren. Die Rücklaufquote liegt bei 91 Prozent.

Nachfolgend werden die Methode und Ergebnisse der Evaluation dargestellt.

2 Methode

Für die Evaluation wurden sowohl Paper-Pencil-Fragebögen als auch Online-Fragebögen angeboten. Der Link zum Online-Fragebogen bzw. die Paper-Pencil-Fragebögen wurden den Teilnehmenden am Ende der dritten und letzten Kurseinheit zur Verfügung gestellt.

2.1 Erhebungsinstrument

Zur Datenerhebung wurde ein standardisierter Fragebogen mit geschlossenen und offenen Fragestellungen eingesetzt, der Bereiche zur allgemeinen Zufriedenheit mit dem Training, Lerneffekte bei den einzelnen Modulen und soziodemographische Daten beinhaltet. Zusätzlich wurden Vorschläge zur Verbesserung von Inhalten, Methoden, Organisation, Trainer:innen oder Praxisbezug sowie zum Interesse an einem Auffrischungsmodul und zur Weiterempfehlung abgefragt. Die folgende Tabelle (Tab. 1) zeigt eine Übersicht der Evaluationsinhalte.

Tabelle 1: Aufbau des Fragebogens

Evaluationsbereich	Inhalt	Anzahl Items
Zufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> ● Inhalte und Gestaltung des Trainings ● Leitung des Trainings ● Anwendung in der Praxis ● Zeitliche Dauer ● Bewertung nach Schulnotensystem ● Verbesserungsvorschläge ● Interesse Teilnahme Refresher-Modul ● Weiterempfehlung 	14
Subjektiver Lernerfolg (vor und nach dem Kommunikationstraining)	<ul style="list-style-type: none"> ● Informationen verständlich vermitteln ● Mit starken Emotionen zielführend umgehen ● Schlechte Nachrichten überbringen ● Motivieren und mit Widerstand umgehen ● Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken ● Psychosomatik 	12*
Angaben zur Person	<ul style="list-style-type: none"> ● Geschlecht ● Alter ● Beruf ● Berufserfahrung in Jahren 	4
Gesamt		30

* Die Module sind mittels Filter-Fragen von den Teilnehmer:innen zu wählen.

2.2 Datenauswertung

Die Auswertung der Daten erfolgte deskriptiv und umfasst u.a. die Darstellung der Häufigkeiten der Antwortverteilungen. Die Stichprobengröße 'n' gibt die Anzahl der Personen an, für die gültige Antworten vorliegen und die für die jeweiligen Berechnungen verwendet wurden. Berechnungen wie Mittelwerte beziehen sich immer auf die Anzahl gültiger Antworten.

Folgende deskriptive Kennwerte zur Beschreibung der Ergebnisse werden verwendet:

M (Mittelwert): Der Mittelwert als Summe aller Messwerte dividiert durch die Anzahl der eingehenden Werte ist der bekannteste Kennwert. Mittelwerte bilden das allgemeine (durchschnittliche) Antwortverhalten bei der jeweiligen Aussage ab.

SD (Standardabweichung): Die Standardabweichung ist ein Streuungsmaß und das gebräuchlichste quantitative Maß für die Variabilität eines Datensatzes. Bei großer Übereinstimmung (einheitliches, homogenes Antwortverhalten) gibt es eine geringere Streuung. Bei geringer Übereinstimmung (heterogenes Antwortverhalten) vergrößert sich die Standardabweichung.

n (Stichprobengröße): Anzahl der Personen, die in die jeweilige Analyse miteinbezogen wurden.

Bei den Fragen zum Lernerfolg kommen zusätzlich inferenzstatische Verfahren (T-Test für abhängige Stichproben) zum Einsatz.

d (Cohen's d): Cohen's d ist ein Maß der Effektstärke, welche nach klein ($|d|=0,2$), mittel ($|d|=0,5$) und groß ($|d|=0,8$) unterschieden wird.¹ Bei einem T-Test für abhängige Stichproben errechnet sich Cohen's d aus der Differenz der Mittelwerte beider Gruppen dividiert durch die Standardabweichung.²

T-Test für abhängige Stichproben: Mit dem T-Test abhängiger – oder auch gepaarter – Stichproben wird getestet, ob die mittlere Differenz zwischen Messungspaaren null beträgt, oder ob ein signifikanter Unterschied zwischen den (standardisierten) Mittelwerten besteht.

Die Angaben zu den offenen Fragestellungen wurden qualitativ ausgewertet, indem sie themenspezifisch kategorisiert und paraphrasiert wurden. Die Anzahl der Personen, die eine offene Frage beantwortet haben, muss nicht mit der Anzahl der Nennungen übereinstimmen, da teilweise mehrere Themen von einer Person genannt wurden.

¹ Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed). Hillsdale, N.J: L. Erlbaum Associates.

² Rasch, Friese, Hofmann & Naumann (2014). *Quantitative Methoden. Band 1* (4. Auflage). Heidelberg: Springer

3 Befragungsteilnehmer:innen

In diesem Kurzbericht wird die Durchführung der Pilotierung der Kommunikationstrainings im Jahr 2023 in den drei Primärversorgungseinrichtungen PVE Donaustadt, PVZ Schwechat und GP Sierndorf evaluiert. Für die Ergebnisdarstellung können die Daten von 20 gültigen Fragebögen von insgesamt 22 Teilnehmenden herangezogen werden (s. Tab. 2). Die Fragebögen wurden ausschließlich von den Teilnehmenden ausgefüllt, die im dritten Kursteil anwesend waren. Dadurch ergibt sich eine **Rücklaufquote von 91 Prozent**.

Tabelle 2: Anzahl der verfügbaren Evaluationsfragebögen nach Einrichtung

Einrichtung	TN in der letzten Einheit	Gültige Fragebögen (Rücklauf)
PVE Donaustadt	6	6
PVZ Schwechat	6	6
GP Sierndorf	10	8
Gesamt	22	20

Insgesamt nahmen an der Befragung 20 Personen teil, davon 16 Frauen (80%) und 4 Männer (20%). Die Mehrheit der Befragten lassen sich der Alterskategorie „41 bis 50 Jahre“ zuordnen (10 Personen). Eine Person ist jünger als 30 Jahre, eine Person ist 61 Jahre oder älter. Jeweils drei Personen lassen sich der Alterskategorie „31 bis 40 Jahre“ bzw. „51 bis 60 Jahre“ zuschreiben. Zwei Personen haben keine Angabe zum Alter gemacht (vgl. Abb. 1). Das durchschnittliche Alter der Befragten lag zum Erhebungszeitpunkt bei 45,2 Jahren (vgl. Tab. 3).

