

# Gute Gespräche führen – Aber wie?

Marlene Sator, Gesundheit Österreich GmbH (GÖG)

20. Österreichischen Gesundheitsförderungskonferenz „Was heißt schon ALT?“ –  
Fachaustausch zu gesundem Altern von Mi, 20. – Do, 21. Juni 2018,  
Themenforum C – Pflege, Betreuung und Versorgung:  
Workshop 1C Soziale Teilhabe ältere Menschen unterstützen

# Verhalten im Gespräch mit älteren Menschen

---

Diskutieren Sie kurz zu dritt (5 Minuten):

- » **Worauf** ist bei Gesprächen in der Gesundheitsversorgung und Gesundheitsförderung mit älteren Menschen zu **achten**?
- » Was sind die besonderen **Herausforderungen**?
- » **Was hilft** bei der Bewältigung dieser Herausforderungen?

# Hilfreiche Kommunikationsstrategien

Quellen: Silverman/Kurtz/Draper 2013, Quilligan/Turner 2011

---

- » **Beziehungsaufbau:** Geduld und Zeit, Sensibilität und Empathie
- » **aktiv nach möglichen weiteren Beschwerden und Anliegen fragen und priorisieren:**  
nicht alle Beschwerden sind aktuell/brauchen Behandlung/sind dem Pat. ein Anliegen
- » **Identifizieren der Erwartungen des Pat.:** nicht immer Heilung
- » **Umgang mit komplexen Narrativen:** transparente Zeiteinteilung, Gesprächsstrukturierung, Zusammenfassen, Klären
- » **subtile Hinweise bzgl. sensibler Themen** aufgreifen und explizit ansprechen

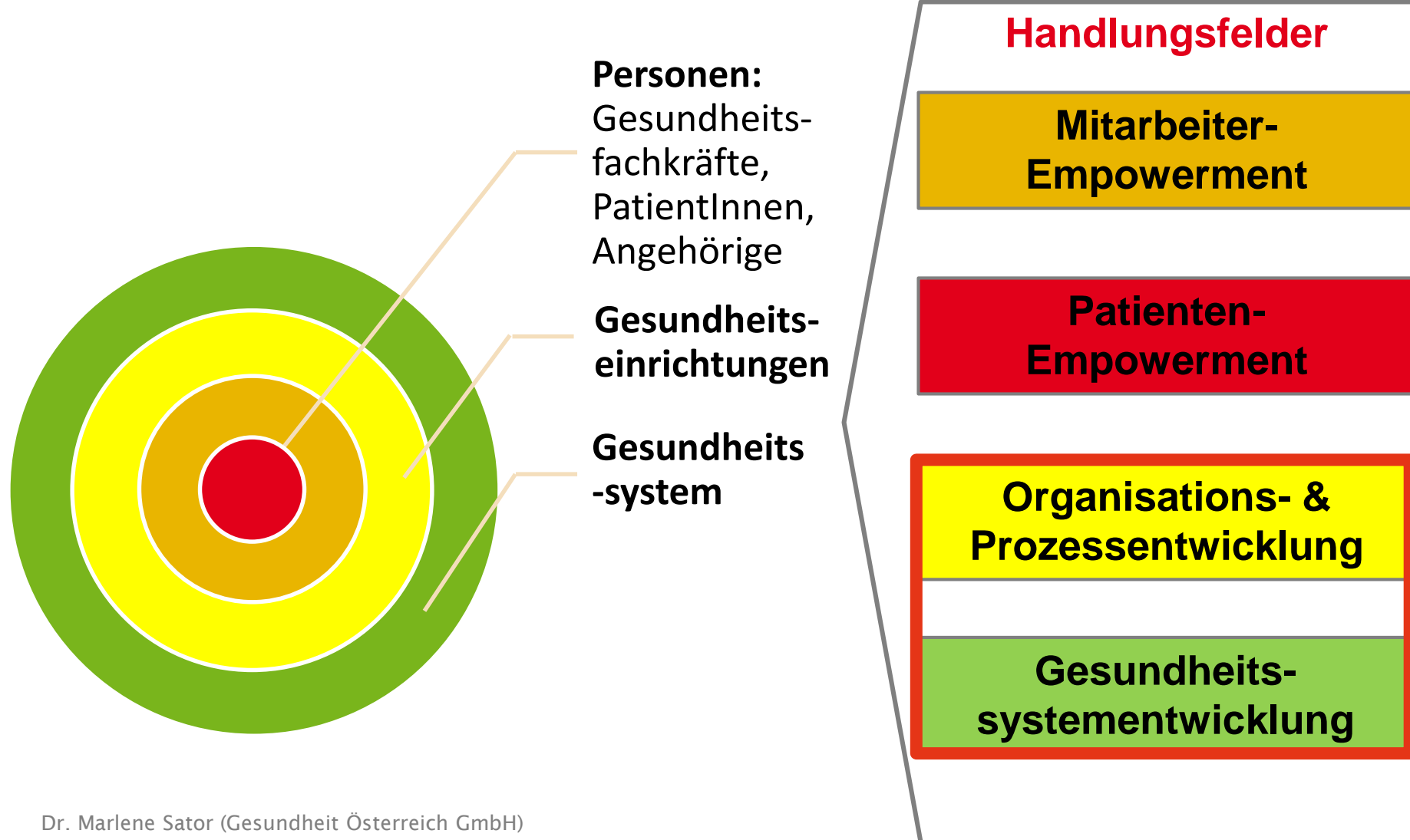
# Verhältnisse und Strukturen für Gespräche mit älteren Menschen

