



Impuls-Workshops zum Kennenlernen von Kommunikationstrainings

Evaluationsbericht 2023



**Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH**

www.ifgp.at

Dieser Bericht wurde in Zusammenarbeit mit der Gesundheit Österreich GmbH im Rahmen eines Projekts der Agenda Gesundheitsförderung im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz erstellt.



Impressum

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention GmbH

E-Mail: office@ifgp.at

Web: www.ifgp.at

Geschäftsführerin: Mag. Beate Atzler, MPH

Auswertung und Berichtlegung: Leonie Sürth, MSc
Natalie Wippel, BA MSc
Dr. Jürgen Soffried, MPH

Fertigstellung des Berichts: 23.01.2024

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

Kontaktadressen

Hauptsitz Graz
Haideggerweg 40
8044 Graz

Standort Wien
Linke Wienzeile 48-52, 6. Stock
1060 Wien

Standort Linz
Weißewolfstraße 5/EG/1
4020 Linz

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
2	Methode	8
2.1	Datenerhebung	8
2.2	Erhebungsinstrumente.....	8
2.3	Datenauswertung.....	9
3	Ergebnisse.....	10
3.1	Teilnahme an den Impuls-Workshops.....	10
3.1.1	Einrichtungen	10
3.1.2	Themenschwerpunkte der durchgeführten IWS.....	12
3.2	Befragungsteilnehmer:innen.....	13
3.3	Beurteilung des Impuls-Workshops	16
3.3.1	Beurteilung nach Schulnotensystem.....	16
3.3.2	Erreichung des Lernziels.....	17
3.3.3	Beurteilung verschiedener Aspekte der Impuls-Workshops.....	18
3.3.4	Verbesserungsvorschläge.....	21
3.4	Interesse an einem weiterführenden Kommunikationstraining und Weiterempfehlung ...	22
4	Zusammenfassung und Fazit.....	24
5	Anhang	26
5.1	Übersicht offene Anmerkungen	26
5.2	Evaluationsfragebogen.....	30

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht umgesetzte Impuls-Workshops 2023 nach Bundesland	11
Abbildung 2: Übersicht der behandelten Inhalte bzw. Themenschwerpunkte (n=146).....	12
Abbildung 3: Übersicht Geschlecht (n=144).....	13
Abbildung 4: Übersicht in Altersgruppen (n=141)	14
Abbildung 5: Beruflicher Hintergrund der Befragungsteilnehmer:innen (n=142).....	15
Abbildung 6: Beurteilung des IWS nach Schulnoten (n=122)	16
Abbildung 7: Angaben zur Erreichung des übergeordneten Ziels (n=147)	17
Abbildung 8: Angaben zu Inhalten und Gestaltung des Workshops (n=146-147).....	18
Abbildung 9: Angaben zur zeitlichen Dauer (n=147)	19
Abbildung 10: Angaben zur Leitung des Workshops (n=145-147).....	19
Abbildung 11: Allgemeines Interesse an einem weiteren Kommunikationstraining (n=146)	22
Abbildung 12: Allgemeines Interesse an weiterführenden Inhalten bzw. Themenschwerpunkten (n=146).....	23
Abbildung 13: Weiterempfehlung des Workshops (n=145).....	23

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Inhalt des Evaluationsfragebogen	8
Tabelle 2: Übersicht teilnehmende Einrichtung an den Impuls-Workshops 2023	10
Tabelle 3: Alter der Befragungsteilnehmer:innen.....	14
Tabelle 4: Angabe zum beruflichen Hintergrund unter „Sonstiges“	15
Tabelle 5: Beurteilung des IWS nach Schulnotensystem	16
Tabelle 6: Angaben zu Inhalten und Gestaltung des Workshops	18
Tabelle 7: Angaben zur Leitung des Workshops	20
Tabelle 8: Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Workshop?	21
Tabelle 9: Offene Anmerkungen zu sonstiger Beruf	26
Tabelle 10: Offene Anmerkungen „Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Impuls- Workshop?“	27
Tabelle 11: Offene Anmerkungen zu weiteren Inhalten bzw. Themenschwerpunkten	29

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bezeichnung
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
GÖG	Gesundheit Österreich GmbH
IfGP	Institut für Gesundheitsförderung und Prävention
IWS	Impuls-Workshop
ÖPGK	Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz
PVE	Primärversorgungseinheit
EACH	International Association for Communication in Healthcare
tEACH	EACH-Arbeitsgruppe für Trainings

1 Einleitung

Im Juli 2016 beschloss die Bundeszielsteuerungskommission die „Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung“. Zur Umsetzung dieser Strategie wurde in Zusammenarbeit mit der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) und weiteren Partnerorganisationen ein Trainer:innennetzwerk aufgebaut. Von diesen zertifizierten Trainer:innen werden zum einen modulare Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe (nach ÖPGK-tEACH-Standard) in unterschiedlichen Settings als „Training im eigentlichen Sinne“ (Üben – Pause – Üben – Pause – Üben) und zum anderen einmalige Impuls-Workshops (IWS) als Format zum Kennenlernen der Arbeitsweise mit Schauspielpatient:innen angeboten. Beide Formate (Trainings wie auch IWS) sind praxisorientiert und spezifisch für Gesundheitsberufe gestaltet.

Die Impuls-Workshops „Herausfordernde Patientengespräche“ richten sich an Einrichtungen im Bereich der Patientenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention sowie an Fachgesellschaften, Interessensvertretungen und Berufsverbände. Die Workshops haben das Ziel, Gesundheitsfachkräften Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen mitzugeben, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen mit Patientinnen und Patienten effektiv, effizient und patientenzentriert zu kommunizieren. Die Workshops werden von einem:einer zertifizierten Kommunikationstrainer:in für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard und einer Schauspielpatientin bzw. einem Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatienten-Pool durchgeführt. Die Dauer der Workshops umfasst vier Stunden.

Im Jahr 2023 wurden 20 Impuls-Workshops im Sinne einer Vollfinanzierung gefördert. Implizites Ziel war es, insbesondere Fördernehmer in den Bundesländern Vorarlberg, Tirol, Salzburg und Kärnten zu bedienen, um die österreichweite Abdeckung von Trainingsmaßnahmen sicherzustellen. Die 20 IWS wurden entsprechend der Teilnahme Kriterien (dokumentierte Absicht zur nachhaltigen Implementierung, Rekrutierung der Teilnehmer:innen, Bereitstellung von Räumlichkeiten und Verpflegung sowie Mitwirkung an der Evaluierung des Förderprogramms und der Öffentlichkeitsarbeit) vergeben.

Das Unterstützungsprogramm wurde durch die Agenda Gesundheitsförderung des BMSGPK finanziert, von der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) fachlich geleitet und vom Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) in Absprache mit den Einrichtungen operativ umgesetzt.

Die Evaluation der im Rahmen des Unterstützungsprogramms umgesetzten IWS erfolgte mittels Befragung der Teilnehmer:innen in Form eines online bzw. physischen Fragebogens nach Ende des Workshops.

Im folgenden Bericht werden die Methode und die Ergebnisse der Evaluation dargestellt.

2 Methode

2.1 Datenerhebung

Es wurden alle zwanzig geförderten Impuls-Workshops umgesetzt. Die Befragung der Teilnehmer:innen erfolgte jeweils am Ende des Workshops online bzw. schriftlich mittels Evaluationsfragebogen. Es wurden Informationen zur durchführenden Einrichtung, Teilnehmer:innenanzahl, Angaben zu den Teilnehmer:innen, Schwerpunkt des Workshops, Bewertung des Workshops sowie Interesse an einem weiterführenden Kommunikationstraining erhoben.