Abbildung 1: Altersgruppen nach Geschlecht (n=18)

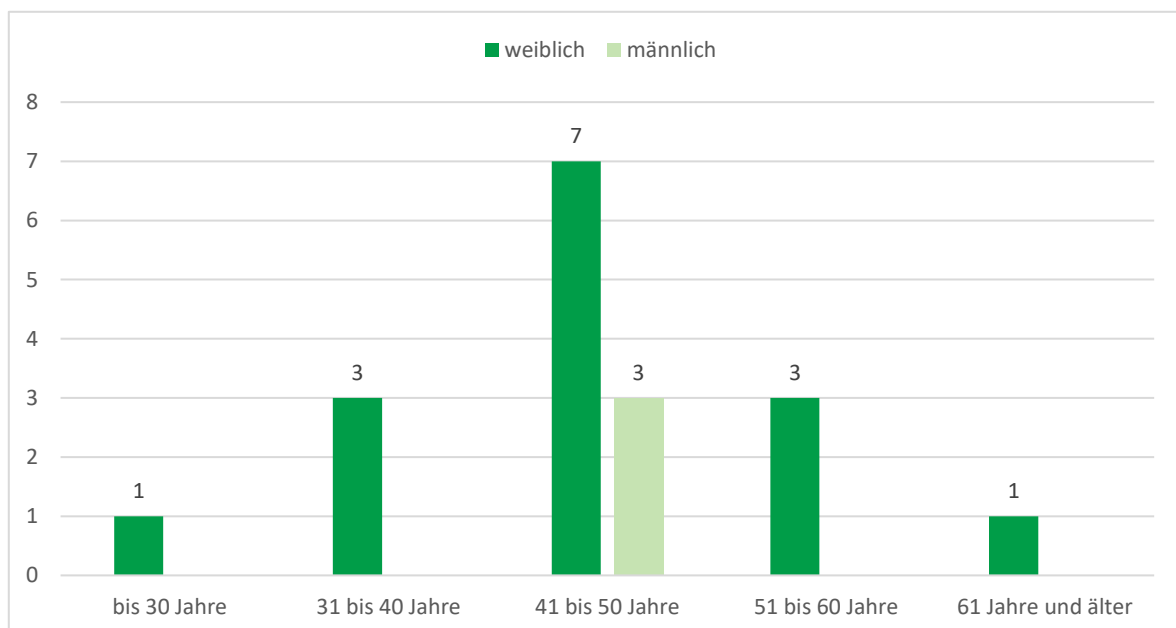


Tabelle 3: Alter

	M	SD	Min	Max	n
Wie alt sind Sie?	45,2	9,0	25	67	18

Die Mehrheit der Teilnehmenden sind diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen (8 Personen). 5 Personen sind der Berufsbezeichnung „Arzt/Ärztin“ zugehörig. Jeweils eine Person ist Physiotherapeut:in, Pflegeassistent:in bzw. –fachkraft, Diätolog:in oder Ordinationsassistent:in. Drei Personen kreuzten die Antwortkategorie „Sonstiges“ an (vgl. Tab. 4).

Tabelle 4: Beruf

	Häufigkeit	Prozent
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege	8	40%
Ärztin/Arzt	5	25%
Pflegeassistenz bzw. –fachkraft	1	5%
Physiotherapeutin/ Physiotherapeut	1	5%
Diätologin/Diätologe	1	5%
Ordinationsassistenz	1	5%
Sonstiges	3	15%
Gesamt	20	100%

Der Großteil der Befragten hat zwischen 11 und 20 Jahre Berufserfahrung (9 Personen). Zu dieser Gruppe zählen vier Personen der Berufsgruppe „Arzt/Ärztin“, zwei diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger:innen sowie jeweils eine Person der Berufsbezeichnung „Pflegeassistenz bzw. –fachkraft“, „Physiotherapeut:in“ und eine sonstige Angabe. 6 Personen haben zwischen 21 und 30 Jahre Berufserfahrung. Eine Person der Berufsgruppe „Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege“ weist zwischen 31 und 40 Jahre Berufserfahrung vor. 4 Personen haben weniger als 10 Jahre Berufserfahrung (vgl. Abb. 2). Im Durchschnitt waren die Teilnehmenden zum Erhebungszeitpunkt 18,2 Jahre ($SD = 9,2$) in ihrem Beruf tätig (vgl. Tab. 5).

Abbildung 2: Berufsbezeichnung nach Berufserfahrung (n=20)

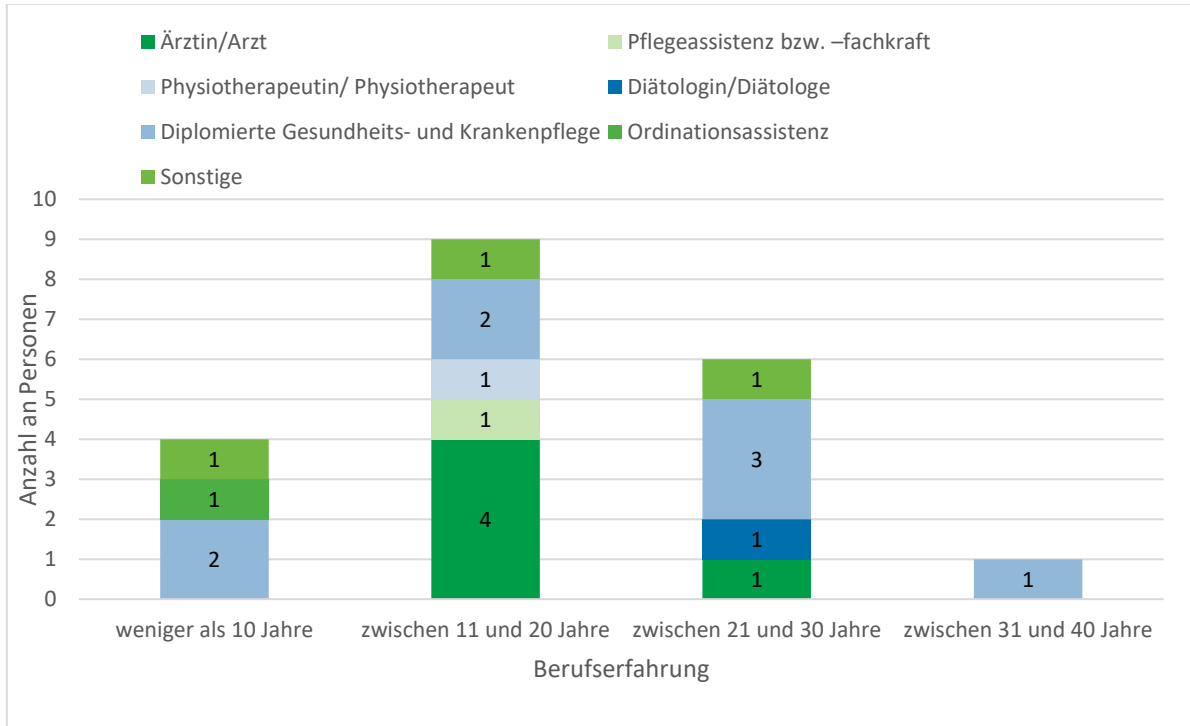


Tabelle 5: Berufserfahrung

	M	SD	Min	Max	n
Wie viele Jahre sind Sie bereits in Ihrem Beruf tätig?	18,2	9,2	2	40	20

4 Ergebnisse

4.1 Beurteilung nach Schulnotensystem

Bei der Beurteilung der Kommunikationstrainings im Setting Primärversorgung nach dem Schulnotensystem verteilten sich die Antworten auf Sehr gut (1) bis Gut (2). Insgesamt bewerteten 15 Personen (75%) das Training mit einem Sehr gut und 5 Personen (25%) mit einem Gut (vgl. Abb. 3). Im Durchschnitt wird das Training ($M = 1,2$; $SD = 0,4$) mit einem Sehr gut beurteilt (vgl. Tab. 6).

