

ÖPGK-NETZWERK GESPRÄCHSQUALITÄT | 1. TREFFEN 13.10.2017

Maßnahmen zur Entwicklung von Gesprächskultur in Gesundheitseinrichtungen

MTD-Austria als überbetriebliche Interessensvertretung und Dachverband der sieben gehobenen medizinisch-technischen Dienste Österreichs (Biomedizinische Analytik, Diätologie, Ergotherapie, Logopädie, Orthoptik, Physiotherapie, Radiologietechnologie) arbeitet eng mit allen anderen Gesundheitsberufen zusammen und vertritt die Interessen der sieben genannten Berufsgruppen in allen relevanten gesundheitspolitischen Gremien. Die gehobenen medizinisch-technischen Dienste sind mit rd. 25.000 Berufsangehörigen die drittgrößte Gruppe der Gesundheitsdienste-Anbieter in Österreich.

Für die MTD-Berufe ist Dialog und Kommunikation ein zentrales Mittel zur Optimierung des Behandlungsergebnisses. Sie sind das Grundgerüst jeglicher professioneller Aktivitäten der MTD-Berufe. Denn die Kommunikation hat insbesondere in komplexen Kontexten wie dem Gesundheitswesen einen großen Einfluss auf die Qualität und die PatientInnen-sicherheit. Eine nicht vorhandene und/oder missverständliche Kommunikation stellt oft die Ursache von Handlungsfehlern dar. Aus diesem Grund hat die Interaktion mit der/dem PatientIn, im Team wie auch eine abteilungs- und berufsgruppenübergreifende Kommunikation eine besondere Bedeutung für alle Gesundheitsberufe. Eine gute Kommunikation auf Augenhöhe sorgt für eine verbesserte Zufriedenheit aller Beteiligten und spiegelt sich in erweiterten Handlungsspielräumen und verbesserter PatientInnen-sicherheit wider. Nicht Problemorientierung und die Suche nach Schuld sollte Thematik der Kommunikation sein, sondern Lösungswege zur Bewältigung des Problems sollten im Mittelpunkt des Dialoges stehen.

Die MTD-Berufe haben bereits strategische Maßnahmen definiert und verankert, um eine nachhaltige und qualitative Kommunikation zu fördern und diesbezügliche Entwicklungen zu unterstützen. Nachfolgende Beispiele aus den MTD-Berufen sollen diesbezügliche Ansätze zeigen.

Kommunikation und Qualität nach innen

Durch regelmäßig interprofessionell stattfindende Treffen unter Mitwirkung der sieben Berufsverbände und der ARGE Bildung und Forschung (wie zB Vorstandssitzungen, Landesgruppen-Sitzungen etc.) wird der Austausch von aktuellen sowie dringlichen Informationen in den Berufsverbänden gewährleistet und wird darüber hinaus Verständnis für und Kenntnis über andere Gesundheitsberufe erworben. Bei den berufsgruppenübergreifenden Interaktionen stehen gemeinsame Ziele und Maßnahmen an oberster Stelle und gemeinsame Themen werden konsensuell erarbeitet. Als Beispiel sei hier die gemeinsame Erarbeitung der CPD-Richtlinie für alle MTD-Berufe erwähnt.

Die im Dachverband gemeinsam erarbeiteten MTD-Strategien werden von jedem Berufsverband auf Vorstands- und Mitgliederebene heruntergebrochen, sodass die Dynamik der Strategie- und Maßnahmenentwicklung auch bei jedem einzelnen Berufsangehörigen ankommen kann.

Die meisten MTD-Berufsverbände haben Ressorts für Öffentlichkeitsarbeit eingerichtet, die über unterschiedliche Kanäle (wie zB Facebook, E-Mail-Anfragen, Newsletter, Fachzeitschriften, Teilnahme an Podiumsdiskussionen etc.) interessierte Personen gezielt mit Informationen über die Leistungen der jeweiligen Berufsgruppe für das Gesundheitswesen versorgen. Das beinhaltet ebenso die Sensibilisierung der einzelnen Berufsangehörigen für ihre Rolle innerhalb unserer Gesellschaft und ihren wichtigen Beitrag zur Gesundheitsversorgung.

