

# Begutachten, Informieren und Aufklären – Herausfordernde Gespräche effektiv und effizient führen

Dr. Mag. Marlene Sator, Gesundheit Österreich GmbH

132. Amtsärztliche Fortbildungsveranstaltung

2. - 3. Dezember 2019, Bundesministerium für Arbeit, Soziales,  
Gesundheit und Konsumentenschutz, Wien

# Evidenzbasierte bundesweite Strategie

---

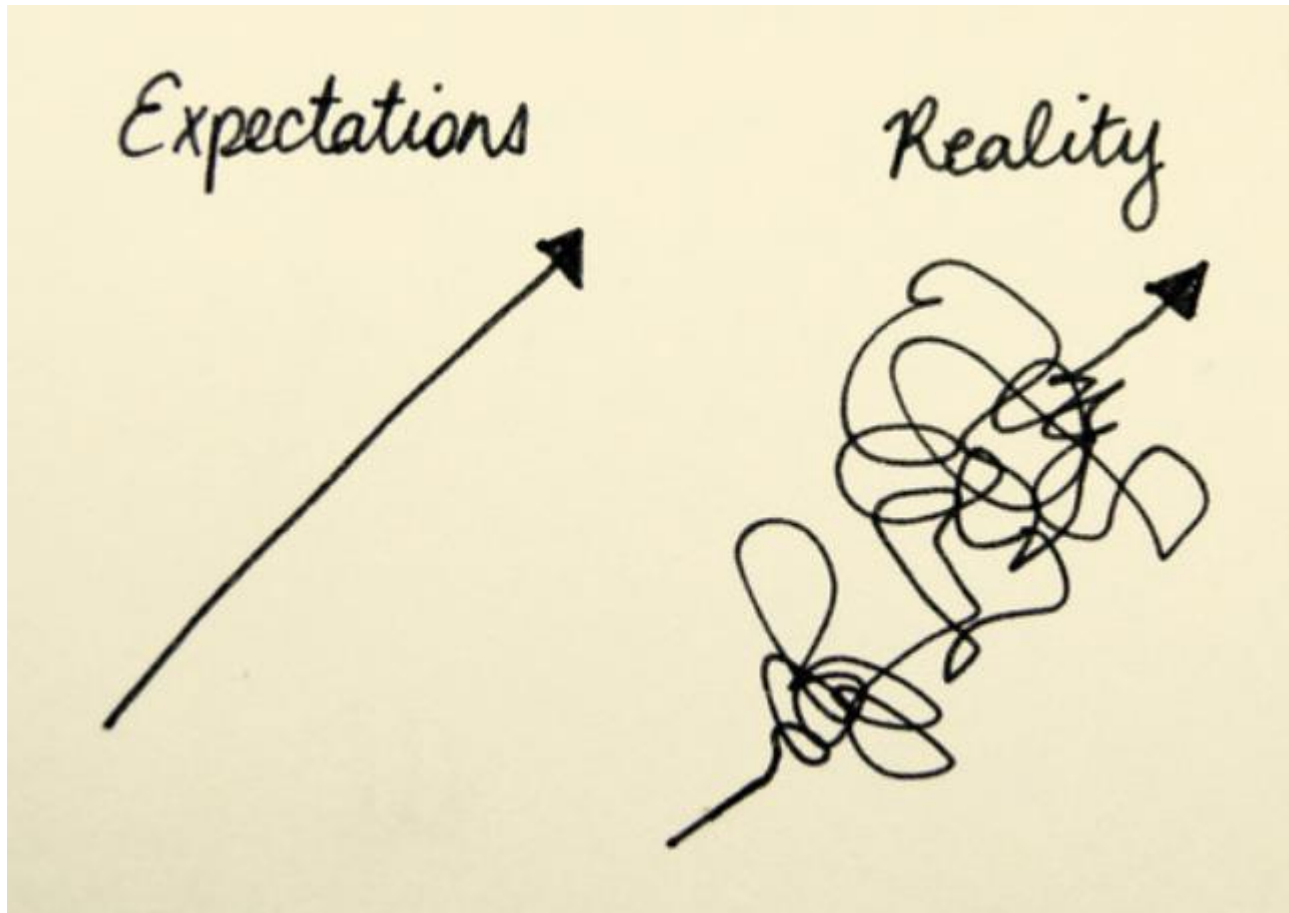


- Hoher Nutzen personenzentrierter Gesprächsführung!
- Gesprächsqualität in Österreich:  
Wir haben ein Problem!
- Bundesweite Strategie als **strategischer Gesamtrahmen** zur Verbesserung der Gesprächsqualität in Österreich