2.2 Erhebungsinstrumente

Die Evaluation der Impuls-Workshops „Herausfordernde Patientengespräche“ wurde anhand standardisierter Evaluationsfragebögen durchgeführt.

Die folgende Tabelle (Tab. 1) zeigt eine Übersicht der Evaluationsinhalte der Erhebung.

Tabelle 1: Inhalt des Evaluationsfragebogen

Evaluationsebene / Bereich	Inhalte der Erhebung	Anzahl Items
Zufriedenheit	● Zufriedenheit Inhalte und Gestaltung des Workshops, Leitung des Workshops und organisatorischen Rahmenbedingungen	8
	● Weiterempfehlung	1
	● Verbesserungsvorschläge	1
	● Bewertung nach Schulnotensystem	1
Zielerreichung	● Erreichen des übergeordneten Ziels des IWS	1
Interesse an Fortsetzung	● Interesse an weiterführenden Kommunikationstraining, Interesse an bestimmten Inhalten bzw. Themenschwerpunkten	2
Angaben zur Person	● Geschlecht	1
	● Alter	1
	● Beruf	1
Gesamt		18

2.3 Datenauswertung

Die Daten werden deskriptiv ausgewertet, indem unter anderem die Häufigkeiten der Antwortverteilungen dargestellt werden. Bei den Auswertungen ist die Stichprobengröße „ n “ angeführt. Dies entspricht der Anzahl jener Personen, für die gültige bzw. für die jeweiligen Berechnungen verwendete Antworten vorliegen. Berechnungen (z.B. 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.

Angaben auf offene Fragen in den Fragebögen werden qualitativ ausgewertet, indem diese themenspezifisch kategorisiert und paraphrasiert werden. Die Anzahl an Personen, welche eine offene Frage beantworteten, muss dabei nicht mit der Anzahl an Nennungen übereinstimmen, da Personen teilweise auch mehrere Themen benannten.

3 Ergebnisse

3.1 Teilnahme an den Impuls-Workshops

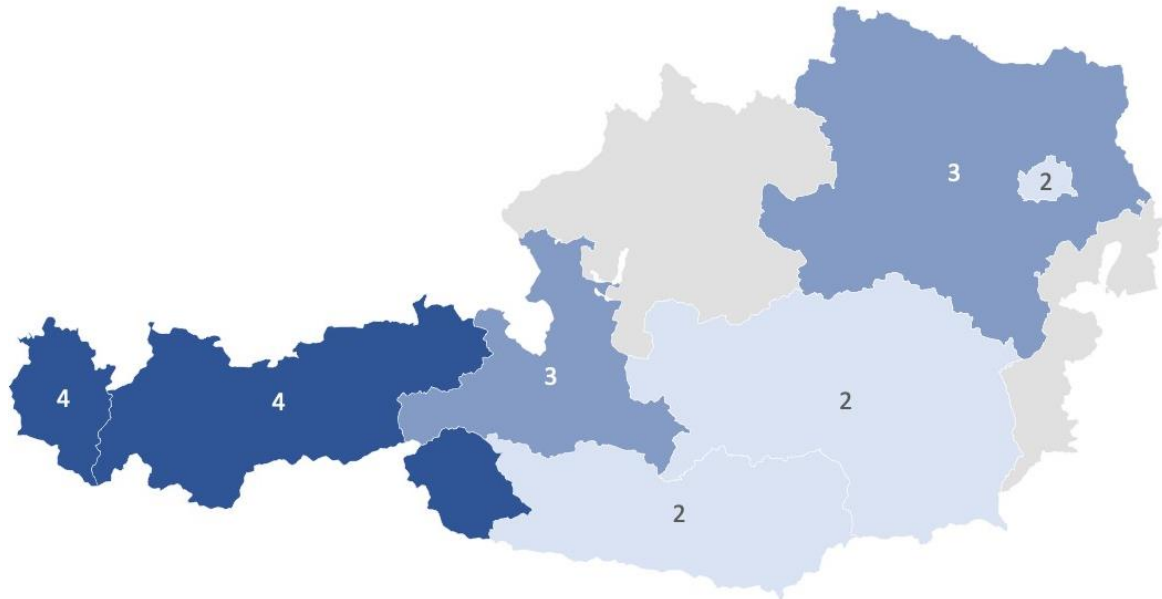
3.1.1 Einrichtungen

An den IWS nahmen insgesamt zwanzig Einrichtungen teil (s. Tabelle 2)

Tabelle 2: Übersicht teilnehmende Einrichtung an den Impuls-Workshops 2023

Einrichtung	Setting	Bundesland
Reha-Klinik für Seelische Gesundheit Klagenfurt	Stationäre Reha	Kärnten
PVE Medineum Klagenfurt	PVE	Kärnten
PVE Böheimkirchen	PVE	Niederösterreich
PVZ St. Pölten	PVE	Niederösterreich
PVZ Schwarzatal	PVE	Niederösterreich
Landeslinik St. Veit im Pongau	Akut-Krankenhaus	Salzburg
Krankenhaus BB Salzburg	Akut-Krankenhaus	Salzburg
Landeslinik Hallein	Akut-Krankenhaus	Salzburg
Volkshilfe Seniorenzentrum Bad Gleichenberg	Seniorenzentrum	Steiermark
AFA - Apotheker Fortbildungs Akademie GmbH	Apotheke	Steiermark
Tirol Kliniken & FH Gesundheit Tirol	Palliativ Abteilung	Tirol
Tiroler Ärztekammer (Tiroler Ärztetage)	Veranstaltung	Tirol
Krankenhaus St. Vinzenz Zams	Akut-Krankenhaus	Tirol
Rehazentrum Kitzbühel	Stationäre Reha	Tirol
Allgemeinmediziner Kleinwalsertal	Praxis	Vorarlberg
aks Gesundheit GmbH	Kinderdienste und Ernährungsberatung	Vorarlberg
aks Gesundheit GmbH	Sozialpsychiatrie	Vorarlberg
aks Gesundheit GmbH	Kinderärztezentrum	Vorarlberg
Mein Gesundheitszentrum für physikalische Medizin Neubau	Ambulatorium	Wien
Pflege Leopoldstadt	Pflegeeinrichtung	Wien