---

Diskutieren Sie kurz zu dritt (5 Minuten):

- » Welche **Verhältnisse und Strukturen** braucht es in **Organisationen** und auf **Systemebene** für gute Gesprächsqualität, insbes. für ältere Menschen?

# Ebenen und Handlungsfelder der Umsetzung



## Notwendige und förderliche Voraussetzungen für einen Organisationswandel in Richtung Gesundheitskompetenz

---

- » Ausreichende **Unterstützung vonseiten der Führung** sichern
- » Ärztinnen/Ärzte als **“change champions”** gewinnen
- » **Interdisziplinäre** Teams einsetzen
- » Kombination mit **anderen Initiativen** suchen (z.B. QM als Verbündete)
- » Ausreichende **Ressourcen** sichern (Zeit, Geld, Personal ...)
- » Organisations**kultur des Wandels**, des Experimentieren und Lernens entwickeln (z.B. motivierte Modelleinheiten gewinnen)
- » Einfache und evidenzbasierte **Tools und Guides** einsetzen
- » Interesse und **Engagement der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter** gewinnen
- » Wissen und **Gesundheitskompetenz der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter** aufbauen
- » (lokales) **politisches Engagement** für Gesundheitskompetenz suchen/entwickeln (unterstützende Verfahren und Richtlinien)

# ÖPGK Arbeitsprogramm 2018: Wissensgrundlagen und Tools für GKO

- » **Grundbeschreibung der GKO** für die ÖPGK Webseite (Definition + Nutzen einer GKO + zentrale links)  
→ Produkt: 1–2 DIN A4 Seiten Text für die Webseite
- » **Assessment Tools zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: zu zentralen Assessments Fact Sheet & Tool
- » **Modelle guter Praxis zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: Factsheets wie bisher
- » **Umsetzungstools zu GKO** für die ÖPGK Webseite auswählen, beschreiben und zur Verfügung stellen  
→ Produkte: Manual, Leitfäden, Tools



# Eckdaten für Kommunikationstrainings in Gesundheitseinrichtungen nach ÖPGK-tEACH-Standard

---

## **Teilnehmerinnen und Teilnehmer**

GFK mit direktem Pat.kontakt (ÄrztInnen, Pflege, MTD)

## **Gruppengröße**

Je nach Bedarfsanalyse 6 bis max. 16 TN

## **Trainerinnen/Trainer**

Trainerteam aus zwei TrainerInnen aus dem ÖPGK-Trainernetzwerk und  
SchauspielpatientInnen

## **Formate und Dauer**

- » Fortlaufender Kurs (mehrere kurze Trainingseinheiten über einen längeren Zeitraum)
- » Workshops (mehrere Halbtage oder Ganztage)
- » Mischformat (Workshop mit fortlaufendem Kurs)
- mind. 8 Stunden, auf mehrere Termine aufgeteilt
- auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten in der Einrichtung abgestimmt



## 3 zentrale Botschaften

---

- » **Kommunikationstrainings** für Gesundheitsfachkräfte können dabei helfen, auch herausfordernde Gesprächssituationen mit älteren Menschen effektiv, qualitativ und effizient zu gestalten.
- » Ein **Organisationsentwicklungsprozess** in Richtung einer Health Literate Organization kann helfen, geeignete Rahmenbedingungen in den Gesundheitseinrichtungen für Gespräche mit älteren Menschen zu schaffen.
- » **Bundesweite Maßnahmen auf der Ebene des Gesundheitssystems** sollen Organisationen dabei unterstützen, Verhältnisse und Strukturen für Gespräche mit älteren Menschen zu verbessern.

## 3 Leitfragen

---

- » Welche Maßnahmen für **Gesundheitsfachkräfte** können zu qualitätsvollen Gesprächen mit älteren Menschen beitragen?
- » Welche Maßnahmen für **Gesundheitseinrichtungen** können zu qualitätsvollen Gesprächen mit älteren Menschen beitragen?
- » Welche Maßnahmen für das **Gesundheitssystem** können zu qualitätsvollen Gesprächen mit älteren Menschen beitragen?