<https://oepgk.at/wp-content/uploads/2018/10/strategie-zur-verbesserung-der-gespraechsqualitaet.pdf>

# Kommunikation braucht gezielte Aufmerksamkeit

---



**Wir glauben, Kommunikation läuft einfach!**

# Begutachten, Informieren und Aufklären Ihre Erfahrungen?

---



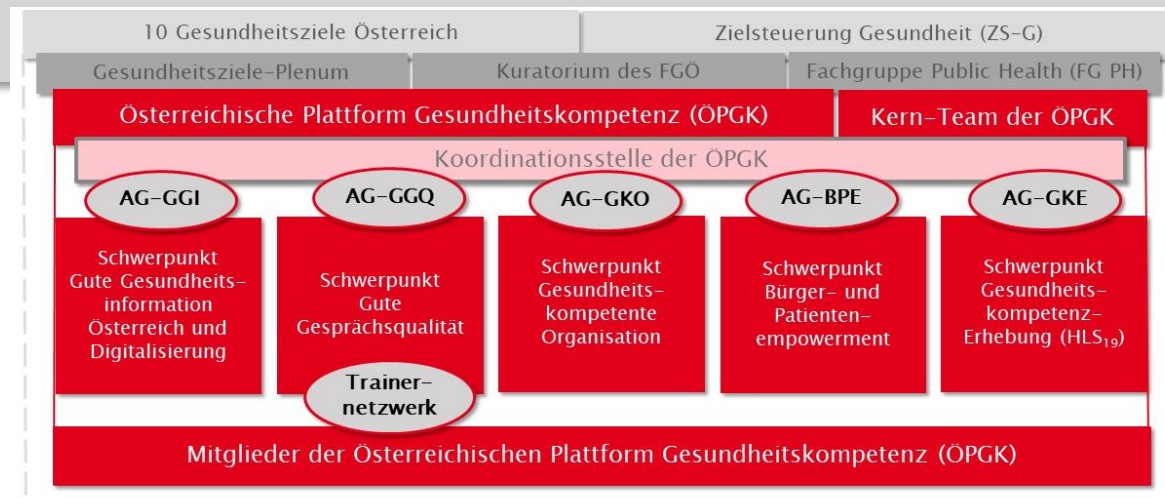
- » Was sind Ihrer Erfahrung nach die **Herausforderungen** in **Gesprächen mit Betroffenen**?
- » Was sind **hilfreiche Strategien**?