Abbildung 1: Übersicht umgesetzte Impuls-Workshops 2023 nach Bundesland



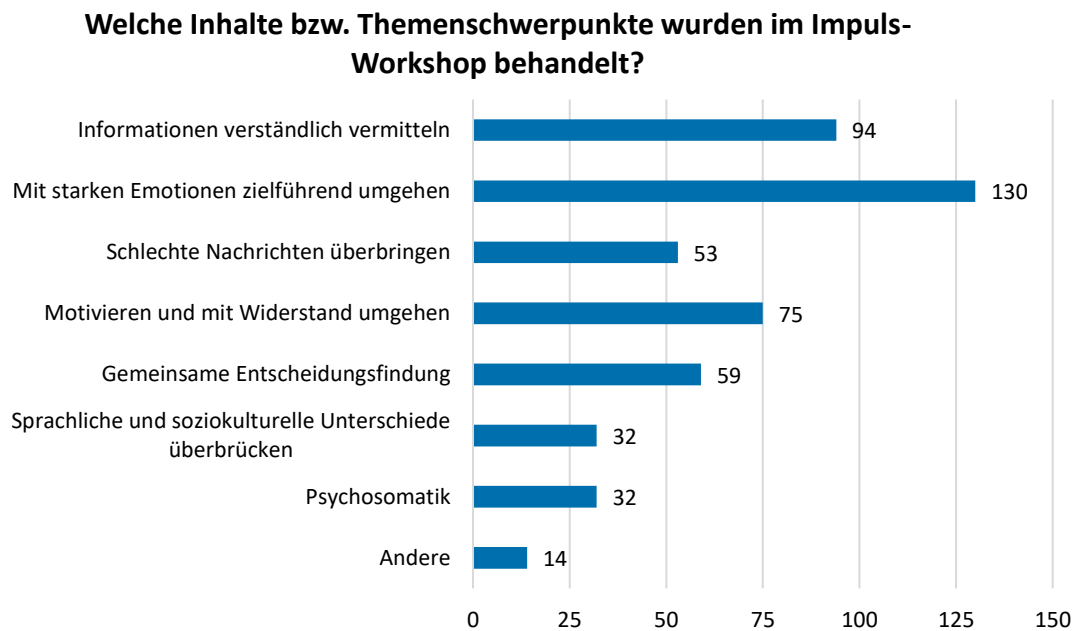
Unterstützt von Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

3.1.2 Themenschwerpunkte der durchgeführten IWS

Im Workshop erhielten die Teilnehmer:innen Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen, um in herausfordernden Gesprächssituationen mit Patientinnen und Patienten effektiv, effizient und patientenzentriert zu kommunizieren. Die Basis dafür bildeten herausfordernde Gesprächssituationen aus dem beruflichen Alltag der Teilnehmer:innen.

Die Inhalte bzw. Themenschwerpunkte der Workshops richten sich nach den Interessen und Bedürfnissen der Teilnehmer:innen. Die folgenden Inhalte bildeten häufige Themenschwerpunkte der Impuls-Workshops im Jahr 2023: „Mit starken Emotionen umgehen“, „Informationen verständlich vermitteln“ sowie „Motivieren und mit Widerstand umgehen“ (s. Abbildung 2).

Abbildung 2: Übersicht der behandelten Inhalte bzw. Themenschwerpunkte (n=146)

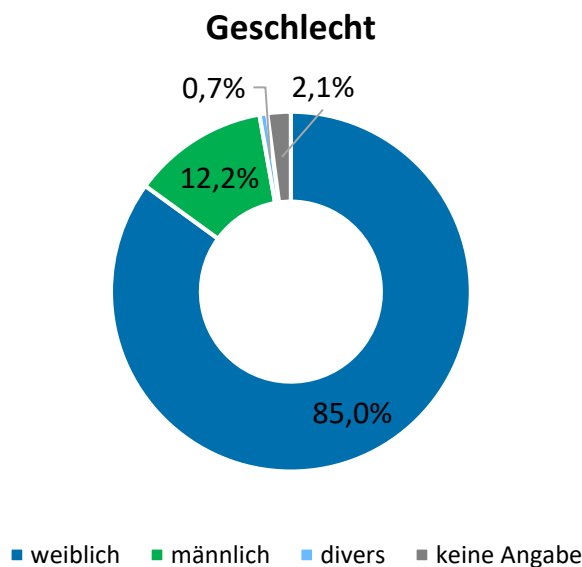


3.2 Befragungsteilnehmer:innen

Es nahmen 169 Teilnehmer:innen an den Impuls-Workshops teil. Davon standen 147 ausgefüllte Fragebögen von 19 teilnehmenden Einrichtungen für die Evaluation zur Verfügung.

Insgesamt nahmen 125 Frauen (85,0%) und 18 Männer (12,2%). Eine Person ordnete sich als divers zu (0,7%). Drei Personen (2,1%) machten keine Angabe zum Geschlecht.

Abbildung 3: Übersicht Geschlecht (n=144)



Das durchschnittliche Alter der Befragten lag zum Erhebungszeitpunkt bei 42,7 Jahren (vgl. Tabelle 3). Die Angaben der Befragten ließen sich in fünf Altersgruppen unterteilen (vgl. Abbildung 4): 22 Personen (15,6%) kamen aus der Altersgruppe „bis 30 Jahre“ und 35 Personen (24,8%) waren im Alter zwischen 31 und 40 Jahren. Der größte Anteil der Befragten (47 Personen, 33,3%) ließ sich der Altersgruppe „41 bis 50 Jahre“ zuordnen. 35 Personen (24,8%) waren im Alter zwischen 51 und 60 Jahren und zwei Personen (1,4%) waren 61 Jahre oder älter. Sechs Personen machten keine Angabe zu ihrem Alter.

Abbildung 4: Übersicht in Altersgruppen (n=141)

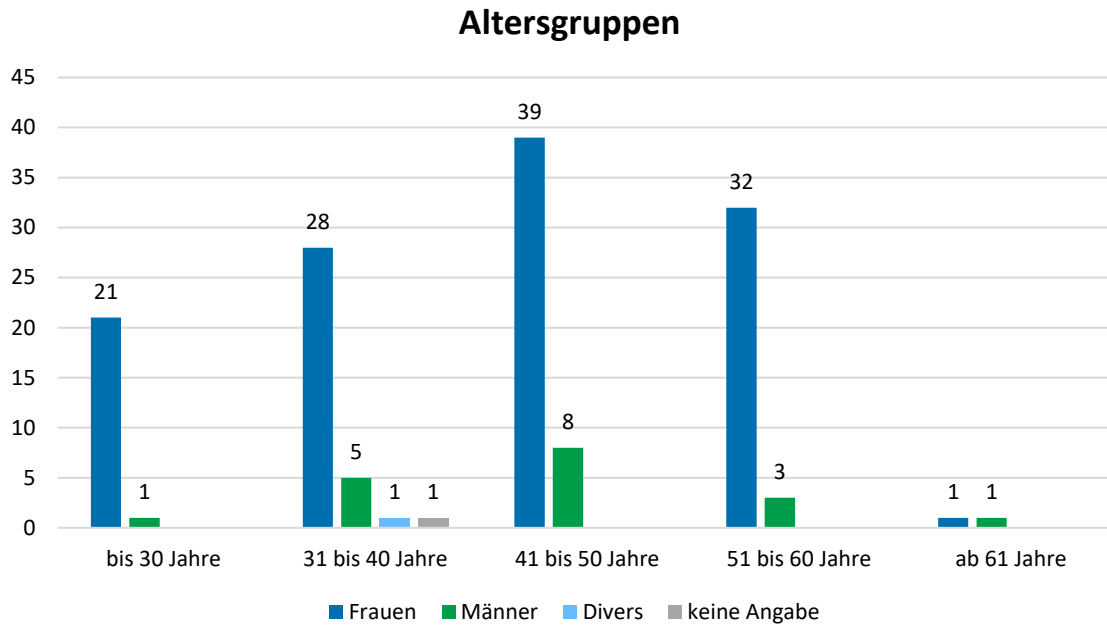


Tabelle 3: Alter der Befragungsteilnehmer:innen

	M	SD	Min	Max	n
Alter	42,7	10,7	18	67	141

Zu ihrem beruflichen Hintergrund machten 142 Personen eine Angabe: 48 Personen (33,8%) gaben an, dass sie im Bereich Gesundheits- und Krankenpflege tätig sind. 17 Teilnehmer:innen (12,0%) gaben beim Beruf „Pflegeassistentin bzw. -fachkraft“ an. Ferner gaben 13 Personen (9,2%) Physiotherapie als Beruf an und zwölf (8,5%), dass sie als Ärztin/Arzt tätig sind. Darüber hinaus machten 35 Personen eine Angabe unter „Sonstiges“, wovon der Großteil als Ordinationsassistentin (14; 9,9%) tätig sind (vgl. Tabelle 4).