Kommunikation und Qualität nach außen

Die Kommunikation mit der Patientin/dem Patienten ist zentraler Bestandteil im Berufsfeld der MTD-Berufsgruppen. Die MTD-Berufsangehörigen sind zur Auskunft über alle diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen verpflichtet, die sie im Zusammenhang mit der Versorgung der PatientInnen anwenden. Hierbei muss insbesondere die Fachsprache in eine für PatientInnen und KlientInnen verständliche Sprache transponiert werden. Das Vertrauensverhältnis, zwischen beiden Akteuren – der/dem MTD-Berufsangehörigen und der/dem PatientIn– zentral begründet durch eine gelingende Kommunikation bildet die Basis für guten Behandlungsergebnis und damit erfolgreiches berufliches Handeln.

Die MTD-Berufsangehörigen haben neben ihrem unmittelbaren PatientInnenkontakt, vielfach auch Kontakt zu Angehörigen und anderen Berufsgruppen. Jede Zielgruppe hat andere Kommunikationserfordernisse, daher müssen MTD-Berufsangehörige über ausgeprägte sozialkommunikative Kompetenzen verfügen. Gerade im Bereich der MTD-Berufe ist die/der PatientIn besonders großen psychischen und sozialen Belastungen ausgesetzt. MTD-Berufsangehörige sind oft über Wochen die ersten Ansprechpersonen für PatientInnen. Daher kommt ihnen in Bezug auf eine psychosoziale Begleitung eine entscheidende Rolle zu.

Überdies fördern die MTD-Berufe die Gesundheitskompetenz der Patientin/des Patienten anhand von patientInnengerechten Informationen über Medien, Webseite, Informationsblätter, Folder etc., durch Kurzfilme für PatientInnen sowie mittels Informationsstände bei diversen (Publikums)Veranstaltungen.

Kommunikation und Qualität in der Ausbildung

Auch die gute Gesprächsbasis zwischen Berufsverbänden und Ausbildungsstätten, insbesondere deren Studiengangsleitungen ist für die erfolgreiche Weiterentwicklung der MTD-Berufe ausschlaggebend. Im Rahmen regelmäßiger Zusammenkünfte mit den StudiengangsleiterInnen werden wichtige Erkenntnisse und Entwicklungen von beiden Seiten eingebracht und diskutiert.

Dass auch in der Ausbildung von Berufsangehörigen der Thematik der patientInnenzentrierten Kommunikationskultur ein besonderes Augenmerk geschenkt wird, ist dabei selbstverständlich.

Geplante Aktivitäten und Sonstiges

Die MTD-Berufsverbände unterstützen die Berufsangehörigen dabei ihre Kommunikation zu verbessern, dies sowohl mit PatientInnen als auch im interdisziplinären und multiprofessionellen Team. Die MTD-Berufsverbände planen daher Bildungsangebote, um die Rolle als KommunikatorIn zu stärken und in der Folge positiv auf die patientInnenzentrierte Gesprächskultur Einfluss zu nehmen .

Darüber hinaus werden Print- wie auch elektronische Medien genutzt, um die Berufsangehörigen hinsichtlich der Thematik Kommunikation zu sensibilisieren. So wurde u.a. bereits auf das Strategiepapier der Bundeszielsteuerungskommission hingewiesen und das Thema weiterhin prominent präsent gehalten. Durch die Definition der Rolle der Kommunikatorin/des Kommunikators im Kompetenzprofil in den MTD-Berufsgruppen wird auch besonderes Augenmerk auf diese Aufgabe gelegt. Maßnahmen zur Entwicklung von Bildungsangeboten für bereits aktiv ausübende Berufsangehörige auf Basis der Rollenbeschreibung der Kommunikatorin/des Kommunikators wurden bereits gesetzt.

Darüber hinaus ist in den Ausbildungsstätten geplant, weiterhin die Thematik der patientInnenzentrierte Kommunikation zu intensivieren.

Die MTD-Berufsgruppen stehen allen Initiativen bzw. Projektideen anderer (Gesundheits)berufe offen und interessiert gegenüber und unterstützen auch gerne einschlägige Initiativen. bzw stehen für berufsgruppenübergreifende Themen und Kommunikationsaustausch gerne zur Verfügung.