**Bitte tauschen Sie sich mit Ihrem Sitznachbarn aus! (2 min.)**

# Ansatzpunkte

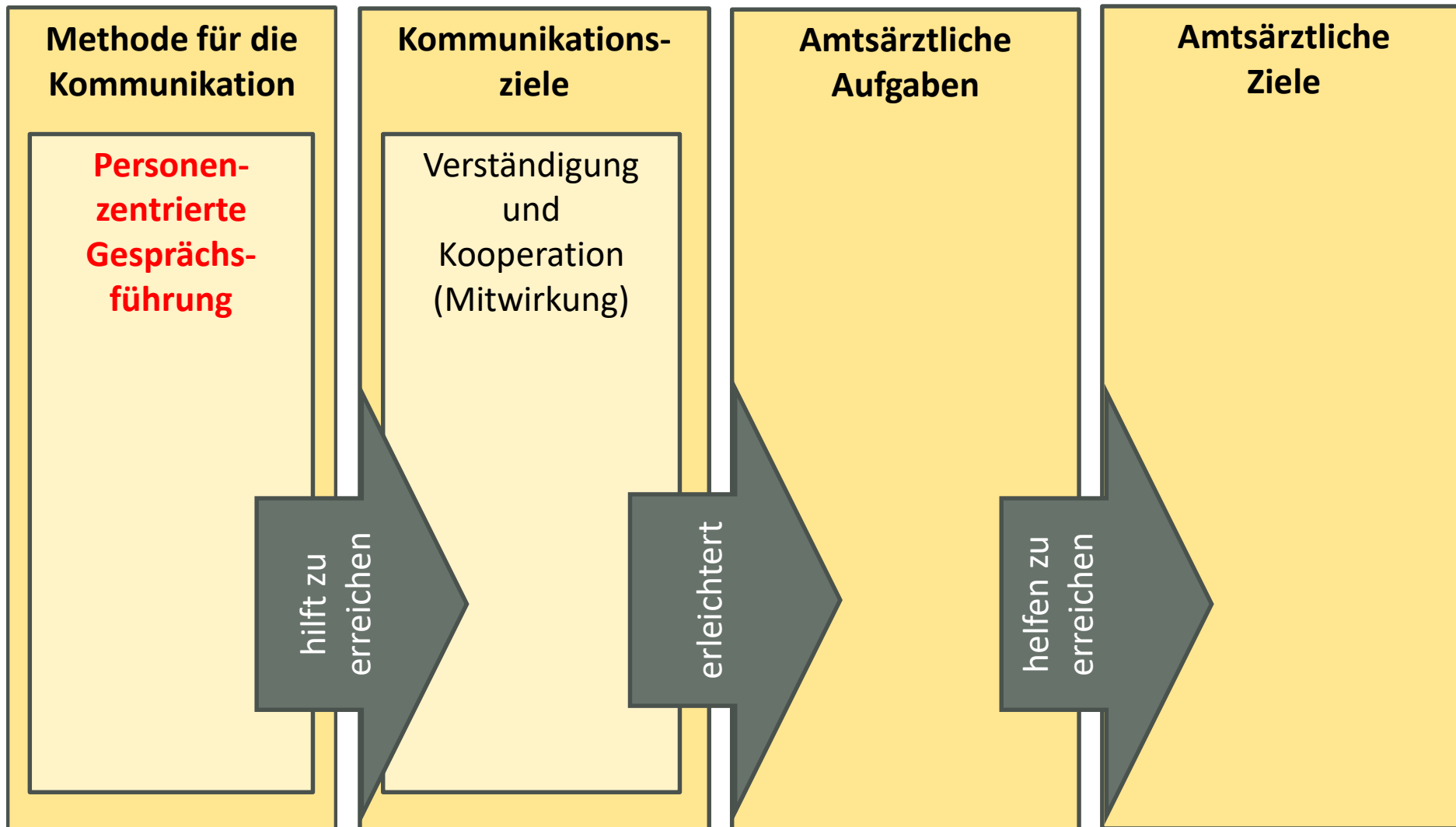
- » Förderliche Rahmenbedingungen auf Organisations- und Systemebene
- » Schriftliche und medial vermittelte **Aufklärungsmaterialien**
- » Unterstützung der Gesundheitsberufe für die **Gesprächsführung**
- » Unterstützungsangebote für **Betroffene/Patientinnen/Patienten**

## Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK)



# Wirkkette: Effektive und effiziente Gesprächsführung

## Personenzentrierte Gesprächsführung

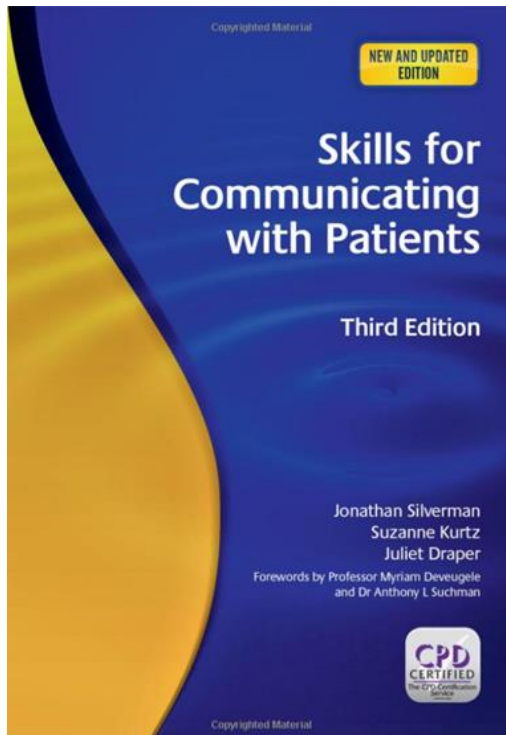


# Personenzentrierte Gesprächsführung

---

## Die Calgary–Cambridge Guides

Silverman J, Kurtz SM, Draper J. Skills for communicating with patients. 3rd ed. ed; London: Radcliffe; 2013.



