



Die Rolle von Health Care Professionals bei Patient Empowerment: Erfolgsfaktoren und Implikationen für eine erfolgreiche Umsetzung der Patientenkommunikation

Lehrstuhl für BWL, insb. Marketing
Forschungsschwerpunkt Health Care Marketing

Gliederung

1. Theoretischer Hintergrund
2. Relevanz
3. Schwächen in der Patientenkommunikation
4. Patientenkommunikationstraining als effektive Maßnahme zur Verbesserung der Patientenkommunikation
5. Mustertraining nach Wilkinson et al. 2008
6. Informationen zur Erhebung
7. Ergebnisse Experteninterviews zum Thema „Kommunikationstraining für Pflegekräfte“
8. Ergebnisse qualitativer Interviews mit HCPs
9. Ergebnisse der Onlinebefragung
10. Lessons Learned - Onlinebefragung
11. Fazit



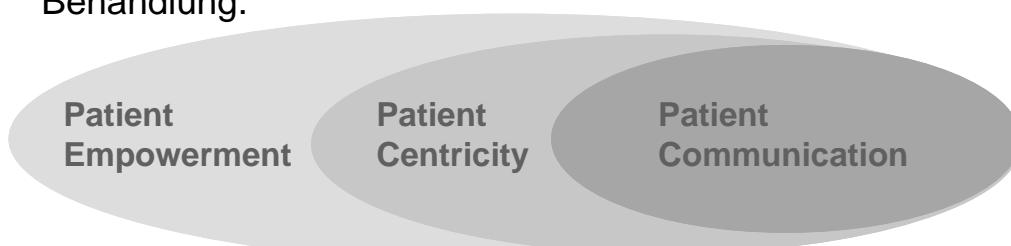
Theoretischer Hintergrund

- Neue Rolle des Patienten: paternalistische Beziehung → partnerschaftliche Beziehung
- Patient Empowerment: Konzept zur Verbesserung der Stellung des Patienten (aktive Einbeziehung des Patienten)
Def. WHO: Patienten Empowerment als integraler Bestandteil von Programmen zur Verbesserung der Patientensicherheit.
- Bereiche des Patient Empowerment: Partizipation bei Entscheidungen, Befähigung zur Selbstmedikation und Messung, Patientenfortbildung, Unterstützung des Patienten durch den Arzt.

