

DAS „GESUNDE“ GESPRÄCH

Wege zur
empathischen
Arzt-Patienten Beziehung



www.oeapg.at

Ärzte mit offenem Kommunikationsstil und mehr Erfahrung haben wesentlich weniger Schwierigkeiten im Patientengespräch. Mangelndes Vertrauen lässt die Unzufriedenheit der Patienten und die Anzahl der Beschwerden steigen.

Quelle: Hinchey, S. A & Jackson, J. (2011). A Cohort Study Assessing Difficult Patient Encounters in a Walk-In Primary Care Clinic, Predictors and Outcomes. *Journal of General Internal Medicine*; doi:10.1007/s11606-010-1620-6.

KOMMUNIKATIONS-COACHING



Ein guter Arzt ist ein guter Kommunikator

Überfüllte Wartezimmer, zu lange Arbeitszeiten, steigende administrative und bürokratische Aufgaben sowie ökonomischer Druck lassen häufig wenig Zeit für den Patienten und seine Bedürfnisse. Dabei stellt die zwischenmenschliche Kommunikation in der Medizin einen enorm wichtigen Einflussfaktor dar.

Eigenverantwortung + Partizipation = Bessere Gesundheit

Es gilt: **Ein gelungenes Gespräch wird nicht durch Quantität, sondern vor allem durch die Qualität der Gesprächsführung bestimmt.** Eine erfolgreiche, am Patienten orientierte Kommunikation, in deren Mittelpunkt Information und Empathie stehen, fördert die Eigenverantwortung und **Compliance** des Patienten und damit zusammenhängend den gesamten Genesungsprozess. Empathisches Vorgehen verringert weiters die Zahl der Missverständnisse und Probleme (z.B. falsche Erwartungen, Entscheidungskonflikte) und trägt dazu bei, den Zeitaufwand und die Stressbelastung auf beiden Seiten zu reduzieren.

Die medizinische Versorgung ist effizienter, Therapieziele können schneller und einfacher erreicht werden.

State of the Art: Empathische Kommunikation spart Konflikte, Energie und Zeit

Die emotionalen Bedürfnisse von Patienten zu erfüllen und gleichzeitig persönliche Grenzen klar abzustecken, fordern gleichermaßen die rhetorischen wie sozialen Fähigkeiten von Medizinerinnen.

Aus diesem Grund hat die ÖAPG ein **spezielles Kommunikations-Coaching** entwickelt, das hilfreiche Gesprächstechniken anwendungsorientiert vermittelt.

IHRE VORTEILE:

Durch den ganzheitlichen Ansatz in Verbindung mit modernsten didaktischen Methoden lernen Sie:

- durch einfach anwendbare, wirksame Gesprächstechniken den alltäglichen kommunikativen Anforderungen leichter gerecht zu werden,
- sich mit ihren eigenen Kommunikationsmustern kritisch auseinanderzusetzen,
- den Herausforderungen in Krisensituationen bzw. im Umgang mit „schwierigen“ Patienten durch fachliche, empathische Reflexion zu begegnen.

Zielgruppe

- Ärzte nach Beendigung ihres Studiums
- Turnusärzte
- Ärzte im Stadium der Praxisgründung
- Ärzte in Krankenhäusern

Modul 1 – Umgang mit fordernden Patienten **01.10.2011**, 8.30 bis 16.30

Modul 2 – Übermittlung von schlechten Nachrichten **03.11.2011**, 8.30 bis 16.30

Modul 3 – Zeitmanagement in der Arztpraxis am **15.10.2011**, 8.30 bis 16.30

Modul 4 – Überzeugungsgespräch – Den gesunden Lebensstil attraktiv machen am **11.11.2011**, 8.30 bis 16.30



Module

Die Veranstaltungsserie besteht aus **vier eintägigen Modulen**.

MODUL 1 – Umgang mit fordernden Patienten

Patienten, die ständig reden und nicht zuhören können, die Untersuchungen und Behandlungsvorschläge kategorisch ablehnen und Ihnen mit Misstrauen begegnen, rauben wertvolle Energie, Konzentration und Zeit.

Nach Absolvierung dieses Moduls sind Sie in der Lage, empathisch und professionell auf schwierige Patienten einzugehen, indem Sie:

- die entscheidenden ersten 4 Sekunden gut vorbereiten und somit das Konfliktpotenzial wesentlich reduzieren,
- Gesprächstechniken erfolgreich anwenden,
- festgefahrene Situationen überwinden und dadurch mehr Sicherheit gewinnen,
- die Rolle des „konstruktiven Egoisten“ einnehmen und sich von den Problemen der Patienten abgrenzen.