## Beginn des Gesprächs

- Vorbereitung
- Herstellen einer Beziehung zum Patienten
- Gründe für das Gespräch

## Sammeln von Informationen

- behördliche Perspektive
- bio-medizinische Perspektive
- Perspektive des Betroffenen

## Körperliche Untersuchung

## Teilen von Informationen, Erklären und Entscheiden

- Übermittlung der korrekten Menge und Art von Informationen
- Erleichtern von Erinnern und Verständnis
- Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses: Einbeziehung der Perspektive des Betroffenen
- Entscheidungsfindung und Planung

## Beendigung des Gesprächs

- Planung der weiteren Vorgehensweise
- Sicherstellen eines angemessenen Gesprächsendes

**Bsp.**

**Impfgespräch/Prophylaxe:**  
fachgerechte Information  
u. Aufklärung, Beratung zu  
Vor-/Nachteilen

## Beziehungsaufbau

- Verwendung von angemessenem nonverbalen Verhalten
- Entwicklung einer Beziehung zum Betroffenen
- Beteiligung des Betroffenen

## Strukturierung des Gesprächs

- Orientieren über den Gesprächsverlauf
- Aufmerksamkeit auf den Ablauf des Gesprächs



# Übermittlung der korrekten Menge und Art von Information

---

- » Erklärungen zum angemessenen Zeitpunkt geben
- » Den Betroffenen dort abholen, wo er steht
- » den Betroffenen fragen, welche weiteren Informationen für ihn hilfreich sein könnten
- » Chunk & check



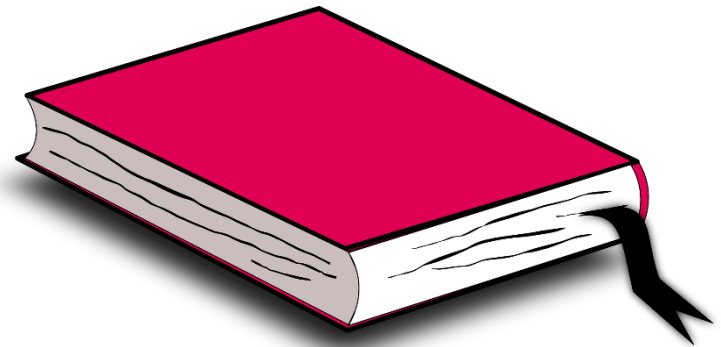
*(Langewitz, W. 2008)*

# Erinnern und Verständnis erleichtern: Informationen strukturieren, wiederholen, zusammenfassen

---

Wie in einem Buch...

- » Title:...*Sie haben grade gefragt...*
- » Inhaltsverzeichnis: ...*Dazu möchte ich Ihnen gerne drei Dinge erklären...Als erstes...Zweiter Punkt... Und drittens....*
- » Kapitelüberschriften...*Zum ersten Punkt...*
- » Text: ...



# Erinnern und Verständnis erleichtern: Sprache und visuelle Hilfsmittel

---

- » präzise und leicht zu verstehende Sprache, Fachbegriffe vermeiden oder erklären
- » kurze Wörter, kurze Sätze
- » visuelle Hilfsmittel, um Informationen zu geben: Diagramme, Modelle, schriftliche Informationsblätter und Anweisungen
- » Transparente Risikoaufklärung
  - » Darstellung von natürlichen Häufigkeiten
  - » Bei mehreren Häufigkeitsangaben einen konsistenten Nenner verwenden
  - » Angabe von absoluten statt relativen Risiken

# Erinnern und Verständnis erleichtern: Verständnis prüfen – Teach-back

**Erklären**

**Verständnis  
prüfen**

**Klarstellen**

**Gemeinsames  
Verständnis**

“Ich möchte sichergehen,  
dass ich es gut erklärt  
habe. Können Sie mir  
noch mal in Ihren  
eigenen Worten  
sagen,...“

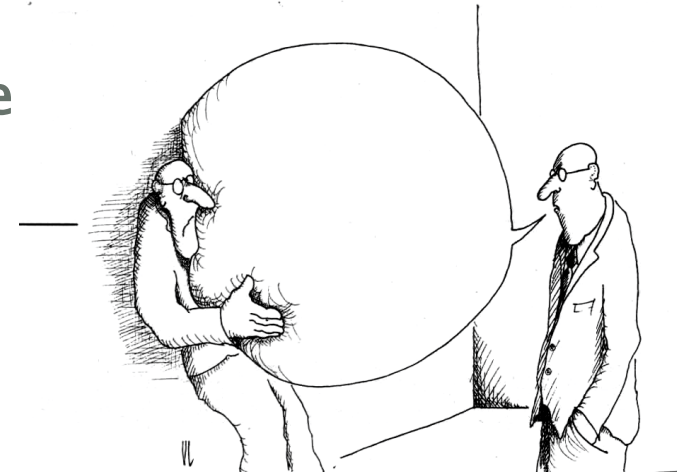
~~“Haben Sie  
verstanden?“~~

~~“Haben Sie noch  
Fragen?“~~

# Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses: Einbeziehung der Perspektive des Betroffenen