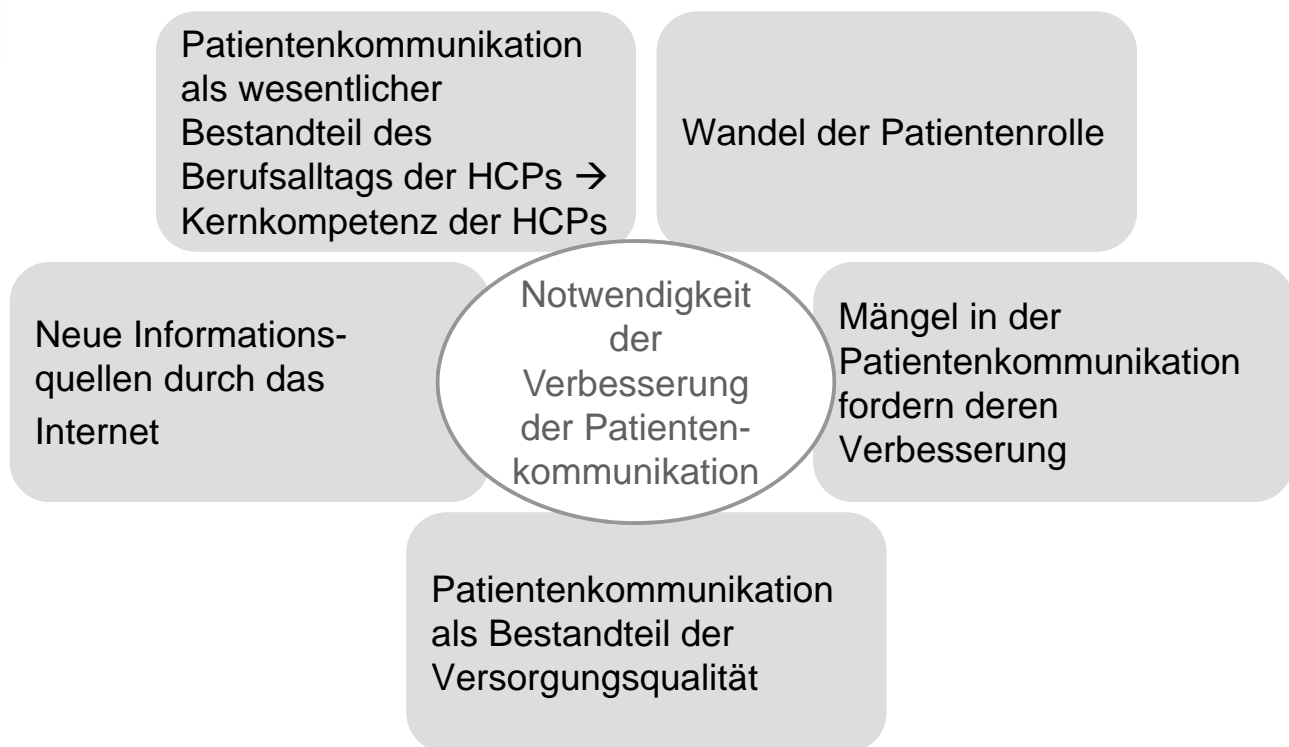


Theoretischer Hintergrund

- Grundvoraussetzungen für erfolgreiches Patienten Empowerment:
 - Patientenpartizipation, Patientenwissen, Fähigkeiten des Patienten, **Unterstützende Kultur**
 - → Voraussetzungen seitens der Mitarbeiter (Health Care Professionals) notwendig.
 - Im Rahmen dieser Analyse: Konzentration auf das **Pflegepersonal in der Klinik**
- Effektive Patientenkommunikation als Grundbaustein für Patient Empowerment, als auch Teil der patientenzentrierten Behandlung.



Relevanz



Schwächen in der Patientenkommunikation

- Cues (verbale und nonverbale Hinweise) der Patienten werden nicht wahrgenommen
- Anwendung von hemmendem / blockierendem anstelle von fazilitativem (erleichterndem / unterstützendem) Verhalten
- Konzentration auf instrumentelles anstatt auf affektives Verhalten
- Einflussfaktoren (Organisationskultur, Zeitmangel, fehlendes Training) verhindern eine effektive Patientenkommunikation
- Empathie als Schlüsselfaktor in der Kommunikation wird unterschätzt

Patientenkommunikationstraining als effektive Maßnahme zur Verbesserung der Patientenkommunikation



- Patientenkommunikationstrainings als effektive und sinnvolle Maßnahme zur Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten der HCPs
- Gemessene Ergebnisse: Patienten-Outcomes, Verhaltensweisen und Selbstbericht der Teilnehmer
- Studien belegen positiven Effekt der Trainings auf Verhaltensänderung der HCPs
- Beeinflussende Variablen: Trainingsmethoden, Dauer des Trainings, Fähigkeiten des Trainers, Anzahl der Teilnehmer etc.



Mustertraining nach Wilkinson et al. 2008



- Ziel:
 - Bewusstsein der kommunikativen Fähigkeiten schärfen
 - Reaktion auf die Bedenken der Patienten verbessern
 - Effektiver Umgang mit schwierigen Situationen
- Richtet sich an **individuelle** Kommunikationsprobleme der Pflegekräfte
- Vermittelt Themen mittels **interaktiven** Demonstrationen oder videobasierten Beispielen
- **Eigenes** Erarbeiten eines Lösungskonzeptes
- Im **Rollenspiel** an der erfolgreichen Bewältigung des Problems üben
- Gegenseitiges **konstruktives** Feedback für einen besseren Lernerfolg

Informationen zu Studien dieser Arbeit

Qualitative Interviews

- 2 Experteninterviews (KommunikationstrainerInnen)
- 10 qualitative Telefoninterviews mit HCPs, bzw. Pflegekräften
- Dauer: ca. 15 Min.
- Strukturiert durch einen Leitfaden

Onlineumfrage

- 105 Pflegekräfte
- Ø Alter: 35 Jahre
- Rekrutierung via sozialer Netzwerke (spezielle geschlossene Gruppen), E-Mail-Anfragen und Online-Foren
- Ca. 50% geschlossene und 50% offene Fragen
- Beendigungsquote von 23%

Ziel: Identifikation von Erwartungen an ein Patientenkommunikationstraining und Evaluation eines absolvierten Trainings

Ergebnisse Experteninterviews zum Thema „Kommunikationstraining für Pflegekräfte“

Generelle Befürwortung und Notwendigkeit eines Kommunikationstrainings für Pflegekräfte

Anwendung interaktiver, praxisorientierter Methoden

Geringe Teilnehmerzahl sinnvoll (ca. 15 Teilnehmer)

Monodisziplinärer Unterricht, d.h. getrennt nach Fachrichtungen

Fürsprache für ein verpflichtendes Kommunikationstraining; „Kommunikationsschein“