Abbildung 5: Beruflicher Hintergrund der Befragungsteilnehmer:innen (n=142)

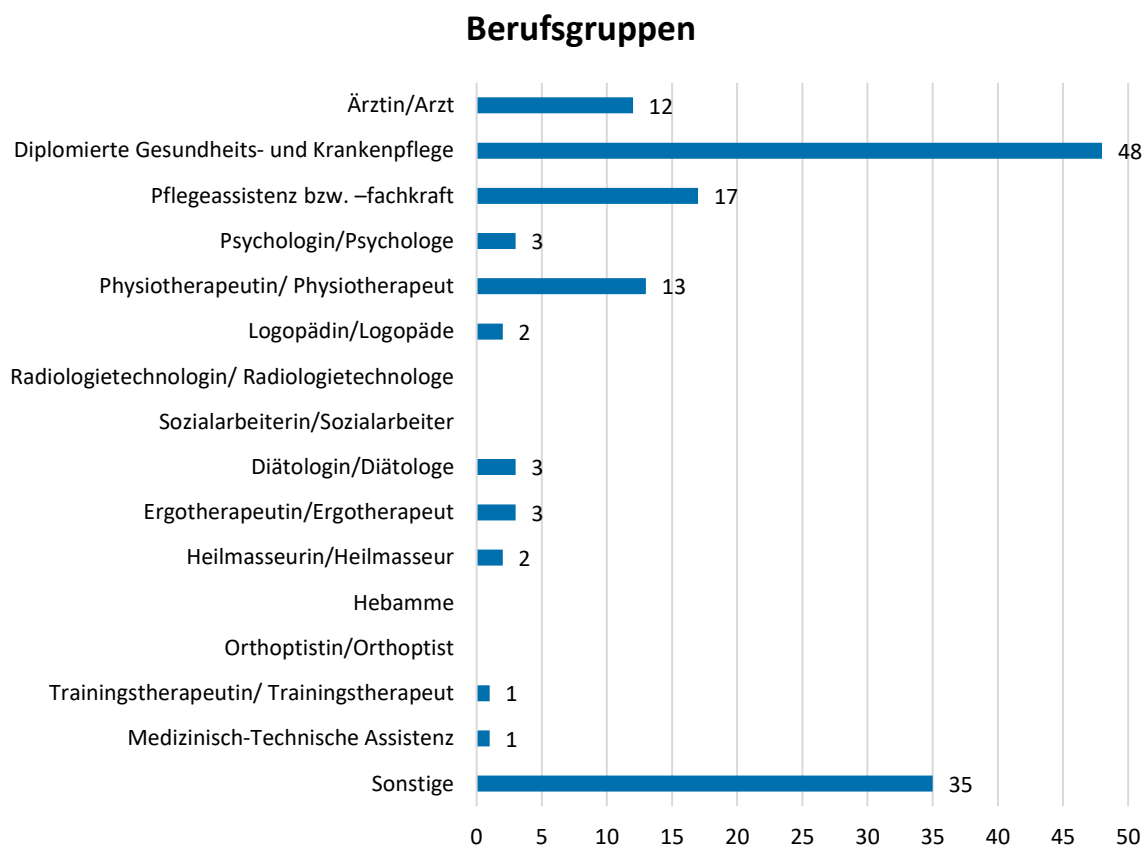


Tabelle 4: Angabe zum beruflichen Hintergrund unter „Sonstiges“

Bezeichnung	Anzahl Nennungen
AAP	1
Administration	1
Medizinstudent:in	1
Apotheker:in	4
Frühförderung	2
Medizinische:r Fachangestellte:r	3
Musiktherapeut:in	2
Ordinationsassistent:in	14
Pharmazeut:in	1
PV-Manager:in	1
Therapieplaner:in	2
Verwaltung	3
Gesamt	35

3.3 Beurteilung des Impuls-Workshops

3.3.1 Beurteilung nach Schulnotensystem

Die Impuls-Workshops wurden nach dem Schulnotensystem bewertet. Die Antworten verteilten sich von Sehr gut (1) bis Befriedigend (3). Insgesamt bewerteten 127 Personen (86,4%) den Workshop mit Sehr gut, 15 Personen (10,2%) mit Gut und fünf Personen (3,4%) mit Befriedigend (vgl. Abbildung 6). Im Durchschnitt wurden die Workshops mit $M = 1,2$ ($SD = 0,5$) als Sehr gut bewertet (s. Tabelle 5).

Abbildung 6: Beurteilung des IWS nach Schulnoten (n=122)

Beurteilung nach Schulnotensystem

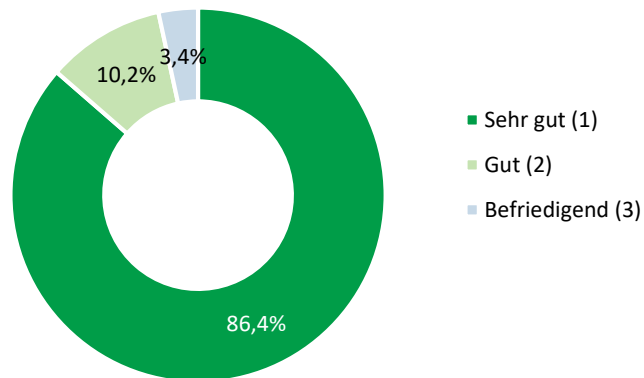


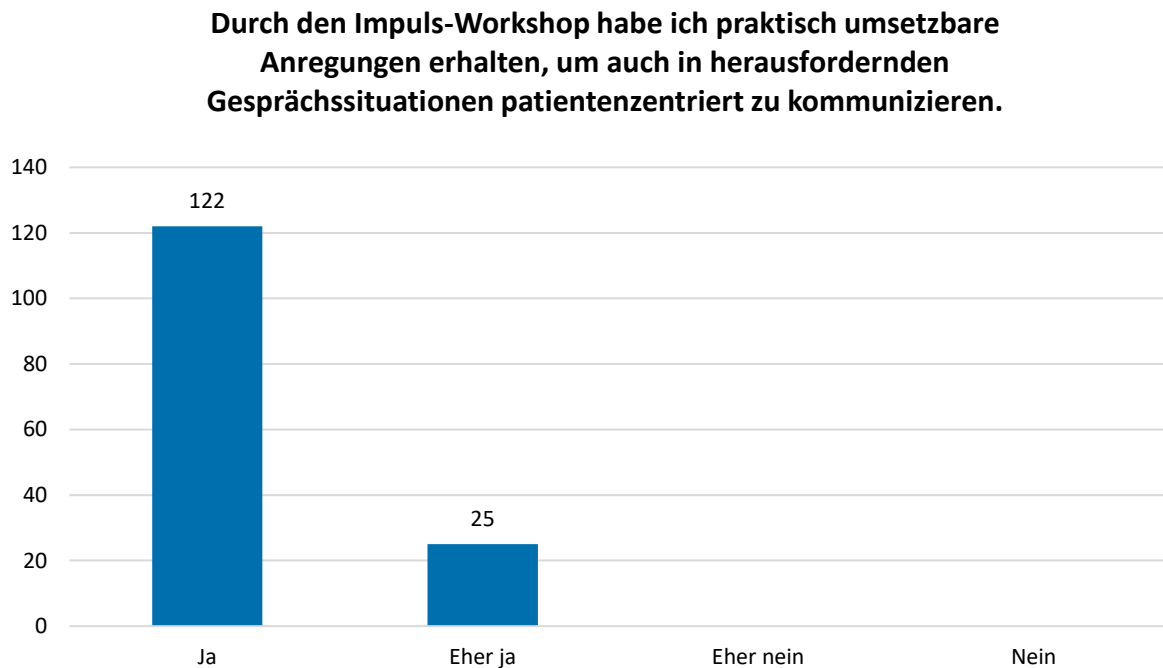
Tabelle 5: Beurteilung des IWS nach Schulnotensystem

	M	SD	Min	Max	n
Mit welcher Note beurteilen Sie den Impuls-Workshop insgesamt?	1,2	0,5	1	3	147
Die 5-stufige Antwortskala reicht von 1 (Sehr gut) bis 5 (Nicht genügend).					