REFERENTIN

Mag. Evelyn Summhammer

Psychologin, Psychotherapeutin,
Supervisorin

Fachgebiete:

Persönlichkeits- und Führungskräfteentwicklung, Emotionales Management (Konflikt- und Krisenmanagement, Umgang mit Emotionen und schwierigen Situationen)



MODUL 2 – Übermittlung von schlechten Nachrichten

Dem Patienten mitzuteilen, dass er an einer schweren, sogar lebensbedrohlichen Krankheit leidet, stellt eine äußerst schwierige Gesprächssituation dar und ist für Arzt und Patienten mit großen psychischen Belastungen verbunden.

Bei Abschluss dieses Trainings beherrschen Sie die schwierigen und kritischen Situationen bei der Übermittlung negativer Diagnosen. Sie sind in der Lage:

- Ihren Patienten bei der Verarbeitung seiner Krankheit zu unterstützen und notwendige Behandlungsmaßnahmen schneller einzuleiten,
- bei schicksalhaften Erkrankungen individuum- und situationsabhängig sensitiv zu kommunizieren, indem Sie sich in die Situation des Patienten versetzen, und gleichzeitig
- Distanz zu bewahren und sich von den Problemen des Patienten abzugrenzen,
- Ihren Patienten Ängste zu nehmen.

REFERENTIN

Univ.-Lekt. Dr. Julia Umek

Klinische und Gesundheitspsychologin
ORF Radio Wien Psychologin mit eigener Sendung

Fachgebiete:

Psychoonkologie (Lehrbeauftragte und Vorstandsmitglied in der Österr. Gesellschaft für Psychoonkologie)



TERMIN MODUL 1

Samstag 1. Oktober 2011, 8.30 – 16.30

Anmeldung bis 16. September 2011

TERMIN MODUL 2

Donnerstag 03. November 2011, 8.30 – 16.30

Anmeldung bis 24. Oktober 2011



MODUL 3 – Zeitmanagement in der Arztpraxis

Zeitintensive Gespräche, steigende administrative und bürokratische Aufgaben sowie wirtschaftliche und finanzielle Zwänge belasten und fordern Ihre letzten Zeitressourcen.

Die Teilnahme an diesem Training befähigt Sie, Ihre Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass Sie wieder Zeit für die wesentlichen Aufgaben finden.

Sie können:

- Zeitfresser entdecken und vermeiden (Persönliches Zeitmanagement),
- die eigenen Engpässe aufzeigen (Persönliches Arbeitsverhalten),
- Prioritäten klären (Dringlichkeit und Wichtigkeit),
- Aufgaben delegieren, anstatt sie vor sich herzuschieben und die Zusammenarbeit mit Assistenten verbessern (Delegieren – wichtig, aber richtig!),
- professionelle Kommunikationstechniken anwenden, um zeitintensive Gespräche bei gleichem Ergebnis zu verkürzen (Besprechungsorganisation),
- Ihre E-Mails und Briefe effizient organisieren und bearbeiten.

REFERENT

DI Peter Kurt Fromme

Geprüfter Unternehmensberater
Zertifizierter PEP-Coach
Partner von GPM Management Consulting GmbH
Fachgebiete:
Turnaround Management, Qualitätsmanagement
Büroarbeitsplatz



MODUL 4 - Überzeugungsgespräch Den gesunden Lebensstil attraktiv machen

Viele der heute vorherrschenden „Zivilisationskrankheiten“ wären durch einfache Veränderungen der Lebensgewohnheiten vermeidbar. Auch der gesundheitliche Zustand von bereits Erkrankten könnte dadurch deutlich verbessert werden.

Eine Umstellung des Lebensstils stellt für viele Patienten aber eine verhaltenstechnische Herausforderung dar. Nicht selten behindern mangelnde Mitarbeit und Motivation eine erfolgreiche Therapie.