Abbildung 3: Beurteilung des Kommunikationstrainings nach Schulnoten (n=20)

Beurteilung nach Schulnotensystem

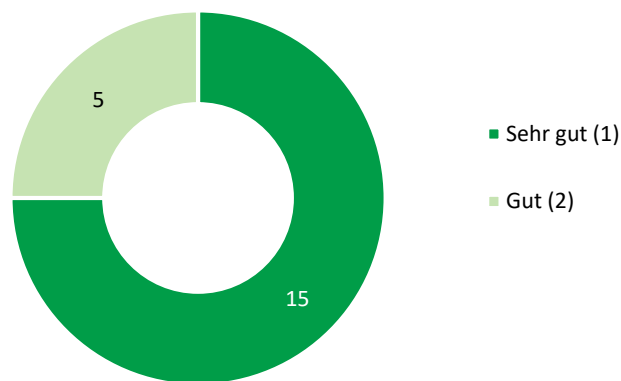


Tabelle 6: Beurteilung nach Schulnotensystem

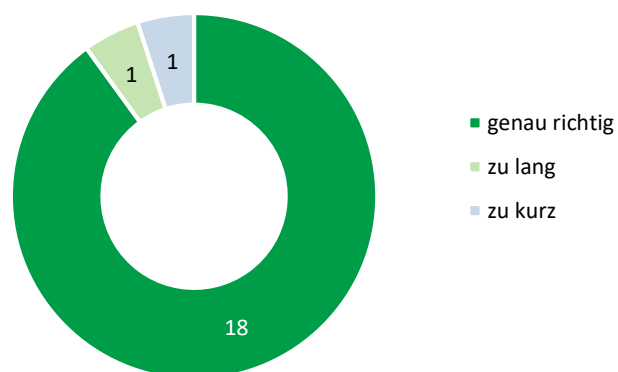
	M	SD	Min	Max	n
Mit welcher Note beurteilen Sie dieses Kommunikationstraining insgesamt?	1,2	0,4	1	2	20
Die 5-stufige Antwortskala reicht von 1 (Sehr gut) bis 5 (Nicht genügend).					

4.2 Bewertung der Dauer

Die Beurteilung der zeitlichen Dauer wurde von 18 Personen (80%) als passend bewertet und demnach mit der Antwortkategorie „genau richtig“ beantwortet. Jeweils eine Person (5%) gab an, dass das Training zu kurz bzw. zu lang dauerte (vgl. Abb. 4).

Abbildung 4: Bewertung der Dauer (n=20)

Die zeitliche Dauer des Kommunikationstrainings war ...

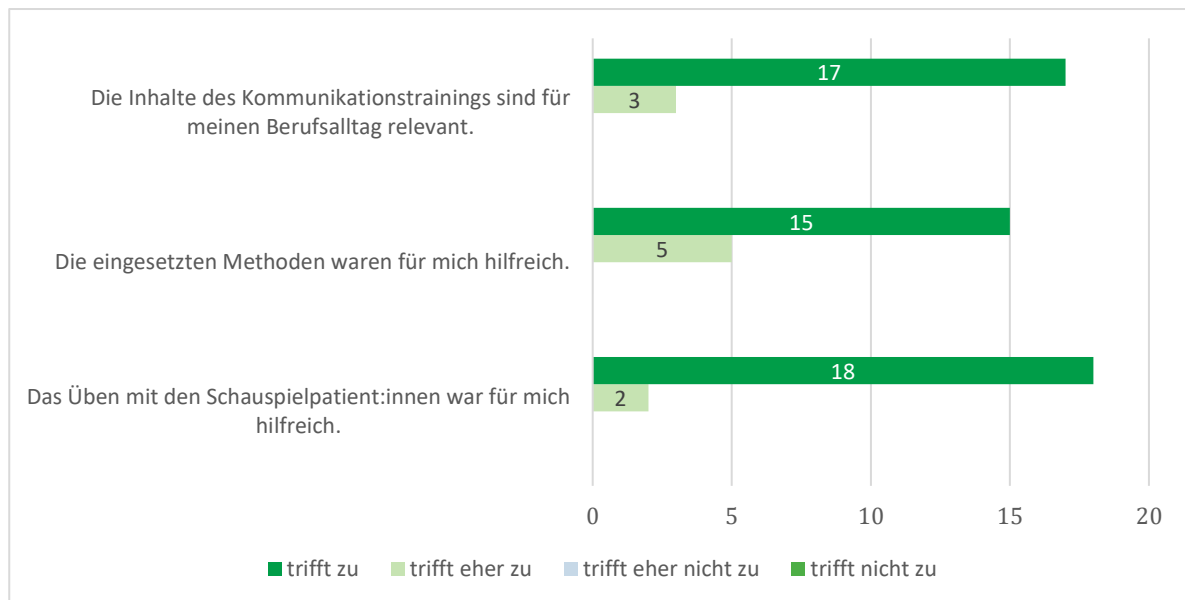


4.3 Bewertung der Zufriedenheit

Im Folgenden werden die Angaben zur Zufriedenheit in Bezug auf verschiedene Aspekte ausgewertet und grafisch dargestellt. Es wurden insgesamt drei Bereiche abgefragt: 'Inhalte und Gestaltung des Trainings', 'Leitung des Trainings' und 'Anwendung in der Praxis'. Die Teilnehmer:innen konnten die einzelnen Aussagen auf einer vierstufigen Skala bewerten, wobei 1 für 'trifft zu' und 4 für 'trifft nicht zu' stand.

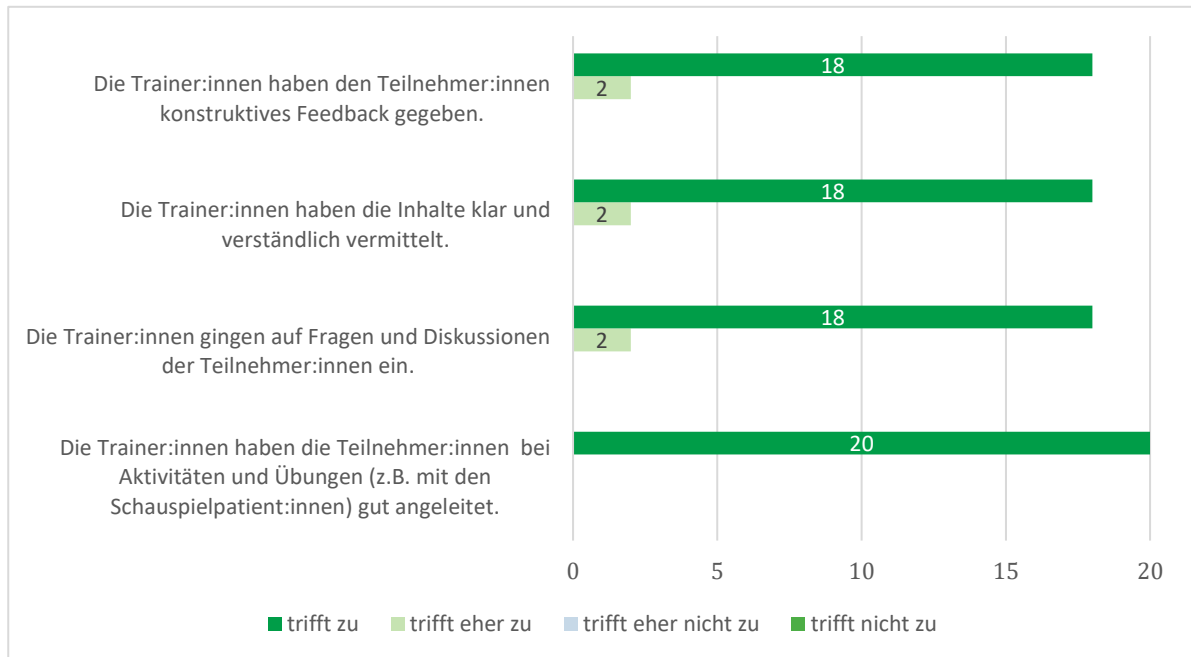
Mit der inhaltlichen und organisationalen Trainingsgestaltung waren die meisten Teilnehmenden sehr zufrieden (vgl. Abb. 5). 17 Personen (85%) stimmten der Aussage zu, dass die Inhalte des Kommunikationstrainings für ihren Berufsalltag relevant sind. Weitere 15 Personen (75%) sind der Meinung, dass die eingesetzten Methoden hilfreich waren. Zudem stimmten 18 Personen (90%) der Aussage „Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich“ zu.