3.3.2 Erreichung des übergeordneten Ziels

Das übergeordnete Ziel des Workshops war, dass die Teilnehmer:innen Impulse und praktisch umsetzbare Anregungen erhalten, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen effektiv, effizient und patientenzentriert zu kommunizieren. 122 Personen (83,0%) stimmten der Aussage zum übergeordneten Ziel zu und 25 (17,0%) stimmten der Aussage eher zu.

Abbildung 7: Angaben zur Erreichung des übergeordneten Ziels (n=147)



3.3.3 Beurteilung verschiedener Aspekte der Impuls-Workshops

Die Beurteilung der verschiedenen Aspekte werden in Abbildung 8, Abbildung 9 und in Abbildung 10 dargestellt. Die Anzahl an Rückmeldungen (*n*) zu den einzelnen Items der Aspekte des Impuls-Workshops variiert aufgrund von fehlenden Angaben teilweise.

Hinsichtlich der Aspekte zu den Inhalten und Gestaltung des Workshops zeigten sich die folgenden Ergebnisse: Der Aussage „Die Inhalte des Impuls-Workshops sind für meinen Berufsalltag relevant.“ stimmten die Teilnehmenden überwiegend zu: 144 Personen (97,9%) stimmten der Aussage (eher) zu. Laut drei Personen (2,1%) traf die Aussage (eher) nicht zu. Alle Teilnehmer:innen stimmten mit der Aussage (eher) überein, dass die eingesetzten Methoden hilfreich für sie waren. Ferner stimmten der Aussage „Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich.“ 146 Personen (99,3%) (eher) zu und für eine Person (0,7%) traf die Aussage eher nicht zu. Die Dauer des Workshops beurteilten 99 Personen (67,3%) als genau richtig, 47 Personen (32,0%) als zu kurz und eine Person (0,7%) als zu lang (vgl. Abbildung 9).

Abbildung 8: Angaben zu Inhalten und Gestaltung des Workshops (n=146-147)

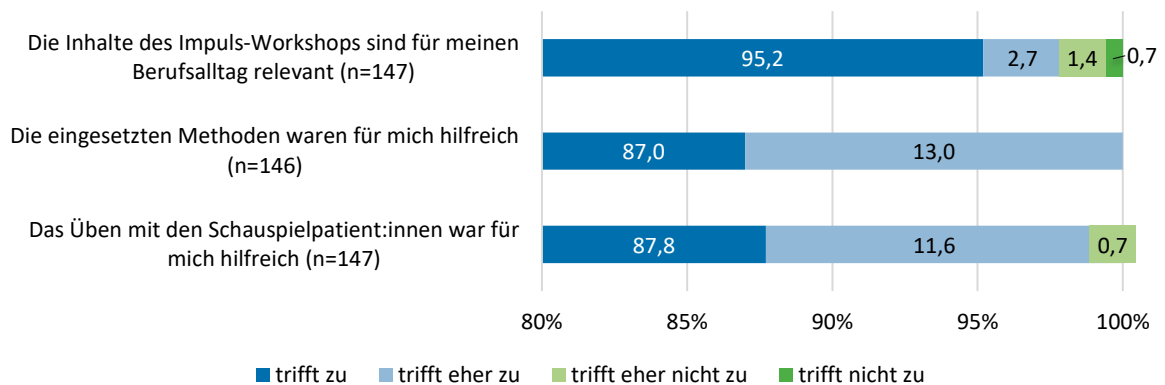


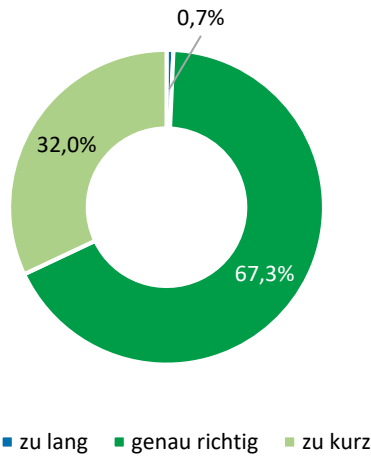
Tabelle 6: Angaben zu Inhalten und Gestaltung des Workshops

Bewertung der unterschiedlichen Aspekte	M	SD	Min	Max	n
Die Inhalte des Impuls-Workshops sind für meinen Berufsalltag relevant.	1,1	0,4	1	4	147
Die eingesetzten Methoden waren für mich hilfreich.	1,1	0,3	1	2	146
Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich.	1,1	0,4	1	3	147

Antwortskala: 1 (trifft zu) bis 4 (trifft nicht zu)

Abbildung 9: Angaben zur zeitlichen Dauer (n=147)

Die zeitliche Dauer des Impuls-Workshops war...



Bezogen auf die Aspekte hinsichtlich der Leitung bzw. Trainer:innen der Workshops stimmten die Teilnehmer:innen den Aussagen (eher) zu (vgl. Abbildung 10).

Abbildung 10: Angaben zur Leitung des Workshops (n=145-147)

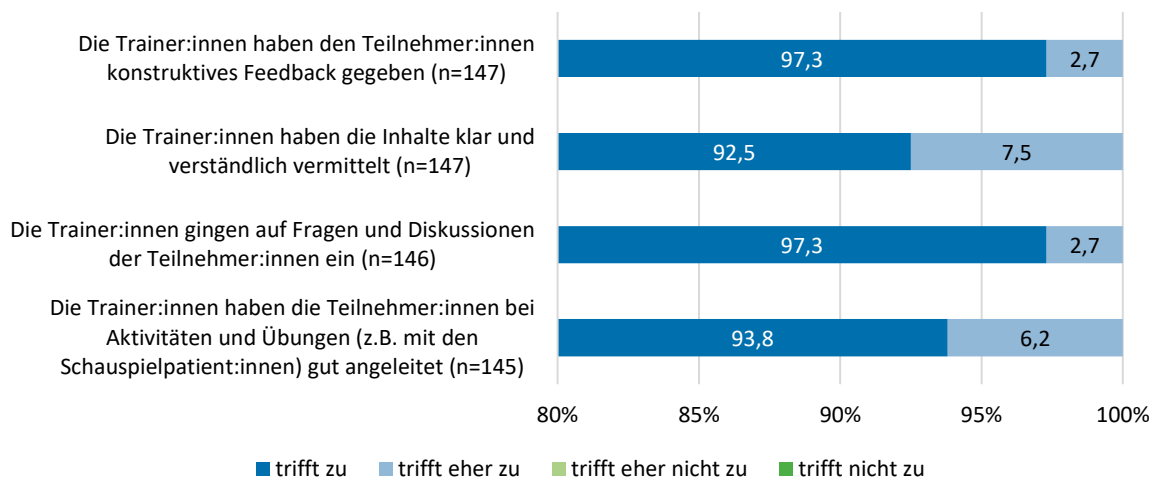


Tabelle 7: Angaben zur Leitung des Workshops

Bewertung der unterschiedlichen Aspekte	M	SD	Min	Max	n
Die Trainer:innen haben den Teilnehmer:innen konstruktives Feedback gegeben.	1,0	0,2	1	2	147
Die Trainer:innen haben die Inhalte klar und verständlich vermittelt.	1,1	0,3	1	2	147
Die Trainer:innen gingen auf Fragen und Diskussionen der Teilnehmer:innen ein.	1,0	0,2	1	2	146
Die Trainer:innen haben die Teilnehmer:innen bei Aktivitäten und Übungen (z.B. mit den Schauspielpatient:innen) gut angeleitet.	1,1	0,2	1	2	145
Antwortskala: 1 (trifft zu) bis 4 (trifft nicht zu)					