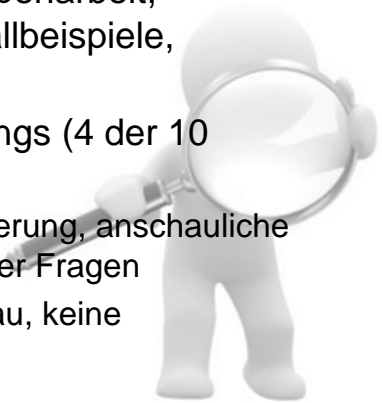
Zu 50% auch ein Anti-Stress Training aufgrund von Zeit- und Personalmangel

Miteinbeziehung der Stationsleitung sinnvoll

Ergebnisse qualitativer Interviews mit Pflegekräften



- Interesse und hohe Bereitschaft zur Teilnahme an einem Kommunikationstraining
- Bedarf an zusätzlichen Informationen und am Üben spezieller Situationen
- Befürwortung eines verpflichtenden Trainings
- Gewünschte Teilnehmerzahl: 4-20 Teilnehmer
- Wunsch nach interaktiver Gestaltung: Gruppenarbeit, eigenständiges Erarbeiten, Rollenspiele, Fallbeispiele, Anwendung des Gelernten, Reflektion
- Evaluation eines bereits absolvierten Trainings (4 der 10 Befragten):
 - Positiv: gegenseitiges Feedback, gute Gliederung, anschauliche Gestaltung und kompetente Beantwortung der Fragen
 - Negativ: fehlende Struktur, schlechter Aufbau, keine praktischen Umsetzungsmöglichkeiten



Ergebnisse Onlinebefragung I mit Pflegekräften



- **Stellenwert** der **Patientenkommunikation** auf der jeweiligen Station wird recht hoch bewertet (5,27 von 7 Punkten)
- In 51% unterstützt die Klinik Fortbildungen zur Kommunikation
- Vorgeschlagene **Lehrmethoden**: Fokus auf praktische Methoden (48%). 8% wünschen sich theoretische Fortbildungen und 2% haben eine Kombination aus beidem angegeben (39% Sonstiges / Unbekannt)
- Hilfreiche **Rahmenbedingungen**: mehr Personal und Zeit, separate Gesprächsmöglichkeiten / Gesprächsräume, Schulungen, Pflichtfortbildungen und bessere Aufklärung



Ergebnisse Onlinebefragung II: Evaluation Patientenkommunikationstraining*



Praktische Methoden sind auf der positiven Seite zu finden, wie auch eine gute Struktur. Eine fehlende Tiefe, zu große Gruppen, keine oder schlecht gewählte Anwendungsmethoden Faktoren die kritisiert werden.

Positiv	Negativ
Gute Struktur / Aufbau	Allgemein / oberflächlich
Ausführlich	Umsetzung nicht möglich
Übertagung in den Alltag möglich	Kurz / Dauer
Praktische Übungen	Lehrer / Trainer
Rollenspiele	Nicht interessant
Selbstreflektion	Schlechter Zeitpunkt (nach stressigem Frühdienst)
Fallbeispiele	Schlechtes Praxisbeispiel / schlechtes Rollenspiel
Feedback	Desinteresse der Teilnehmer
Audio- / Videoanalyse	Videoaufzeichnung der Gespräche
Lehrer / Trainer / Seminarleiter	Große Gruppe
Aktives Zuhören	Kleiner Raum
Inhalt	Viel Theorie
Gesprächsführung	Wiederholungen / keine Neuigkeiten
Grundlagen	Wenig Rekapitulation / Selbstreflektion
Interessant und hat Spaß gemacht	Wenig Training / Praxis / fehlende Praxisnähe
Konfliktvermeidung	Zeitintensiv, mit Arbeitsalltag nicht vereinbar
Theorie und Praxis	
Wahrnehmung	

*Angaben randomisiert

Ergebnisse Onlinebefragung III: Fehlende Bestandteile des absolvierten Patientenkommunikationstrainings*



Die codierten Antworten können in drei Bereiche eingeteilt werden: Aufbau / Methoden, Themen / Inhalt und Rahmenbedingungen. Praktische Ansätze wurden vermisst, wie Fallbeispiele, Praxisnähe und Rollenspiele.