Abbildung 5: Inhalte und Gestaltung des Trainings (n=20)



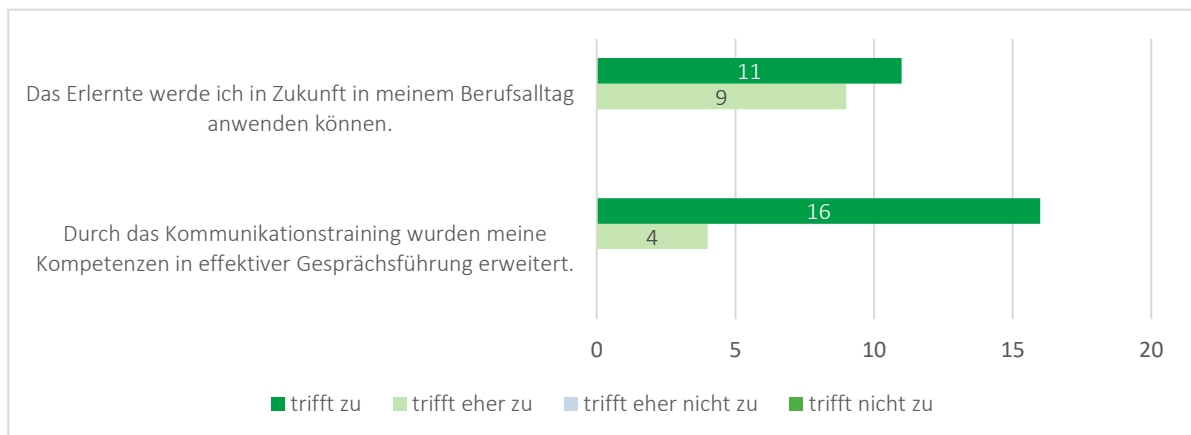
Die überwiegende Mehrheit war mit dem eingesetzten Trainer/ der eingesetzten Trainerin durchwegs zufrieden (vgl. Abb. 6). Demnach gaben 18 Personen (90%) an, dass sie ausreichend konstruktives Feedback von den Trainer:innen erhielten. Zudem stimmten jeweils 18 Personen (90%) den Aussagen zu, dass die Trainer:innen die Inhalte klar und verständlich vermittelten sowie ausreichend auf die Fragen und Diskussionen der Teilnehmenden eingingen. Alle Befragten (20 Personen) waren mit den Anweisungen der Trainer:innen zu den Aktivitäten und Übungen (z.B. mit den Schauspielpatient:innen) sehr zufrieden.

Abbildung 6: Leitung des Trainings (n=20)



Hinsichtlich der Bewertung, ob das Gelernte gut in der Praxis umgesetzt werden kann, sind im Vergleich zu den anderen zwei Bereichen weniger Teilnehmende sehr zufrieden (vgl. Abb. 7). 11 Personen (55%) stimmten der Aussage zu, dass sie das Erlernete zukünftig im Berufsalltag anwenden können. Weiters gaben 16 Personen (80%) an, dass das Kommunikationstraining ihre Kompetenzen in effektiver Gesprächsführung erweitert hat.

Abbildung 7: Anwendung in der Praxis (n=20)



Die folgende Tabelle (vgl. Tab. 7) zeigt deskriptive Kennzahlen für die einzelnen Items der drei Bereiche. Für jedes Item werden der Mittelwert, die Standardabweichung, die Bewertungs-Range und die absolute Anzahl gültiger Antworten angegeben.

Tabelle 7: Bewertung der Zufriedenheit

Items	M	SD	Min	Max	n
Die Inhalte des Kommunikationstrainings sind für meinen Berufsalltag relevant.	1,2	0,4	1	2	20
Die eingesetzten Methoden waren für mich hilfreich.	1,3	0,4	1	2	20
Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich.	1,1	0,3	1	2	20
Die Trainer:innen haben den Teilnehmenden konstruktives Feedback gegeben.	1,1	0,3	1	2	20
Die Trainer:innen haben die Inhalte klar und verständlich vermittelt.	1,1	0,3	1	2	20
Die Trainer:innen gingen auf Fragen und Diskussionen der Teilnehmenden ein.	1,1	0,3	1	2	20
Die Trainer:innen haben die Teilnehmenden bei Aktivitäten und Übungen (z.B. mit den Schauspielpatient:innen) gut angeleitet.	1,0	0,0	1	1	20
Das Erlernete werde ich in Zukunft in meinem Berufsalltag anwenden können.	1,5	0,5	1	2	20
Durch das Kommunikationstraining wurden meine Kompetenzen in effektiver Gesprächsführung erweitert.	1,2	0,4	1	2	20
Die Inhalte des Kommunikationstrainings sind für meinen Berufsalltag relevant.	1,2	0,4	1	2	20
Die eingesetzten Methoden waren für mich hilfreich.	1,3	0,4	1	2	20
Antwortskala: 1 (trifft zu) bis 4 (trifft nicht zu)					

4.4 Einschätzung des Lernerfolgs

Zur Ermittlung des subjektiven Lernerfolgs wurden die Teilnehmenden gebeten, ihre Fähigkeiten in verschiedenen Bereichen **vor und nach dem Kommunikationstraining** auf einer fünfstufigen Skala von 'wenig kompetent (1)' bis 'sehr kompetent (5)' einzuschätzen.

Um den Erfolg der Kompetenzsteigerung nachzuweisen und als Vergleichswert für andere Evaluationen zu nutzen, wird der Lernerfolg statistisch anhand von Cohen's d bewertet. Cohen's d misst die Effektstärke bei Mittelwertunterschieden und kann somit als Maß für den Nachweis einer Veränderung herangezogen werden.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten ihre Fähigkeiten nach dem Kommunikationstraining in allen abgefragten Bereichen der Grundmodule ‚Informationen verständlich vermitteln‘ und ‚mit starken Emotionen zielführend umgehen‘ sowie beim Zusatzmodul ‚Motivieren und mit Widerstand umgehen‘ im Durchschnitt signifikant höher einschätzten als vor Beginn des Trainings ($p < 0,00$) (Abb. 8-10). Demnach zeigt sich bei der subjektiven Einschätzung des Lernerfolgs in allen Bereichen eine Verbesserung.

Abbildung 8: Modul 1 Informationen verständlich vermitteln (n=20)

Bitte schätzen Sie im Folgenden Ihre Fähigkeiten in unterschiedlichen Bereichen **VOR** Beginn des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in dunkelgrün) und **NACH** Ende des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in hellgrün) ein. Kreuzen Sie dafür jeweils die für Sie zutreffende Einschätzung an (von „wenig kompetent“ bis „sehr kompetent“).