3.3.4 Verbesserungsvorschläge

Es wurden insgesamt 46 Rückmeldungen auf die Frage „*Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Workshop (z.B. in Bezug auf Inhalte, Methoden, Organisation, Praxisbezug)?*“ gegeben (vgl. Tabelle 10).

Unter den offenen Anmerkungen zu Verbesserungsvorschlägen zum Impuls-Workshop wurden am häufigsten positive Rückmeldungen ohne weitere Verbesserungsvorschläge abgegeben (z.B. „*Keine. Ich fand die inhaltlichen Punkte sehr gut gewählt.*“). Darüber hinaus gaben 16 Teilnehmer:innen eine Rückmeldung zur Dauer des Workshops ab: 15 Teilnehmer:innen würden sich mehr Zeit wünschen („*War alles super - nur zu kurz*“). Bezogen auf die Methodik und den Inhalt wurde vereinzelt angeführt, dass sich die Teilnehmer:innen mehr Praxis bzw. mehr Theorie wünschen würden. Darüber hinaus merkten die Teilnehmer:innen an, dass sie in verschiedenen Bereichen mehr Übungsmöglichkeiten bräuchten („*Noch mehr Zeit für ‚Schauspiel-Gespräche‘.*“ oder „*[...] mehr Rhetorik Fähigkeiten üben*“). Ferner wurden vereinzelt Anmerkungen zur Leitung des Workshops abgegeben.

Tabelle 8: Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Workshop?

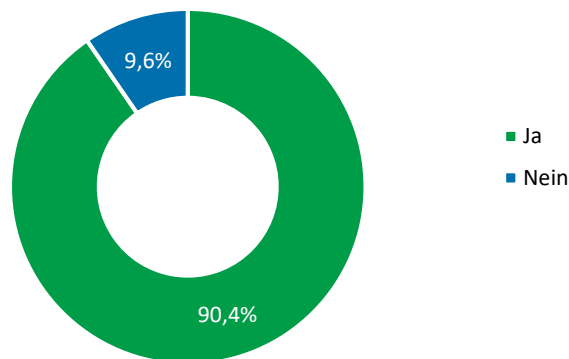
Kategorie	Nennungen	Anzahl Nennungen	Anzahl Personen
Feedback	keine Verbesserungsvorschläge	9	
	positives Feedback	12	
	Weiterempfehlung	2	
	Feedback gesamt	24	20
Dauer	Länge der Einheiten / mehr Zeit	15	
	mehr Module	1	
	Dauer gesamt	16	16
Methodik und Inhalt	Übungsmöglichkeiten	6	
	mehr Theorie	2	
	mehr Praxis	1	
	Präsentation	1	
	Methodik und Inhalt gesamt	10	10
Leitung	Leitung des Workshops	3	
	Leitung gesamt	3	3

3.4 Interesse an einem weiterführenden Kommunikationstraining und Weiterempfehlung

Insgesamt gaben 132 Teilnehmer:innen (90,4 %) an, dass sie grundsätzlich Interesse haben, an einem Kommunikationstraining mit mehreren Modulen teilzunehmen.

Abbildung 11: Allgemeines Interesse an einem weiteren Kommunikationstraining (n=146)

Hätten Sie grundsätzlich Interesse, an einem Kommunikationstraining mit mehreren Modulen zu genannten Themen teilzunehmen?

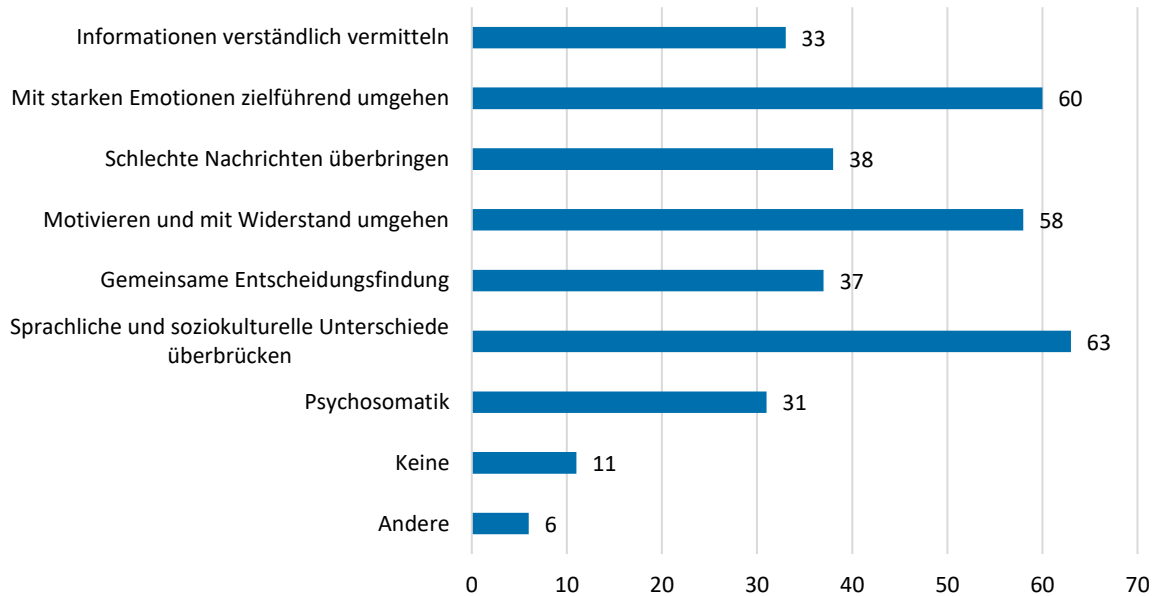


Auf die Frage „Zu welchen Inhalten bzw. Themenschwerpunkten wünschen Sie sich weitere Übungsmöglichkeiten?“ wurde am häufigsten „Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken“ (63), „Mit starken Emotionen zielführend umgehen“ (60) und „Motivieren und mit Widerstand umgehen“ (58) von den Teilnehmer:innen ausgewählt (vgl. Abbildung 12).

Unter „Andere“ wurden von den Teilnehmenden angeführt, dass sie weitere Übungsmöglichkeiten nach der ALOBA-Methode und Inhalte zum Umgang mit negativen Emotionen wünschen würden. Darüber hinaus wurden weitere Inhalte bzw. Themenschwerpunkte genannt. Dazu gehörten unter anderem die Kommunikation im Team sowie die interdisziplinäre Kommunikation. Außerdem wurden Informationen zur Kommunikation mit Kindern in Begleitung ihrer Eltern und zum Umgang mit älteren Patient:innen erwähnt (vgl. Tabelle 11).

