

Klare Kommunikation im Klinikalltag

Phase 1 des Förderprojekts der Funk Stiftung erfolgreich beendet

Hamburg, 1. Dezember 2020 – Personalmangel, komplexe Arbeitsprozesse und Zeitdruck prägen nicht nur zu Corona-Ausnahmezeiten den Krankenhausalltag. Nicht selten resultieren daraus mangelhafte Kommunikation, Missverständnisse und Konflikte zwischen den beteiligten Berufsgruppen und Hierarchieebenen. Das führt zu Risiken für die Patient*innen.

Das Förderprojekt der Funk Stiftung „Klare Kommunikation im Klinikalltag – ein Trainingskonzept für Ärzte und Pflegepersonal“ setzt genau hier an. Gemeinsam mit den Exzellenzuniversitäten Hamburg und der Humboldt-Universität zu Berlin wurde die erste Phase des Projekts erfolgreich beendet.

Eine effiziente und wertschätzende Kommunikation im klinischen Arbeitsalltag verbessert die Qualität für alle Beteiligten:

Mitarbeitende erfahren über alle involvierten Berufsgruppen und Hierarchieebenen hinweg eine höhere Arbeitszufriedenheit.

Patient*innen profitieren durch eine höhere Sicherheit bei der Behandlung, denn wenn Informationen aufgrund gestörter Kommunikation lückenhaft oder unzureichend weitergegeben oder Anweisungen missachtet werden, entstehen daraus Risiken.

Das von der Funk Stiftung geförderte Forschungsprojekt der Universität Hamburg und der Humboldt-Universität zu Berlin soll diese Risiken minimieren.

Das Ergebnis des Projekts ist ein Trainingshandbuch zur Durchführung interdisziplinärer Schulungen für Ärzt*innen, Therapeut*innen und Pflegekräfte.

Das Trainingskonzept zielt darauf ab, eine risikomindernde Kommunikationskultur in der Versorgung von Patient*innen zu etablieren. So sollen kommunikationsbedingte kritische Ereignisse, Regelverletzungen und Behandlungsfehler minimiert werden.

Um den Trainingsbedarf in Krankenhäusern zu identifizieren, befragten die Kommunikationswissenschaftler*innen zunächst Ärzt*innen, Pflegekräfte, Hebammen und Therapeut*innen.

Im Fokus der Befragungen standen Kommunikationssituationen, aus denen konkrete Risiken für Patient*innen entstehen. Dazu gehören etwa solche, in denen kein effizienter Informationsaustausch gelingt, Regeln und Absprachen nicht eingehalten oder Konflikte zwischen einzelnen Personen, Berufsgruppen oder Abteilungen versteckt oder offen ausgetragen werden.

Die beteiligten Psycholog*innen entwickelten auf Grundlage der Erkenntnisse dieser Befragungen ein maßgeschneidertes Trainingskonzept für den Krankenhausbetrieb, das die spezifischen Herausforderungen von Gesundheitseinrichtungen adressiert.

Um die Kommunikationskultur effektiv zu verbessern, finden die einzelnen Trainingseinheiten idealerweise in einer klinischen Abteilung statt, also mit Teilnehmenden, die regelmäßig

zusammen arbeiten. Pflegende, Ärzt*innen und andere an der Behandlung von Patient*innen beteiligte Berufsgruppen nehmen gemeinsam am Training teil.

Die Ziele des Trainings sind:

- Sensibilisierung für und Identifikation von risikoträchtigen Kommunikationssituationen im Klinikalltag
- Ausgewogenheit von zwischenmenschlicher Sensibilität sowie Sach- und Rollenklarheit in der Kommunikation
- Vermeidung von Missverständnissen
- Aufbau von Feedback- und Kritikfähigkeit
- Vermittlung von Strategien zur Bewältigung von Konflikten und Beziehungsstörungen

Die Trainingseinheiten sind im Blended Learning Format konzipiert. Ergänzend zu Präsenztrainings wurde dabei auch eine digitale Toolbox in Form einer Web-App gestaltet. Diese Toolbox dient als Transfer- und Vertiefungshilfe, um das Erlernete im Berufsalltag leichter anwenden zu können.

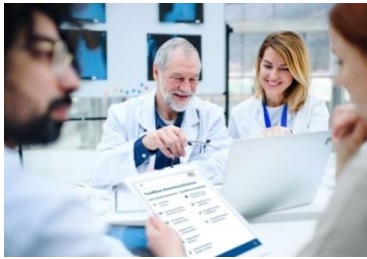
In der bereits begonnenen zweiten Phase des gemeinsamen Forschungsprojekts der beiden Exzellenzuniversitäten wird die Wirkung und Praktikabilität des Trainingsprogramms evaluiert. In der Folge werden einzelne Trainingseinheiten bedarfsgerecht und voraussichtlich auch thematisch isoliert angeboten werden können.