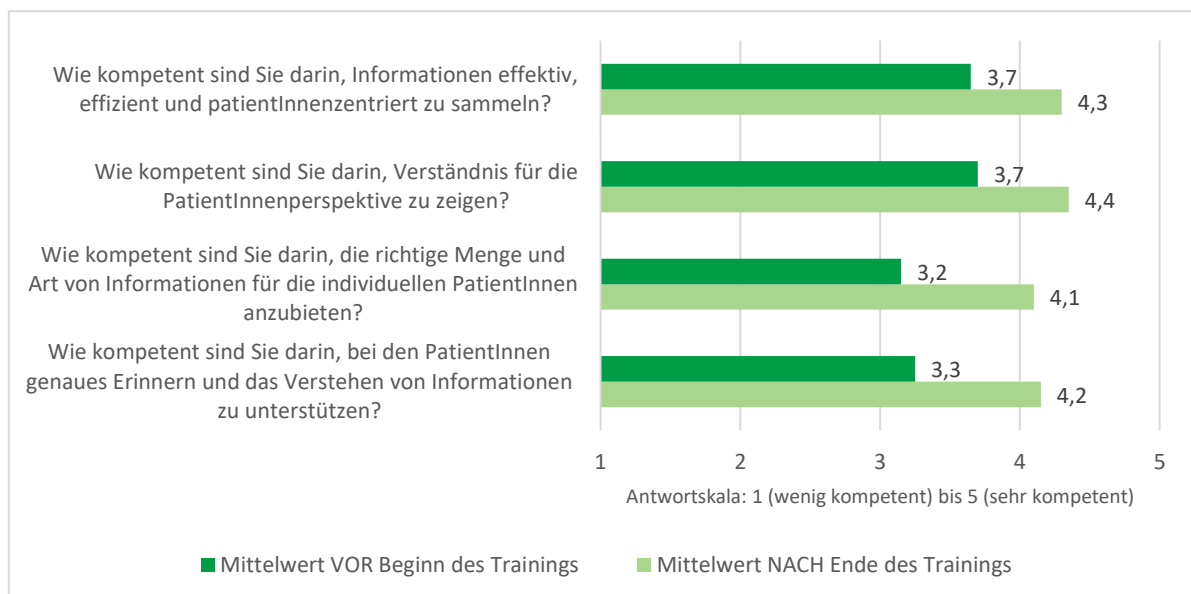


Abbildung 9: Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen (n=20)

Bitte schätzen Sie im Folgenden Ihre Fähigkeiten in unterschiedlichen Bereichen **VOR** Beginn des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in dunkelgrün) und **NACH** Ende des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in hellgrün) ein. Kreuzen Sie dafür jeweils die für Sie zutreffende Einschätzung an (von „wenig kompetent“ bis „sehr kompetent“).

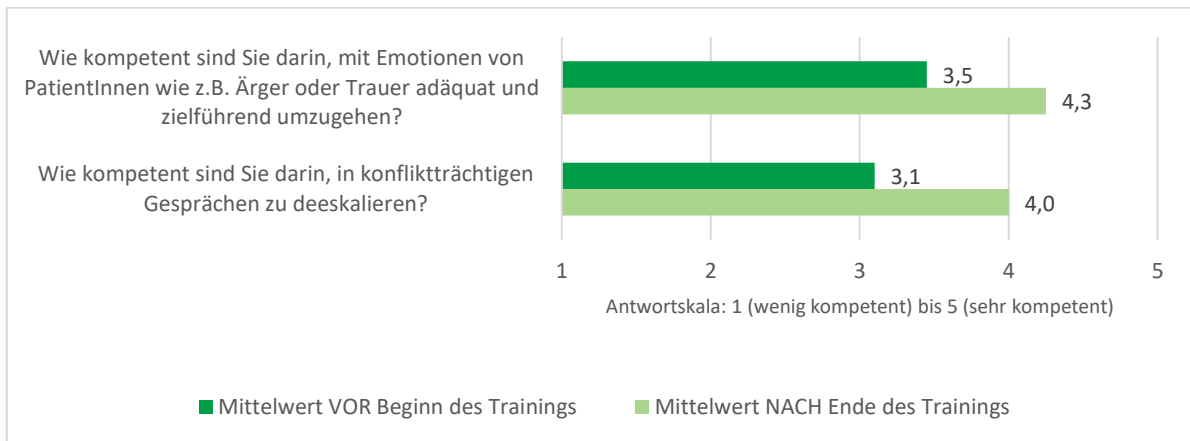
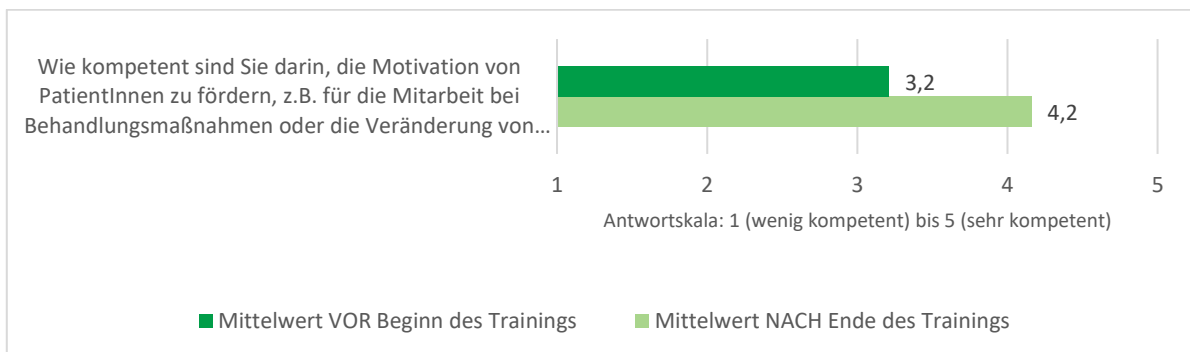


Abbildung 10: Zusatzmodul Motivieren und mit Widerstand umgehen (n=19)

Bitte schätzen Sie im Folgenden Ihre Fähigkeiten in unterschiedlichen Bereichen **VOR** Beginn des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in dunkelgrün) und **NACH** Ende des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala in hellgrün) ein. Kreuzen Sie dafür jeweils die für Sie zutreffende Einschätzung an (von „wenig kompetent“ bis „sehr kompetent“).



Am niedrigsten schätzten die Teilnehmenden ihre Ausgangslage bei der Kompetenz, in konflikträchtigen Gesprächen zu deeskalieren, ein ($M = 3,1$; $SD = 1,0$). Niedrige Einschätzungswerte hinsichtlich ihrer Ausgangskompetenz ergaben sich zudem bei der Fähigkeit, die richtige Menge und Art von Informationen für die individuellen Patient:innen anzubieten ($M = 3,2$; $SD = 0,7$) sowie bei der Fähigkeit, die Motivation von Patient:innen zu fördern ($M = 3,2$; $SD = 0,7$).

Bei allen Fragen zeigen sich starke Effekte hinsichtlich des Kompetenzgewinns durch das Kommunikationstraining. Den größten Zuwachs an Kompetenz kann bei der Fähigkeit, bei den Patient:innen genaues Erinnern und das Verstehen von Informationen zu unterstützen, verzeichnet werden. Hier zeigt sich eine Effektstärke nach Cohen (1988) von $d = 1,5$. Zudem konnten starke Zugewinne bei den Fähigkeiten, die richtige Menge und Art von Informationen für die individuellen Patient:innen ($d = 1,4$) und die Motivation von Patient:innen zu fördern ($d = 1,4$), verzeichnet werden. Die geringste Effektstärke im Vorher/Nachher-Vergleich wurde bei der Kompetenz, Verständnis für die Patient:innenperspektive zu haben ($d = 0,8$), festgestellt.