Abbildung 12: Allgemeines Interesse an weiterführenden Inhalten bzw. Themenschwerpunkten (n=146)

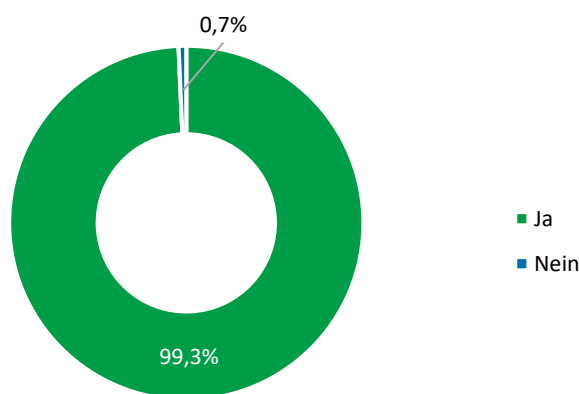
Zu welchen Inhalten bzw. Themenschwerpunkten wünschen Sie sich weitere Übungsmöglichkeiten?



Auf die Frage, ob die Teilnehmer:innen den Workshop weiterempfehlen würden, antworteten 144 Personen (99,3%) mit „Ja“. Eine Person (0,7%) antwortete mit „Nein“.

Abbildung 13: Weiterempfehlung des Workshops (n=145)

Würden Sie den Workshop weiterempfehlen?



4 Zusammenfassung und Fazit

Insgesamt nahmen im Jahr 2023 zwanzig Einrichtungen am Unterstützungsprogramm Impuls-Workshops „Herausfordernde Patientengespräche“ teil. Die Settings der teilnehmenden Einrichtungen umfassten verschiedene Bereiche, wie z.B. Ambulatorien, Akut-Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Primärversorgungseinheiten, Seniorenzentren oder stationäre Rehabilitationseinrichtungen. Das Ziel vorrangig Einrichtungen in den westlichen und südlichen Bundesländern zu erreichen, konnte einigermaßen gut erreicht werden wie die regionale Verteilung nach Bundesländern zeigt:

- Vorarlberg: 4 IWS
- Tirol: 4 IWS
- Salzburg: 3 IWS
- Niederösterreich: 3 IWS
- Kärnten: 2 IWS
- Wien: 2 IWS
- Steiermark: 2 IWS

An der Evaluation beteiligten sich 147 Personen, wobei der Großteil der Befragungsteilnehmer:innen Frauen (85,0%) waren. Das Durchschnittsalter der Teilnehmer:innen lag bei 42,7 Jahren. Die jüngste Person war 18 Jahre alt, während die älteste Person 67 Jahre alt war. Die Personen stammten aus verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens, wobei die häufigsten Vertreter:innen aus den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege, Ordinationsassistenten, Medizin (Arzt/Ärztin) und Physiotherapie kamen. Am häufigsten wurde nach Angaben der Befragten das Thema „*Mit Emotionen zielführend umgehen*“ gefolgt von „*Informationen verständlich vermitteln*“ sowie „*Motivieren und mit Widerstand umgehen*“ in den durchgeführten Impuls-Workshops behandelt.

Insgesamt bewerteten die Befragungsteilnehmer:innen den Impuls-Workshop „Herausfordernde Patientengespräche“ mit der Schulnote Sehr gut ($M = 1,2$; $SD = 0,5$).

Gemäß den Angaben der Teilnehmer:innen wurde das übergeordnete Ziel des Impuls-Workshops „*Durch den Impuls-Workshop habe ich praktisch umsetzbare Anregungen erhalten, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen patientenzentriert zu kommunizieren*“ (eher) erreicht.

Mit den verschiedenen Aspekten des Impuls-Workshops waren die Teilnehmer:innen überwiegend zufrieden bzw. stimmten den Aussagen zu. Insbesondere den Aussagen betreffend die Trainer:innen wurde (eher) zugestimmt. Die Mehrheit der Befragten gaben an, dass die Dauer des Impuls-Workshops genau richtig war, jedoch gaben knapp ein Drittel an, dass der Impuls-Workshop zu kurz war. Dies spiegelt sich auch in den Verbesserungsvorschlägen der Teilnehmer:innen wider: Sie wünschen sich mehr Zeit bzw. mehr Übungsmöglichkeiten.

99,3 Prozent der Befragten würden den Workshop weiterempfehlen.

Insgesamt gaben 90,4 Prozent der Befragten an, dass Sie grundsätzlich Interesse haben, an einem Kommunikationstraining mit mehreren Modulen teilzunehmen. Am häufigsten wünschten sie sich

weitere Übungsmöglichkeiten zu den Inhalten bzw. Themenschwerpunkten *„Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken“*, *„Mit starken Emotionen zielführend umgehen“* und *„Motivieren und mit Widerstand umgehen“*.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Teilnehmer:innen des Impuls-Workshops überwiegend zufrieden waren und den verschiedenen Aspekten des Workshops überwiegend zustimmten. Besonders die Bewertungen in Bezug auf die Trainer:innen fielen sehr positiv aus. Obwohl die Mehrheit angab, dass die Dauer des Workshops angemessen war, äußerte fast ein Drittel den Wunsch nach einer längeren Veranstaltungsdauer. Dies spiegelt auch das generelle Interesse der Teilnehmer:innen an einem Kommunikationstraining mit mehreren Modulen wider. Insbesondere wünschten sie sich weitere Übungsmöglichkeiten zu spezifischen Themen wie dem Überbrücken sprachlicher und soziokultureller Unterschiede, dem zielführenden Umgang mit starken Emotionen und der Motivation und dem Umgang mit Widerstand von Patient:innen.

Abschließend lässt die Zustimmung von 99,3 Prozent, die den Workshop weiterempfehlen würden, darauf schließen, dass der Workshop einen positiven Mehrwert für die Teilnehmer:innen darstellte.

5 Anhang

5.1 Übersicht offene Anmerkungen

Tabelle 9: Offene Anmerkungen zu sonstiger Beruf

Bezeichnung	Anzahl Nennungen
AAP	1
Administration	1
angehender Medizinstudent	1
Angestellter Apotheker	1
Apotheker	1
Apothekerin	1
ApothekerIn	1
Frühförderin	1
Frühförderung	1
Medizinische Fachangestellte	1
Medizinische FachangestellteIn	1
MTF	1
Musiktherapeutin	2
ORDI Assistentin	1
Ordinationsassistentin	1
Ordinationsassistentin	10
OrdinationsassistentIn	1
Ordinationsassistenz	1
Pharmazeut	1
PV- Managerin	1
Therapieplanerin	1
Therapieplanung	1
Verwaltung	3
Gesamt	35

Tabelle 10: Offene Anmerkungen „Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Impuls-Workshop?“