Dr. Alexander Klein, Repräsentant der Funk Stiftung, kommentiert: *„Nach Jahren der Prozessoptimierung tritt nun - auch aufgrund einer immer enger werdenden Personalsituation - der Mitarbeitende in den Vordergrund. Der berufsgruppenübergreifende Ansatz des Trainings mit Fokus auf den Klinikalltag und gerade nicht „nur“ auf die konkrete Notfall- oder Reanimationssituation machen das entwickelte Training so wertvoll, wichtig und nachhaltig.“*

„Das Thema Kommunikation und zwischenmenschliche Zusammenarbeit hat im Arbeitskontext eine sehr hohe Bedeutung. Die Auswirkung auf die psychische und körperliche Gesundheit sowie die Leistungsfähigkeit der Beschäftigten ist gut bestätigt. Im klinischen Alltag haben diese Faktoren darüber hinaus besondere Bedeutung, da sie - wenn sie nicht gelingen - ein Risiko für die Patientensicherheit darstellen. Ein erprobtes und evaluiertes Kommunikationstraining ist somit ein wichtiger Schritt für Forschung und Praxis.“, so Prof. Dr. Annetrin Hoppe, Projektleiterin der Humboldt-Universität zu Berlin.

Weitere Informationen zum Forschungsprojekt „Klare Kommunikation im Klinikalltag“ finden Sie auf den Webseiten der Funk Stiftung, der Universität Hamburg und der Humboldt-Universität zu Berlin:

- Funk Stiftung unter www.funk-stiftung.org/kommunikation-klinikalltag
- Universität Hamburg unter <https://www.psy.uni-hamburg.de/personen/prof-im-ruhestand/redlich-alexander.html>
- Humboldt-Universität zu Berlin unter https://www.psychologie.hu-berlin.de/de/prof/arbpsy/Forschung/research_projects



Bildmaterial (wird Ihnen auf Anfrage gerne hochauflösend zur Verfügung gestellt):

Ansprechpartner Medien:



Funk Stiftung
Diana Lumnitz
Valentinskamp 18
20354 Hamburg

fon +49 40 35914-956
d.lumnitz@funk-stiftung.org

Ansprechpartner Projekt:

Dr. Alexander Klein, LL.M.
als Repräsentant der Funk Stiftung

fon +49 30 250092-810
a.klein@funk-gruppe.de

Ansprechpartner Medien:



Universität Hamburg
Prof. Dr. Alexander Redlich
Von Melle Park 5
20146 Hamburg

fon +49 40 42838-5435
redlich@uni-hamburg.de

Ansprechpartner Projekt:

Prof. Dr. Annetrin Hoppe,
Professorin an der Humboldt-Universität zu Berlin

fon +49 30 2093-9362
annetrin.hoppe@hu-berlin.de

Sascha Kilburg
Kilburg Consulting

fon +49 40 20 93 22 96
mail@kilburg.eu

Über die Funk Stiftung:

Funk-Gesellschafter Dr. Leberecht Funk gründete 2014 gemeinsam mit seiner Ehefrau Maritta die gemeinnützige Funk Stiftung. Stiftungszweck ist die Förderung von Forschungs-, Bildungs- und Praxisprojekten rund um die Themenwelt des Risiko- und Versicherungsmanagements. Neben gezielter Projektförderung soll die Stiftung auch Preise vergeben und Fachveranstaltungen durchführen. Ein weiteres Förderungsfeld sind kulturelle Projekte.

Weitere Informationen zur Funk Stiftung finden Sie unter www.funk-stiftung.org.

Über die Universität Hamburg:

Als größte Forschungs- und Ausbildungseinrichtung Norddeutschlands und eine der größten Universitäten in Deutschland vereint die Universität Hamburg ein vielfältiges Lehrangebot mit exzellenter Forschung.

Über die Humboldt-Universität zu Berlin:

Die Humboldt-Universität zu Berlin gehört zu den elf Exzellenzuniversitäten Deutschlands. Die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler erforschen gesellschaftlich relevante Themen und Fragen der Zukunft und kommunizieren die Ergebnisse an die Öffentlichkeit.

Weitere Informationen über die Universität Hamburg und die Humboldt-Universität zu Berlin finden Sie unter <https://www.uni-hamburg.de/>, <https://www.hu-berlin.de/de>.