

Kommunikation im Arbeitsalltag in der Hauskrankenpflege. Erfahrungen aus dem EU-Projekt “Together”

Kommunikation ist die neue Dienstleistung
Wien, 07.06.2016



CENTER FOR HEALTH AND MIGRATION
Research for Practice

Sonja Novak-Zezula, Lena Bouvier



Together - TO GET HEALTH care Empowerment by RECOGNISING care-receivers' needs

Partner

- » C-HM (AT)
- » HERTIN (CZ)
- » UAB-LIPA (ES)
- » ASL Caserta / Ambito Territoriale C8 / Co-operativa Invento (IT)

Ziel: Vorbereitung eines Trainingsprogramms entsprechend dem Europäische Leistungspunktesystem für die berufliche Bildung (ECVET)

gefördert im Rahmen von Erasmus Plus –

K2 Strategic Partnership

Laufzeit 2014-2016



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



Together - Inhalte

Entwicklung und Pilotierung eines flexiblen Ausbildungsprogramms zum Aufbau von Kommunikationskompetenzen für Pflegende (Pflegekräfte und Laien) in unterschiedlichen Settings (Hauskrankenpflege, Pflegeheim) in 3 Ländern (CZ, ES, IT)





Gemeinsames Kernprogramm ..

Erhebung von Problemen im Arbeitsalltag

Inputs zu Konzepten wie Intersubjektivität, Motivation, Profi-Patienten-Beziehung, ..

Anwendung der Konzepte auf Situationen im Arbeitsalltag

.. zugeschnittene Angebote

Zielgruppe

Hauskrankenpflegekräfte

Pflegehelferinnen in Pflegeheim

Angehörige (TeilnehmerInnen von spez. Selbsthilfegruppen)

Gestaltung

Zeitliche Gestaltung: Anzahl der Stunden (18-27 Stunden) und Zeitraum (1-5 Monate)

Theorie - Praxis: Theorieblock mit / ohne Follow-up

Berichtete Schwierigkeiten im Berufsalltag (1)

Umgang mit z.T. depressiven/ dementen/ aggressiven PatientInnen:

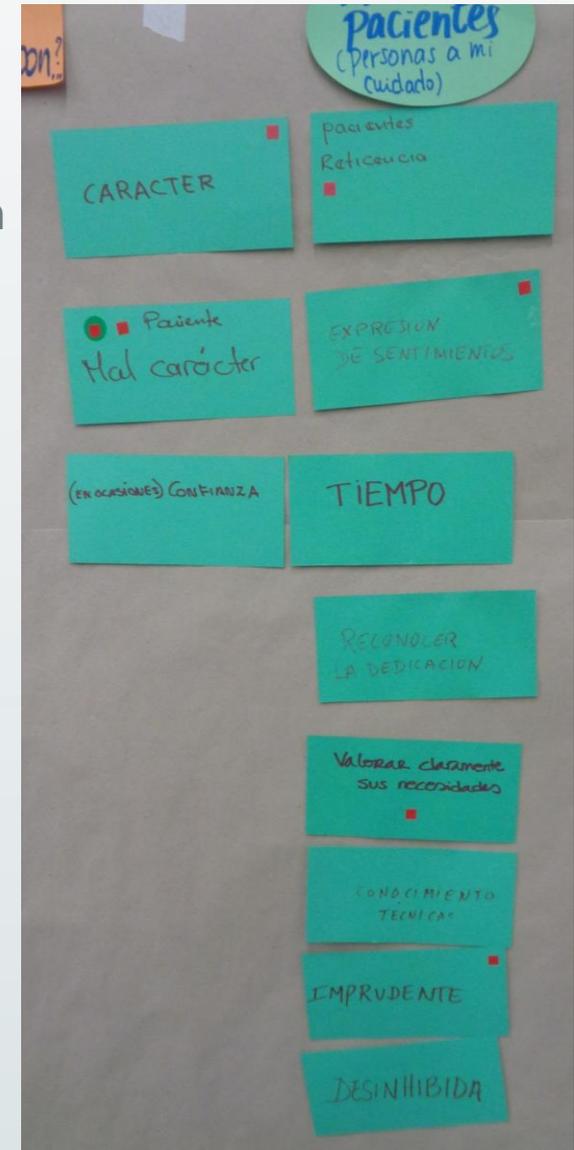
- » Bedürfnisse feststellen, Emotionen deuten, beruhigen, aufbauen, motivieren, moralisch und psychologisch unterstützen, Vertrauen herstellen, Widerstände überwinden