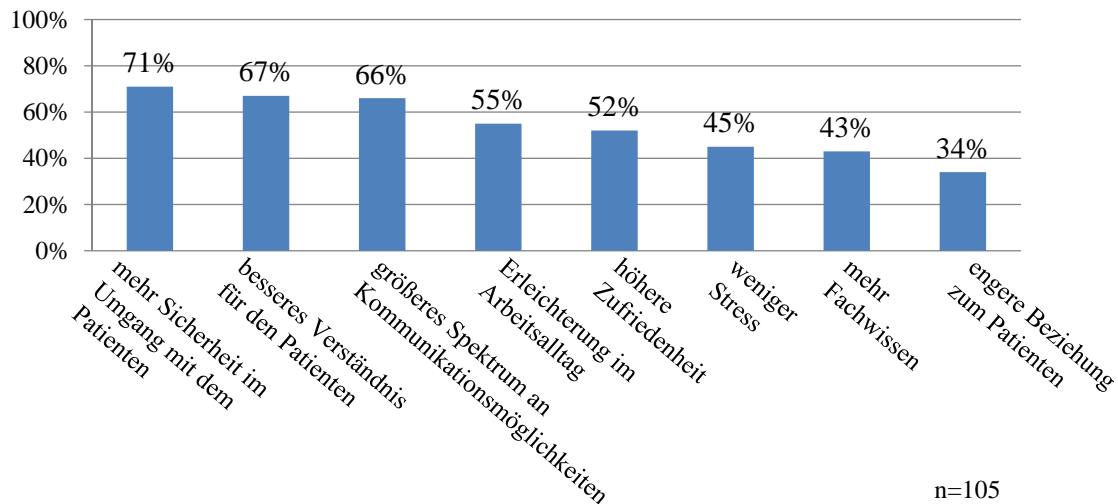
Aufbau / Methoden	Themen / Inhalt	Rahmenbedingungen
Fallbeispiele	Körpersprache	Teilnahme weniger Kollegen
Reale Übungsfälle	Umgang mit schwierigen Situationen	Beurteilung durch Patienten
Regelmäßige Wiederholungen	Schwierige / unzufriedene Patienten	Interessantere Gestaltung
Rollenspiel	Gesprächsführung	Informationsmaterial
Struktur	Konfliktsituationen	Patientennähe
Praxis / Praxisnähe	Schlüsselsätze	
Psychologe		
Kompetenter / guter Dozent		
Internationale Beispiele		
Neue Informationen / Neuheiten		

*Angaben randomisiert

Ergebnisse Onlinebefragung IV: Erwartungen

Am häufigsten wünschen sich die Angestellten durch ein Patientenkommunikationstraining mehr Sicherheit im Umgang mit dem Patienten, ein besseres Verständnis und ein größeres Spektrum an Kommunikationsmöglichkeiten.

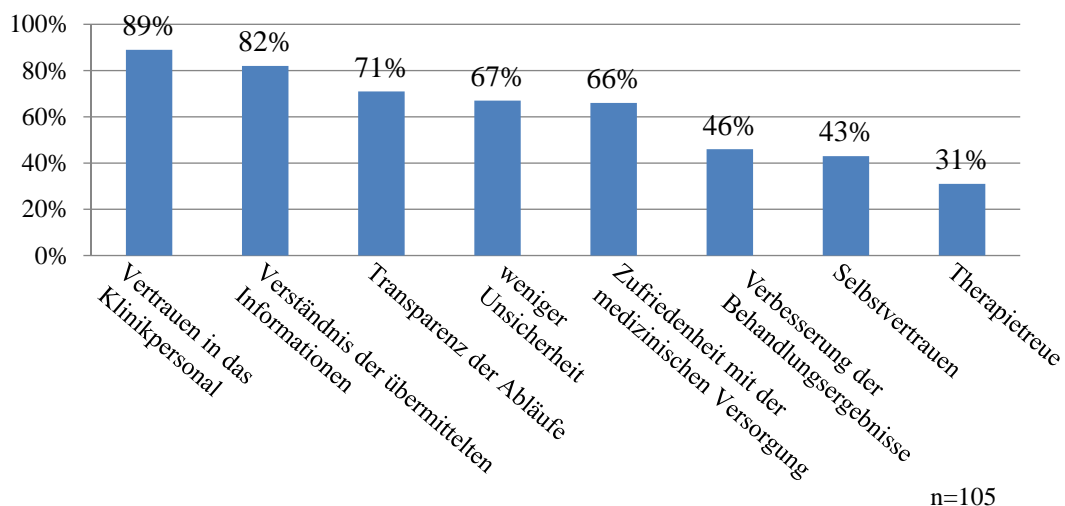
Erwartungen an ein Kommunikationstrainings für sich selbst



Ergebnisse Onlinebefragung V: Erwartungen

Für den Patienten erwarten die Befragten, dass das Training für mehr Vertrauen in das Klinikpersonal, Verständnis der übermittelten Informationen und die Transparenz der Abläufe sorgt.