Die folgende Tabelle (vgl. Tab. 8) zeigt die einzelnen Items mit den Mittelwerten vor und nach dem Training. Zudem werden die Standardabweichungen, die Bewertungs-Range und die gültigen Antworten dargestellt. Zusätzlich zu der Angabe von Cohen's d , wird der Korrelationskoeffizient der Person-Produkt-Momentkorrelation r angegeben, der ein standardisiertes Maß (Werte von -1 bis +1) für die Stärke des Effekts darstellt.

Tabelle 8: Einschätzung der eigenen Fähigkeiten vor und nach dem Kommunikationstraining

		M	SD	Cohens d	Min	Max	n
Wie kompetent sind Sie darin, Informationen effektiv, effizient und patient:innenzentriert zu sammeln?	VOR Beginn des Trainings	3,65	0,875	$d=0,925$	2	5	20
	NACH Ende des Trainings	4,30	0,470	$r=.420$	4	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, Verständnis für die Patient:innenperspektive zu zeigen?	VOR Beginn des Trainings	3,70	1,031	$d=0,775$	2	5	20
	NACH Ende des Trainings	4,35	0,587	$r=.361$	3	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, die richtige Menge und Art von Informationen für die individuellen Patient:innen anzubieten?	VOR Beginn des Trainings	3,15	0,671	$d=1,448$	2	4	20
	NACH Ende des Trainings	4,10	0,641	$r=.586$	3	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, bei den Patient:innen genaues Erinnern und das Verstehen von Informationen zu unterstützen?	VOR Beginn des Trainings	3,25	0,716	$d=1,468$	2	5	20
	NACH Ende des Trainings	4,15	0,489	$r=.592$	3	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, mit Emotionen von Patient:innen wie z.B. Ärger oder Trauer adäquat und zielführend umzugehen?	VOR Beginn des Trainings	3,45	0,887	$d=1,084$	2	5	20
	NACH Ende des Trainings	4,25	0,550	$r=.477$	3	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, in konflikträchtigen Gesprächen zu deeskalieren?	VOR Beginn des Trainings	3,10	1,021	$d=1,016$	2	5	20
	NACH Ende des Trainings	4,00	0,725	$r=.453$	3	5	20
Wie kompetent sind Sie darin, die Motivation von Patient:innen zu fördern, z.B. für die Mitarbeit bei Behandlungsmaßnahmen oder die Veränderung von Gesundheitsverhalten?	VOR Beginn des Trainings	3,21	0,713	$d=1,440$	2	5	19
	NACH Ende des Trainings	4,16	0,602	$r=.584$	3	5	19

Antwortskala: 1 (wenig kompetent) bis 5 (sehr kompetent)

Anmerkung: Die Mittelwertunterschiede zeigen bei allen Bereichen statistische Signifikanz (T-Test)

4.5 Verbesserungsvorschläge, Weiterempfehlung und Interesse an einem Refresher-Modul

Die Teilnehmenden wurden mit einer offenen Fragestellung darüber befragt, welche Verbesserungsvorschläge sie für das Kommunikationstraining (z.B. in Bezug auf Inhalte, Methoden, Organisation, Trainer:innen oder Praxisbezug) haben. Insgesamt wurden 8 Rückmeldungen gegeben, wobei 4 Nennungen keine Verbesserungsvorschläge beinhalten (vgl. Tab. 9).

Bei den positiven Rückmeldungen wurde vor allem die Kompetenz der Trainer:innen hervorgehoben. Aus diesem Grund wurden Rückmeldungen wie *„Die Trainerin war top, denn als Ärztin wusste sie genau wo in der Medizin der Schuh drückt!“* sowie *„Dank auch an die Trainerin, die uns empathisch, geduldig und auch mit Humor Lerninhalte übermittelte“* getätigt. Darüber hinaus wurden die Inhalte, Methoden, Organisation und der Praxisbezug als positiv und angemessen bewertet.

Verbesserungsvorschläge wurden hinsichtlich der Praxisnähe getroffen. Hier nannte eine Person, dass der *„Praxisbezug schwierig bei unterschiedlichen Berufsgruppen“* sei. Zudem war eine Person nicht mit der Gestaltung des Trainings zufrieden und äußerte den Vorschlag *„mehr Praxisbezug und weniger Theorie“* bei künftigen Kommunikationstrainings zu planen. In Bezug auf die Pausengestaltung gab es den Wunsch nach mehr Pausen. Eine Person äußerte zudem den Wunsch nach mehr Modulen.

Tabelle 9: Verbesserungsvorschläge

Kategorie	Nennungen	Anzahl Nennungen
Methodik, Inhalt und Praxisbezug	Vermehrter Praxisbezug	2
	Mehr Module	1
Organisation	Mehr Pausen	1
Feedback	Positives Feedback / keine Verbesserungen	4
	Gesamt	8

Die Anmerkungen der 8 Teilnehmenden sind im Anhang wiedergegeben (vgl. Tab. 10).

Die Teilnehmer:innen wurden darüber hinaus befragt, ob sie ein grundsätzliches Interesse haben, an einem Refresher-Modul teilzunehmen und ob sie das Kommunikationstraining weiterempfehlen würden. 16 Personen (80%) gaben an, Interesse an einem Refresher-Modul zu haben. Zudem liegt die Weiterempfehlungsquote bei 100 Prozent.

5 Fazit

In diesem Kurzbericht sind die Ergebnisse von der Pilotierung der Kommunikationstrainings in den drei Primärversorgungseinrichtungen PVE Donaustadt, PVZ Schwechat und GP Sierndorf von 2023 dargestellt. Insgesamt konnten 20 gültige Fragebögen zur Auswertung herangezogen werden. Davon können 6 zur PVE Donaustadt, 6 zum PVZ Schwechat und 8 zur GP Sierndorf zugeordnet werden. Es nahmen 16 Frauen und 4 Männer an der Befragung teil. Der Großteil der Teilnehmer:innen war zum Befragungszeitpunkt zwischen 41 und 50 Jahre alt. Das durchschnittliche Alter lag bei 45,2 Jahren, wobei der/die jüngste Teilnehmer:in 25 Jahre und der/die älteste Teilnehmer:in 67 Jahre alt war. Die meisten Befragungsteilnehmer:innen (8 Personen) konnten der Berufsgruppe „Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege“ zugeordnet werden. Die durchschnittliche Berufserfahrung betrug über alle Kommunikationstrainings hinweg 18,2 Jahre. Anteilsmäßig waren Teilnehmende, die zwischen 11 und 20 Jahre Berufserfahrung vorweisen können, am häufigsten vertreten (9 Personen).

Der Großteil der Teilnehmer:innen am Kommunikationstraining für das Setting Primärversorgung ...

- ist weiblich,
- zwischen 41 und 50 Jahre alt,
- aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege und
- hat zwischen 11 und 20 Jahre Berufserfahrung.

Insgesamt bewerteten die Befragungsteilnehmenden das Kommunikationstraining für das Setting Primärversorgung mit der **Schulnote** ‚Sehr gut‘ ($M = 1,2$; $SD = 0,4$).

Die Teilnehmer:innen bewerten das Kommunikationstraining für Gesundheits- und Sozialberufe insgesamt mit der Note

Sehr gut

Die Antworten auf die offene Fragestellung zu **Verbesserungsvorschlägen** spiegeln die positive Beurteilung wider. Demnach sehen 16 der 20 Befragten beim Kommunikationstraining keinen Verbesserungsbedarf. Hinsichtlich des Praxisbezuges wurde von je einer Person der Optimierungsvorschlag gegeben, weniger Theorie zu behandeln bzw. für die Umsetzung eine homogenere Gruppenzusammensetzung zu wählen, da bei unterschiedlichen Berufsgruppen der praktische Bezug schwierig zu gestalten ist. Zudem wurde von einer Person vorgeschlagen mehr Pausen bei den Kommunikationstrainings einzuplanen. Die Dauer der Trainings wurde von der Mehrheit der Befragungsteilnehmer:innen als angemessen bewertet.