Umgang mit überforderten Angehörigen:

- » widersprüchliche Erwartungen verschied. Angehöriger, mangelnder Informationsaustausch, Realitätsverweigerung, fehlendes Interesse

Zeitdruck

Fehlendes Fachwissen und Kommunikationskompetenz





Berichtete Schwierigkeiten im Berufsalltag (2)

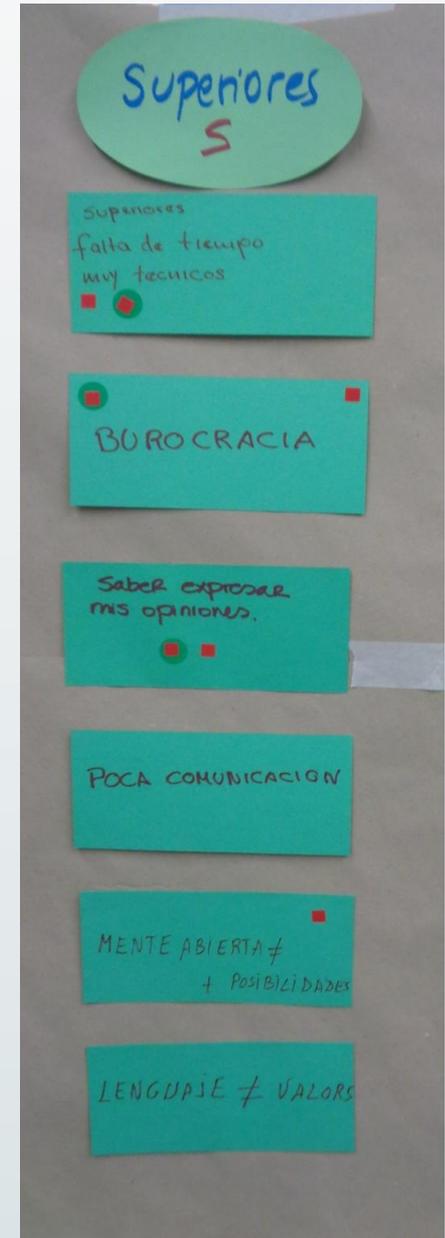
Zusammenarbeit im Team

- » schlechte Zusammenarbeit, mangelnde Informationsweitergabe, fehlende Wertschätzung, inadäquates Feedback, negative Atmosphäre, unzureichendes Konfliktmanagement

Zusammenarbeit mit Vorgesetzten

- » fehlende Wertschätzung, rauer Kommunikationsstil, wenig Kommunikation, Meinung kann nicht geäußert werden, fehlende Offenheit für Verbesserungsvorschläge

Bürokratische, technische Arbeitsweise



Genannter Trainingsbedarf

Kommunikation allgemein

Kommunikationstechniken

Kommunikation in
Konfliktsituationen



Rückmeldungen durch TeilnehmerInnen

verbesserter Umgang mit PatientInnen

- » aufmerksam zuhören, emotionale Lage in Hinblick auf die Erkrankung verstehen, sensibler umgehen, auf Probleme eingehen, Konflikte lösen

Elerntes im Privatleben gut verwendbar

Keine Rückmeldungen im Bezug auf Umgang mit Angehörigen und auf Zusammenarbeit im Team und mit der Führung