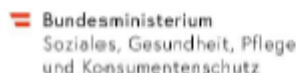
Offene Anmerkung	Nennungen
<i>Alle Mitarbeiter sollen regelmäßig bei so einem Workshop mitmachen. Wäre für alle hilfreich.</i>	1
<i>Alles war super, top Schauspielerin!</i>	1
<i>Alles wunderbar</i>	1
<i>Anfangs wurde konstruktiv, gut organisiert und zielführend angeleitet! Praxisbezug war hervorragend, verschiedenste Situationen von der Schauspielerin ausgezeichnet durchgespielt, sachlicher & emotionaler Inhalt gut aufgezeigt!! Die letzten 1,5 h hat sich die gute Führung leider verloren, und die wertvolle Zeit von 1 Gruppenmitglied voll in Anspruch genommen, dies war mühsam, und leider nicht mehr lukrativ, zielführend! Da hätte die Leitung abwinken müssen!</i>	1
<i>Bett für Beispiele</i>	1
<i>Danke!</i>	1
<i>Die Übungsbeispiele waren sehr hilfreich und lehrreich.</i>	1
<i>Ein bisschen lauter reden bitte :)</i>	1
<i>Ein Tages Workshop würde mehr Zeit bringen Situationen zu üben</i>	1
<i>Ein Workshop über mehrere Module wäre gut</i>	1
<i>Etwas mehr Zeit.</i>	1
<i>Evtl. Mehr Fall Beispiele, etwas trocken</i>	1
<i>Großartig !!!!</i>	1
<i>Ich bin schon auch Fan von Theorie-Input und hätte mir etwas mehr theoretischen Hintergrund gewünscht. Z.B. hormonelle Situation bei Emotionen, warum daher schwierig schnelle Änderungen zu erzielen etc</i>	1
<i>Keine</i>	4
<i>Keine Ich fand die Inhaltlichen Punkte sehr gut gewählt.</i>	1
<i>Keine Verbesserung! Tolles Workshop, tolle Vortragende und Mitwirkende</i>	1
<i>Keine Verbesserungen</i>	1
<i>Keine Verbesserungsvorschläge</i>	1
<i>Keine, sehr lehrreiche Fortbildung</i>	1
<i>längere WS Zeit für mehr Zeit zum Üben</i>	1
<i>Längere Zeitraum</i>	1
<i>Mehr Hintergrundwissen zu Kommunikation, aber war nur ein NM -> Zeitfaktor</i>	1

Offene Anmerkung	Nennungen
<i>mehr Zeit</i>	1
<i>Mehr Zeit</i>	1
<i>mehr Zeit! 4 Einheiten leider sehr kurz</i>	1
<i>Mehr Zeit! Für alle Patient:innenbeispiele</i>	1
<i>Nicht zu sehr auf eine Problematik einzugehen -> hat viel Platz in Anspruch genommen</i>	1
<i>Noch mehr Zeit für "Schauspiel-Gespräche"</i>	1
<i>Perfekt!</i>	1
<i>Praxis bezogen, jedoch sehr schemenhaft, mit Rollenspiel schon hilfreich jedoch Nicht so beliebt bei Teilnehmern, mehr Rhetorik Fähigkeiten üben</i>	1
<i>Super so wie es ist nur länger bzw. Intensiver.</i>	1
<i>Toller Workshop! Evtl. auch Gruppenarbeiten einbauen, damit alle mal ausprobieren können. Verschiedene Skills vorher besprechen oder auf einer Folie darstellen.</i>	1
<i>Übersichtliches Präsentation an der Leinwand</i>	1
<i>Übungen alleine ohne Zuschauer</i>	1
<i>Verbesserungsvorschläge (sprachliche) gleich üben, anders formulieren</i>	1
<i>Vielen Dank für den tollen Workshop!!! Gerne wieder!!</i>	1
<i>war alles super - nur zu kurz</i>	1
<i>war super; mehr Zeit, weil sehr interessant</i>	1
<i>Weiter so!</i>	1
<i>Workshop sollte länger dauern. Mindestens 1 Tag</i>	1
<i>Würde ich weiterempfehlen!</i>	1
<i>Zu kurz.</i>	1
Gesamt	46

Tabelle 11: Offene Anmerkungen zu weiteren Inhalten bzw. Themenschwerpunkten

Offene Anmerkung	Nennungen
<i>Aloha</i>	1
<i>Kommunikation im Team</i>	1
<i>mit negativen Gefühlen umgehen</i>	1
<i>man ist sehr individuell vorgegangen! Super</i>	1
<i>Kommunikation mit Kindern in Begleitung von Eltern; ältere jammernde/leitklagende Patienten</i>	1
<i>Interdisziplinäre Kommunikation</i>	1
Gesamt	6

5.2 Evaluationsfragebogen



Evaluation

Impuls-Workshop: Herausfordernde Patientengespräche

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

Bitte nehmen Sie sich ca. 10 Minuten Zeit, um uns Feedback zum Workshop 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.

Kreuzen Sie bitte jeweils die Antwort an, die am ehesten für Sie zutrifft: ☒

1. Inhalte und Gestaltung des Workshops	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Die Inhalte des Impuls-Workshops sind für meinen Berufsalltag relevant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die eingesetzten Methoden waren für mich hilfreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Üben mit den Schauspielpatient:innen war für mich hilfreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

3. Die zeitliche Dauer des Impuls-Workshops war...

zu lang genau richtig zu kurz

4. Mit welcher Note beurteilen Sie den Impuls-Workshop insgesamt?

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

5. Durch den Impuls-Workshop habe ich praktisch umsetzbare Anregungen erhalten, um auch in herausfordernden Gesprächssituationen patientenzentriert zu kommunizieren.

Ja Eher ja Eher nein Nein

6. Welche Inhalte bzw. Themenschwerpunkte wurden im Impuls-Workshop behandelt?

- Informationen verständlich vermitteln
- Mit starken Emotionen zielführend umgehen
- Schlechte Nachrichten überbringen
- Motivieren und mit Widerstand umgehen
- Gemeinsame Entscheidungsfindung
- Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken
- Psychosomatik
- Andere, nämlich _____

7. Zu welchen Inhalten bzw. Themenschwerpunkten wünschen Sie sich weitere Übungsmöglichkeiten?

- Informationen verständlich vermitteln
- Mit starken Emotionen zielführend umgehen
- Schlechte Nachrichten überbringen
- Motivieren und mit Widerstand umgehen
- Gemeinsame Entscheidungsfindung
- Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken
- Psychosomatik
- Keine.
- Andere, nämlich _____.

8. Hätten Sie grundsätzlich Interesse, an einem Kommunikationstraining mit mehreren Modulen zu den von Ihnen unter Punkt 7. genannten Themen teilzunehmen?

- Ja Nein

9. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für den Workshop?
(z.B. in Bezug auf Inhalte, Methoden, Organisation, Trainer:innen oder Praxisbezug)

10. Würden Sie den Workshop weiterempfehlen?

- Ja Nein

Angaben zur Person:

Geschlecht

- weiblich männlich divers

Alter

|...|...| Jahre

In welchem Beruf oder Bereich arbeiten Sie?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ärztin/Arzt | <input type="checkbox"/> Diätologin/Diätologe |
| <input type="checkbox"/> Pflegekraft | <input type="checkbox"/> Ergotherapeutin/Ergotherapeut |
| <input type="checkbox"/> Psychologin/Psychologe | <input type="checkbox"/> Heilmasseurin/Heilmasseur |
| <input type="checkbox"/> Physiotherapeutin/
Physiotherapeut | <input type="checkbox"/> Hebamme |
| <input type="checkbox"/> Logopädin/Logopäde | <input type="checkbox"/> Orthoptistin/Orthoptist |
| <input type="checkbox"/> Radiologietechnologin/
Radiologietechnologe | <input type="checkbox"/> Trainingstherapeutin/
Trainingstherapeut |
| <input type="checkbox"/> Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter | <input type="checkbox"/> MTA |
| <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ | |

Vielen Dank!



**Gute Gespräche
bringen allen was**