Die vier genannten Verbesserungsvorschläge waren ...

(Nennung von je einer Person)

- vermehrter berufsgruppenspezifischer Praxisbezug,
- noch mehr Module,
- weniger theoretischer Input und
- bessere Pausengestaltung.

Die Aussagen zur **Zufriedenheit**, welche die Bereiche ‚Inhalte und Gestaltung des Trainings‘, ‚Leitung des Trainings‘ und ‚Anwendung in der Praxis‘ umfassen, wurden mehrheitlich mit einer hohen Zustimmung beantwortet. Vor allem der Bereich ‚Leitung des Trainings‘ erhielt eine überaus positive Bewertung. Die Teilnehmer:innen waren insbesondere mit dem konstruktiven Feedback der Trainer:innen, der Vermittlung der Inhalte, der Bereitschaft auf Fragen und Diskussionen einzugehen sowie der Anleitung bei den Aktivitäten und Übungen zufrieden. In Hinblick auf die eingesetzten Methoden stimmten 15 Personen voll und 5 Personen eher zu, dass diese für sie hilfreich waren. Hinsichtlich des Bereichs ‚Anwendung in der Praxis‘ stimmten 11 Personen voll und 9 Personen eher zu, dass sie das Erlernete zukünftig in ihrem Berufsalltag anwenden können werden. Über die Gründe für diese vor dem Hintergrund der allgemein sehr hohen Zufriedenheit vergleichsweise etwas geringeren Zustimmung können nur Hypothesen formuliert werden, wie beispielsweise, dass die Rahmenbedingungen in den Einrichtungen der Primärversorgung die Umsetzung des Erlerneten nicht immer in vollem Umfang zulassen.

Zur Ermittlung des **Lernerfolgs** wurden die Teilnehmenden am Ende des Kommunikationstrainings gebeten, ihre Fähigkeiten in sieben unterschiedlichen Bereichen vor und nach dem Kommunikationstraining einzuschätzen. Evaluiert wurden die zwei Pflichtmodule ‚Informationen verständlich vermitteln‘ und ‚Mit starken Emotionen zielführend umgehen‘ sowie das Zusatzmodul ‚Motivieren und mit Widerstand umgehen‘. Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten ihre Fähigkeiten nach dem Kommunikationstraining in allen abgefragten Bereichen im Durchschnitt signifikant höher einschätzten als vor Beginn des Trainings. Der größte Zuwachs an Kompetenz kann bei der Fähigkeit, bei den Patient:innen genaues Erinnern und das Verstehen von Informationen zu unterstützen, verzeichnet werden. Der geringste Zuwachs zeichnet sich im Verständnis für die Patient:innenperspektive ab. Für diesen Bereich haben die Teilnehmenden ihre Fähigkeiten vor dem Training retrospektiv durchschnittlich am höchsten eingeschätzt. Insgesamt schätzten die Teilnehmenden ihre Kenntnisse und Fähigkeiten nach dem Training auf einem sehr hohen Niveau ein.

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse der subjektiv eingeschätzten Lernerfolge einen großen Kompetenzzuwachs in allen Bereichen.

Alle Befragungsteilnehmer:innen würden das Kommunikationstraining weiterempfehlen. Zudem hätte der Großteil der Befragten Interesse an einem Refresher-Modul.

6 Anhang

Tabelle 10: Kommentare

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für das Kommunikationstraining?
Alles perfekt!
Alles war wirklich wunderbar! Auch die Möglichkeit für den gemeinsamen Austausch im Team, das Kennenlernen der Kolleg:innen aus einer ganz anderen Perspektive als im Arbeitsumfeld war großartig! Ich bedanke mich herzlich für diese Möglichkeit des Trainings gemeinsam mit den Kolleg:innen. Vielen Dank auch an die Trainerin, die uns empathisch, geduldig und auch mit Humor Lerninhalte übermittelte.
Danke - Inhalte, Methoden, Organisation und Praxisbezug waren sehr passend gewählt! Die Trainerin war top, denn als Ärztin wusste sie genau wo in der Medizin der Schuh drückt!
Mehr Pausen
Mehr Praxisbezug und weniger Theorie
Nein
Noch mehr Module
Praxis Bezug schwierig bei unterschiedlichen Berufsgruppen

Fragebogen

1 Standardseite

Evaluation

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Setting PVE

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

bitte nehmen Sie sich ca. 15 Minuten Zeit, um uns Feedback zum Kommunikationstraining zu geben. Mit der Beantwortung der Fragen helfen Sie uns nicht nur bei der Qualitätssicherung, sondern auch bei der Weiterentwicklung im Bereich Kommunikationstrainings. Die Auswertung der Fragebögen erfolgt durch das Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP). Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt. Die statistischen Auswertungen werden ausschließlich für Gruppen durchgeführt. Es erfolgen keine Auswertungen für Einzelpersonen.



2 Standardseite

Wann hat der letzte Kurstermin stattgefunden?

In welcher Einrichtung hat das Training stattgefunden?

3 Standardseite

Inhalte und Gestaltung des Trainings

Klicken Sie bitte jeweils die Antwort an, die am ehesten für Sie zutrifft.

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Die Inhalte des Kommunikationstrainings sind für meinen Berufsalltag relevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die eingesetzten Methoden waren für mich hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Leitung des Trainings

Klicken Sie bitte jeweils die Antwort an, die am ehesten für Sie zutrifft.

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Die Trainer:innen haben den Teilnehmer:innen konstruktives Feedback gegeben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Trainer:innen haben die Inhalte klar und verständlich vermittelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Trainer:innen gingen auf Fragen und Diskussionen der Teilnehmer:innen ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Trainer:innen haben die Teilnehmer:innen bei Aktivitäten und Übungen (z.B. mit den Schauspielpatient:innen) gut angeleitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anwendung in der Praxis

Klicken Sie bitte jeweils die Antwort an, die am ehesten für Sie zutrifft.

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Das Erlernte werde ich in Zukunft in meinem Berufsalltag anwenden können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch das Kommunikationstraining wurden meine Kompetenzen in effektiver Gesprächsführung erweitert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die zeitliche Dauer des Kommunikationstrainings war...

- zu lang
- genau richtig
- zu kurz

4 Standardseite

Mit welcher Note beurteilen Sie dieses Kommunikationstraining insgesamt?

- Sehr gut (1)
- Gut (2)
- Befriedigend (3)
- Genügend (4)
- Nicht genügend (5)

5 Standardseite

Welche Inhalte bzw. Themenschwerpunkte wurden in diesem Kommunikationstraining behandelt?

Klicken Sie bitte nur die Inhalte an, welche in Ihrem Kommunikationstraining behandelt wurden (Mehrfachantworten möglich).

- Informationen verständlich vermitteln
- Mit starken Emotionen zielführend umgehen
- Schlechte Nachrichten überbringen
- Motivieren und mit Widerstand umgehen
- Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken
- Psychosomatik

6 Kompetenzanleitung

Bitte schätzen Sie im Folgenden Ihre Fähigkeiten in den unterschiedlichen Bereichen VOR dem Beginn des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala links) und NACH Ende des Kommunikationstrainings (jeweils auf der Skala rechts) ein.