Erwartungen an ein Kommunikationstrainings für den Patienten



Lessons Learned - Onlinebefragung

Rahmenbedingungen

- generelle Akzeptanz und Befürwortung des Trainings
- Mit Arbeitsalltag vereinbar
- Raumgröße und Gruppengröße beachten
- Gute Übertragung in den Klinikalltag
- Maßnahmen auf Station: Patientenbefragung, feste Ansprechpartner, Gesprächsräume
- Qualifizierter Trainer
- Schriftliche Informationen

Methoden und Themen

- Praktische Teile: Rollenspiel, Videoanalyse, Fallbeispiele, Feedback
- Themen sehr vielfältig, deshalb individuell anpassen
- Häufige Nennungen: Konfliktsituationen, schwierige Patienten

Fazit

- Theoretische Einführung für besseres Verständnis der Thematik
- Rollenspiel mit simulierten Patienten und anschließender Videoanalyse hat sich als sehr hilfreich herausgestellt
- 3-tägiges Kommunikationstraining hat sich als erfolgsversprechende Länge herausgestellt
- Interaktive Demonstrationen oder videobasierte Beispiele unterstützen nachhaltiges Lernen
- Eigenes Erarbeiten eines Lösungskonzepts
- Sicheres Umfeld und eine unterstützende Atmosphäre
- Kleingruppen

Kontakt Daten

Masterarbeit
Susanne Sroka

Unter Betreuung von

Stefanie Scholz – Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Lehrstuhl für BWL insbesondere Marketing
Otto-Friedrich-Universität Bamberg
Feldkirchenstrasse 21 / Raum: F228c
96045 Bamberg
Telefon: +49 (0)951 8633204
stefanie.scholz@uni-bamberg.de

Quellen

- Fallowfield, L. and V. Jenkins (1999), "Effective communication skills are the key to good cancer care," *European journal of cancer* (Oxford, England : 1990), 35 (11), 1592–1597.
- Fallowfield, L, V. Jenkins, V. Farewell and I. Solis-Trapala (2003), "Enduring impact of communication skills training: results of a 12-month follow-up," *British Journal of Cancer*, 89 (8), 1445–1449.
- Ouschan, Robyn, Jillian C. Sweeney, and Lester W. Johnson (2000), "Dimensions of Patient Empowerment: Implications for Professional Services Marketing", *Health Marketing Quarterly, Volume 18, No. 1-2*, 99-114.
- Ouschan, Robyn, Jillian C. Sweeney, and Lester W. Johnson (2006), "Customer empowerment and relationship outcomes in healthcare consultations", *European Journal of Marketing*, 40 (9), 1068-1086.
- Wilkinson, S, L. Linsell, K. Blanchard and A. Roberts (2011), "Effectiveness of a three-day Training the Trainers Course in Improving Participants' Confidence in Teaching Communication Skills Courses to Senior Healthcare Professionals Working with Cancer Patients," *Austral - Asian Journal of Cancer*, No. 3 (Vol. 10), 171–181.

Quellen

- Bildquelle weiße Männchen im Kreis:
http://www.google.de/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fsekundarstufe.gemeinschaftsschule-schoeneberg.de%2Fuploads%2Fpics%2Frat.png&imgrefurl=http%3A%2F%2Fsekundarstufe.gemeinschaftsschule-schoeneberg.de%2Findex.php%3Fid%3D1484%26type%3D98%26no_cache%3D1%26tx_tnews%255Btt_news%255D%3D&h=250&w=365&tbnid=MuwzspXQ1XZXM%3A&zom=1&docid=1GqWvAqbBqVP6M&ei=yxYAVaOcl-n_ywOTioDIBQ&tbnid=isch&iact=rc&uact=3&dur=641&page=3&start=32&ndsp=20&ved=0CJYBEK0DMCU
- Bildquelle Männchen mit Lupe:
http://www.google.de/imgres?imgurl=http://images.gutefrage.net/media/fragen/bilder/erstellung-solcher-3d-maennchen/0_big.jpg&imgrefurl=http://www.gutefrage.net/frage/erstellung-solcher-3d-maennchen&h=304&w=280&tbnid=hmzcxOXNZGTiAM:&zoom=1&tbnh=94&tbnw=87&usg=__iX35qR4QyavvpHq9_DTnzC_6g1A=&docid=a9jEY4TONl-0KM&sa=X&ei=ORQAVb-0KsKsU6z-gJAI&ved=0CCcQ9QEwAA
- Bildquelle Männchen mit PC:
http://www.bezahlen-auf-rechnung.de/Fotolia_4599030_XS.jpg