---

- » die gegebene Information mit der Perspektive des Betroffenen **verknüpfen**
- » subtile **verbale und nonverbale Hinweise** des Betroffenen aufgreifen
- » dem Betroffenen Gelegenheit geben, einen **eigenen Beitrag** zu leisten; angemessen darauf reagieren
- » **Einstellungen, Reaktionen und Gefühle** des Betroffenen in Hinblick auf die gegebenen Informationen explorieren und angemessen darauf eingehen



# Das Wichtigste auf einen Blick zusammengefasst...

## kleine Informationseinheiten

### Betroffenen dort abholen, wo er steht

- *Was wissen Sie schon über ...?*
- *Welche Informationen brauchen Sie/wollen Sie noch haben?*

### Informationen geben, Erinnern und Verständnis erleichtern

- **Das Gespräch strukturieren** (Calgary Cambridge Guides)
- **Informationen strukturieren** (Buch!):  
*Sie haben grade gefragt...Dazu möchte ich Ihnen gerne drei Dinge erklären...  
Als erstes...Zweiter Punkt... Und drittens....Zum ersten Punkt...*
- präzise und **einfache Sprache**, Fachbegriffe vermeiden/erklären
- Verständnis überprüfen durch **Teach-back**:  
Betroffenen auffordern, die Information in eigenen Worten wiederzugeben;  
Achtung: nicht als Prüfungsfrage formulieren, Aufklärung von Missverständnissen,  
erneut Verständnis überprüfen

### gegebene Information mit Perspektive des Betroffenen verknüpfen

- *Sie haben vorher erwähnt... Ich kann gut nachvollziehen, dass... Darf ich Ihnen dazu erklären...*
- **Einstellungen, Reaktionen und Gefühle** des Betroffenen in Hinblick auf die gegebenen Informationen explorieren: *Wie kommt das bei Ihnen an?*

## Beginn des Gesprächs

- Vorbereitung
- Herstellen einer Beziehung zum Patient
- Gründe für das Gespräch

## Sammeln von Informationen

- behördliche Perspektive
- bio-medizinische Perspektive
- Perspektive des Betroffenen

## Körperliche Untersuchung

## Teilen von Informationen, Erklären und Entscheiden

- Übermittlung der korrekten Menge und Art von Informationen
- Erleichtern von Erinnern und Verständnis
- Herstellung eines gemeinsamen Verständnisses: Einbeziehung der Perspektive des Betroffenen
- Entscheidungsfindung und Planung

## Beendigung des Gesprächs

- Planung der weiteren Vorgehensweise
- Sicherstellen eines angemessenen Gesprächsendes

Ärger, Konflikte,  
Aggression, Eskalation

## Beziehungs- aufbau

- Verwendung von angemessenem nonverbalen Verhalten
- Entwicklung einer Beziehung zum Betroffenen
- Beteiligung des Betroffenen

## Strukturierung des Gesprächs

- Orientieren über den Gesprächsverlauf
- Aufmerksamkeit auf den Ablauf des Gesprächs