Nach dem Besuch dieses Trainings können Sie durch Anwendung der Prinzipien sachgerechter Überzeugungsgespräche bei Ihren Patienten nachhaltige Einstellungs- und Verhaltensänderungen erzielen und sie für Prävention und Gesundheitsvorsorge sensibilisieren. Sie sind in der Lage:

- effektive Argumentationstechniken anzuwenden,
- sich auf unterschiedliche Situationen und Einwände effizient vorzubereiten,
- Argumente für Lebensstil-Änderungen den Patienten nachvollziehbar zu vermitteln,
- Kommunikationsstrategien bei schwer zu überzeugenden Patienten wirkungsvoll einzusetzen.

REFERENT

Mag. PhDr. Georg Stantejsky

Trainer, Betriebsberater & Coach
Geschäftsführer Impuls Coaching OG
Fachgebiete:
Gesundheitsmanagement, Führung, Arzt-Patienten-Kommunikation



TERMIN MODUL 3

Samstag 15. Oktober 2011, 8.30 – 16.30

Anmeldung bis 28. September 2011

TERMIN MODUL 4

Freitag 11. November 2011, 8.30 – 16.30

Anmeldung bis 27. Oktober 2011



Methodik

Profitieren Sie von der Methodenvielfalt aus gezieltem Input, praxisbezogener Erprobung unterschiedlicher Gesprächstechniken sowie Übungen zur Verbesserung der Empathie durch Rollenspiele, Erfahrungsaustausch und Selbstreflexion.

Veranstaltungsort

Österreichische Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation
Kierlinger Straße 87, 3400 Klosterneuburg

Kosten & Anmeldung

Pro Seminar werden maximal 15 Teilnehmer aufgenommen. Der Kursbeitrag beträgt € 400.- pro Modul. Ärzte in Ausbildung (Studierende, Turnusärzte und Ärzte in Ausbildung zum Facharzt) erhalten eine Ermäßigung von 15 %. Bei Buchung aller vier Module gibt es eine Ermäßigung von 10 %. Bei Interesse an der Kursserie *Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung* retournieren Sie uns bitte die beiliegende Anmeldung.

Ansprechperson

Für weitere Auskünfte steht Ihnen Frau Mag. Rosalia Pampalk unter der Telefonnummer 02243/31661 gerne zur Verfügung. Sie können uns Ihre Fragen auch gerne per E-mail senden: pampalk@oeapg.at.

Anrechenbarkeit

Alle Module sind mit je 8 Punkten für das Diplom-Fortbildungsprogramm der Österreichischen Ärztekammer anrechenbar.





Anmeldung zur Seminarserie

Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung

Name: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ **E-Mail:** _____

Rechnungsadresse, wenn abweichend von der oben angeführten:
(Verweis auf Punkt 2 und 3 der Zahlungsbedingungen)

Ich melde mich hiermit für folgende Module an:

- Modul 1 – 01.10.2011** Umgang mit fordernden Patienten
- Modul 2 – 03.11.2011** Übermittlung von schlechten Nachrichten
- Modul 3 – 15.10.2011** Zeitmanagement in der Arztpraxis
- Modul 4 – 11.11.2011** Überzeugungsgespräch – Den gesunden Lebensstil attraktiv machen
- Ich nehme an keinem Modul teil, möchte aber über weitere Veranstaltungen der ÖAPG informiert werden.

Bitte beachten Sie unsere **Zahlungsbedingungen**:

1. Der jeweilige **Kursbeitrag ist prompt nach Erhalt der Rechnung** auf folgendes Konto zu überweisen: Raiffeisenbank Klosterneuburg (BLZ 32367), Kto.Nr. 43810. Der Kurspreis beinhaltet keine abzugsfähige Vorsteuer.
2. Nachträgliche **Änderungen der Rechnungsadresse** können nicht durchgeführt werden.
3. Bei einer Kostenübernahme durch andere Personen oder Institutionen als die angemeldete Person, ist eine **firmenmäßig gezeichnete Bestätigung** an uns zu senden.
4. Abmeldungen von der/dem gebuchten Veranstaltung/Lehrgang können **nur schriftlich** entgegengenommen werden und werden von uns immer schriftlich bestätigt.
5. Bei **Stornierung ab 4 Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungsbeginn** werden **50 % des Kurspreises** und bei **Nichterscheinen** oder **Stornierung** am Veranstaltungstag wird der **volle Kurspreis** in Rechnung gestellt.

Ich habe die Zahlungsbedingungen gelesen und akzeptiere sie:

Datum und Unterschrift: _____



FAX: +43 2243 24311 22, E-Mail: pampalk@oeapg.at