Klicken Sie dafür jeweils die für Sie zutreffende Zahl an **von 1 = wenig kompetent bis 5 = sehr kompetent** jeweils VOR und NACH dem Kommunikationstraining an.

7 Modul 1 Informationen verständlich vermitteln

Modul 1 Informationen verständlich vermitteln

Wie kompetent sind Sie darin, Informationen effektiv, effizient und patientenzentriert zu sammeln?

?

d.h. insbesondere Patient:innen zu ermutigen ihre Vorgeschichte zu erzählen, angemessen von offenen zu geschlossenen Fragen zu wechseln, aufmerksam zuzuhören

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, Verständnis für die Patientenperspektive zu zeigen?

?

d.h. insbesondere die Patientenperspektive aktiv zu erfragen, Ideen, Sorgen, Erwartungen und Gefühle der Patient:innen aktiv zu explorieren, und verbale und nonverbale Zeichen der Patient:innen wahrzunehmen und aufzugreifen

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, die richtige Menge und Art von Informationen für die individuellen Patient:innen anzubieten?

?

d.h. insbesondere Informationen häppchenweise zu geben und anhand der Reaktion der Patient:innen das weitere Vorgehen zu prüfen, den Wissensstand der Patient:innen zu überprüfen und die Informationsvermittlung darauf anzupassen, herauszufinden, welche weiteren Informationen den Patient:innen helfen könnten

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, bei den Patient:innen genaues Erinnern und das Verstehen von Informationen zu unterstützen?

?

d.h. insbesondere Erklärungen zu strukturieren, das Verständnis der Patient:innen zu überprüfen und verständliche Sprache zu benutzen

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen

Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen

Wie kompetent sind Sie darin, mit Emotionen von Patient:innen wie z.B. Ärger oder Trauer adäquat und zielführend umzugehen?

?

d.h. insbesondere Emotionen zu benennen, Verständnis zu zeigen, Respekt zu äußern, Unterstützung anzubieten und Hintergründe zu explorieren

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, in konflikträchtigen Gesprächen zu deeskalieren?

?

d.h. je nach Eskalationsstufe in Kontakt zu bleiben, Emotionen anzusprechen, klären wie man gemeinsam weitermachen kann und einen „Vertrag“ anzubieten

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.1.1 schlechte Nachrichten

Wahlmodul Schlechte Nachrichten überbringen

Wie kompetent sind Sie darin, schlechte Nachrichten an Patient:innen verständlich und einfühlsam zu übermitteln?

?

d.h. das Gespräch vorzubereiten, den Informationsstand, das Informationsbedürfnis und die Informationsbereitschaft zu klären, die schlechten Nachrichten mitzuteilen, auf Emotionen empathisch einzugehen, Wesentliches zusammenzufassen und das weitere Vorgehen festzulegen

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.1 Motivieren

Wahlmodul Motivieren und mit Widerstand umgehen

Wie kompetent sind Sie darin, die Motivation von Patient:innen zu fördern, z.B. für die Mitarbeit bei Behandlungsmaßnahmen oder die Veränderung von Gesundheitsverhalten ?

?

d.h. für die Veränderung von Gesundheitsverhalten, für die Mitarbeit an Therapien oder an rehabilitativen Maßnahmen

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.1 sprachliche und sozio Unterschiede

Wahlmodul Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken

Wie kompetent sind Sie darin, soziokulturelle Unterschiede insb. bei unterschiedlichem Krankheits- und Gesundheitsverständnis und/oder (starken) Emotionen zu verstehen und zu überbrücken?

?

d.h. insbesondere sowohl die fachliche Perspektive als auch die Patientenperspektive zu berücksichtigen, ggf. soziokulturell mitbedingte Erklärungsmodelle, Vorstellungen, Sorgen und Erwartungen zu erfragen und in Erklärungen und in das weitere Vorgehen miteinzubeziehen

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, über sprachliche Barrieren hinweg verständlich zu kommunizieren, auch mit Hilfe von (Laien-)Dolmetscher:innen und/oder technischen Hilfsmitteln?

?

d.h. insbesondere Maßnahmen zur Verständnissicherung anzuwenden, bei Beteiligung von Laiendolmetscher:innen ein adäquates Setting und einen orientierenden Einstieg in das Gespräch zu gestalten, eigene Beiträge in kleine, sinngemäße Einheiten zu portionieren, eine konsequente Dolmetschung einzufordern, unterschiedliche professionelle Dolmetsch-Dienste einschließlich deren Vor- und Nachteilen zu beschreiben

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.1 Psychosomatik

Wahlmodul Psychosomatik

Wie kompetent sind Sie darin, psychosomatische Zusammenhänge Patientinnen und Patienten verständlich zu übermitteln und Behandlungen aufzuzeigen?

?

d.h. insbesondere sowohl die fachliche Perspektive als auch die Patientenperspektive zu berücksichtigen, zu warten, wiederholen und zusammenfassen, Vorwissen zu erfragen, verbale und nonverbale Hinweise aufzugreifen, Vorstellungen, Sorgen und Erwartungen zu erfragen, Informationen häppchenweise zu geben, Emotionen zu benennen)

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie kompetent sind Sie darin, mit Forderungen von Patientinnen und Patienten (z.B. nach sofortigen Terminen oder nach nicht indizierten Untersuchungen) umzugehen?

?

d.h. insbesondere mit Hilfe von Strukturierungen, Ankündigungen und Metakommunikation Orientierung zu ermöglichen und einen (zeitlichen) Rahmen zu setzen, Emotionen zu verbalisieren, Vorstellungen, Sorgen und Erwartungen zu erfragen, zu warten, wiederholen und zusammenfassen, verbale und nonverbale Hinweise aufzugreifen)

	1 (wenig kompetent)	2	3	4	5 (sehr kompetent)
VOR Beginn des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NACH Ende des Trainings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 Standardseite

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für das Kommunikationstraining?

z.B. in Bezug auf Inhalte, Methoden, Organisation, Trainer:innen oder Praxisbezug

Hätten Sie grundsätzlich Interesse, an einem Refresher-Modul teilzunehmen?

Ja

Nein

Würden Sie das Kommunikationstraining weiterempfehlen?

Ja

Nein

13 Standardseite

Angaben zur Person

Geschlecht

weiblich

männlich

divers

Alter

In welchem Beruf oder Bereich arbeiten Sie?

- Ärztin/Arzt
- Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege
- Pflegeassistenz bzw. -fachkraft
- Psychologin/Psychologe
- Physiotherapeutin/ Physiotherapeut
- Logopädin/Logopäde
- Radiologietechnologin/ Radiologietechnologe
- Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter
- Diätologin/Diätologe
- Ergotherapeutin/Ergotherapeut
- Heilmasseurin/Heilmasseur
- Hebamme
- Orthoptistin/Orthoptist
- Trainingstherapeutin/ Trainingstherapeut
- Medizinisch-Technische Assistenz
- Ordinationsassistenz
- Sonstige

Wie viele Jahre sind Sie bereits in Ihrem Beruf tätig?

Sie sind am Ende angekommen.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Zum Absenden Ihrer Antworten klicken Sie bitte auf den "Weiter"-Button.

15 Endseite

Danke für Ihre Unterstützung!

Sie haben noch Fragen oder möchten weitere Informationen zu den Kommunikationstrainings?

Jürgen Soffried
Tel.: +43 (0)50 23 50 37 930
E-Mail: kommunikationstrainings@ifgp.at