# CALM-Modell zur Deeskalation

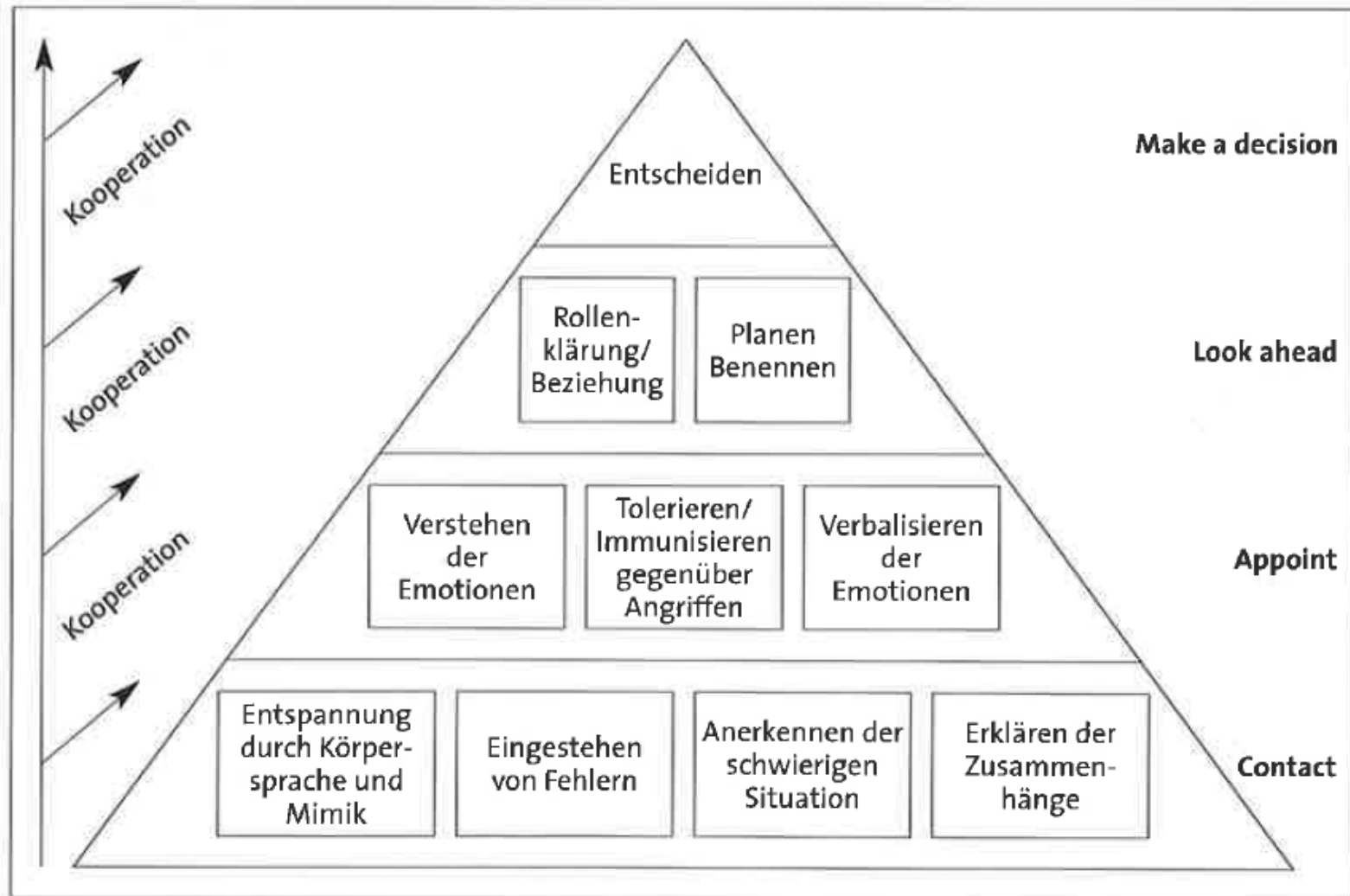


Abb. 16.1: CALM-Modell zur Deeskalation

## Quellenangaben

---

- » HLS–EU–Consortium. Comparative Report on Health Literacy in Eight EU Member States. The European Health Literacy Survey. Online: The international Consortium of the HLS–EU Project; 2012 03.08.2012.
- » Langewitz WA (2013): Kommunikation im medizinischen Alltag. Ein Leitfaden für die Praxis. Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften, Basel
- » Schweickhardt/Fritzsche (2007): Kursbuch ärztliche Kommunikation: Grundlagen und Fallbeispiele für Klinik und Praxis.
- » Silverman J, Kurtz SM, Draper J. (2013): Skills for communicating with patients. 3rd ed. Radcliffe, London

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

---

[marlene.sator@goeg.at](mailto:marlene.sator@goeg.at)

[oepgk@goeg.at](mailto:oepgk@goeg.at)

[www.goeg.at](http://www.goeg.at)

[www.oepgk.at](http://www.oepgk.at)

## Machen Sie mit!

- » Lassen Sie sich ein Angebot für ein **Impuls-Workshop** oder ein **Kommunikationstraining** für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard durch das ÖPGK-Trainernetzwerk erstellen!
- » Machen Sie bei der Kampagne „3 Fragen für meine Gesundheit“ mit!
- » Starten Sie einen **OE-Prozess** in Richtung einer gesundheitskompetenten Organisation!
- » Melden Sie sich zum nächsten **Netzwerktreffen der ÖPGK** an!
- » Werden Sie mit Ihrer eigenen Maßnahme **ÖPGK-Mitglied**!