



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences

Kommunikation und Interprofessionelle Zusammenarbeit

Professionalisierung für die Zukunft.

► Departement Gesundheit, Dr. Dörte Watzek



Was meint IP Zusammenarbeit?

Mehrere Professionen

Betroffene und Angehörige

- ✓ partnerschaftlich eingebunden
- ✓ Nutzen für Pat.
- ✓ Komp. & Bedürfnisse



Overhead:

- ✓ Die Berufs- und Fachverbände fördern

- ▶ Welche Barrieren und Förderfaktoren sind bekannt?
- ▶ Barrieren überwinden
Förderfaktoren nutzen
 - ▶ Als einzelne Person
 - ▶ In der Ausbildung



✓ Basis = Aus- & Weiterbildung

Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW, 2020)



Befragung zum Start PR

I feel confident to ...

- ▶ 1. ... clearly and thoroughly describe my own role, responsibilities, values and scope of practice to other professionals
- ▶ 2. ... thoroughly and accurately identify instances where interprofessional care will improve client, patient and/or family outcomes.
- ▶ 6. ... contribute accurately and effectively to effective IP communication by addressing conflict or difference of opinions.
- ▶ 9. ... contribute accurately and effectively to effective interprofessional communication by giving and receiving feedback.

(Jones et al., 2021)

Strongly Disagree

Disagree

Undecided

Agree

Strongly Agree

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Befragung zum Start PR

Jones et al. (2021, Übersetzung D. Watzek)

Ich bin zuversichtlich, dass ...

- ▶ 1. ... ich meine eigene Rolle, Verantwortung, Werte und Handlungsspielraum beschreiben kann (für Angehörige anderer Berufe)
- ▶ 2. ... ich sorgfältig und akkurat Beispielsituationen identifizieren kann, wo interprofessionelle Zusammenarbeit das Outcome von Klient:innen, Patient:innen und/oder Angehörigen verbessern kann
- ▶ 6. ... ich meinen Beitrag leisten kann zur akkuraten und effektiven IP-Kommunikation, indem ich Konflikte oder Meinungsverschiedenheiten anspreche.
- ▶ 9. ... ich meinen Beitrag leisten kann zur akkuraten und effektiven IP-Kommunikation, indem ich Feedback gebe oder annehme.

Strongly Disagree
(1)

Disagree
(2)

Undecided
(3)

Agree
(4)

Strongly Agree
(5)



Wie bereit sind PTs für IP-Komm?

Physiotherapy new graduate self-efficacy and readiness for interprofessional collaboration: a mixed methods study

Abraham Jones, Meg E. Ingram, and Roma Forbes

School of Health and Rehabilitation Sciences, The University of Queensland, St Lucia, Australia

(strongly)Agree: I feel confident to ...





Was macht Hoffnung für zukünftige Zusammenarbeit

BARRIEREN ... kennen und überwinden

- ⌚ Bei Rollenausweitung → ungenaue Definition; Abhängigkeit von Integration d. Berufsangehörigen ins Team.
- ⌚ Fehlendes Bewusstsein der Rollen und Kompetenzen (auf beiden Seiten)
- ⌚ Wahrgenommene Hierarchie
- ⌚ Vertraulichkeit der Daten und Verantwortlichkeit dafür
- ⌚ Teambildung und (mangelnde) IP Schulung

(Supper et al., 2015)



(strongly)Agree: I feel confident to ...

1. ... clearly and thoroughly describe my own role,...



(Jones et al., 2021)



Wann findet Kommunikation statt?

Osteopath



Kommunikation findet fast ausschliesslich bei Überweisungen statt



Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate: Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c



Ärzte bemerken, dass sie keine Rückmeldungen auf Verordnungen erhalten

Kommunikation läuft via Patient:in / mündl.

Mit einzelne Ärzt:innen hat sich eine prof. Beziehung entwickelt, die Komm. ist beidseitig

Einzelne Ärzt:innen mit Rückmeldung v. Osteop. erklären, dass sie mit diesen spezifischen Osteop. eine prof. Beziehung entwickelt haben



Bedeutung der Kommunikation



Osteopath



Ja, der Austausch von Informationen ist wichtig (there is a need ...) bei allen pädiatrischen Pat.



Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate: Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c

Kommunikation ist nützlich um eine klin. Meinung zu validieren
Man profitiert von den Ergänzungen der anderen Expertise, man erhält ergänzende Informatinen
→ Austausch von Informationen
Wenn eine pos. Erfahrung bei der Zusammenarbeit erlebt wurde, fragen einige Ärzt:d. Osteop auch, wie mgl. das Problem auch gelöst werden kann
Eine Möglichkeit das Wissen übereinander zu verbessern - den jeweiligen Blick aus der Praxis und die prof. Zuständigkeiten → die mag zu einem besseren gegenseitigen Verständnis führen



Intentionen

Osteopath



Ja, der Austausch von Informationen ist wichtig (there is a need ...) bei allen pädiatrischen Pat.

Intention

- ▶ über die Rolle der Osteop. in bestimmten Sit. informieren
- ▶ Sichtbarmachung der Kompetenzen der Osteopathin
- ▶ positive klinische Resultate mitteilen
- ▶ Glaubwürdigkeit erhöhen

Intentionen

- ▶ Übermittlung von Diagnose, Gründen der Überweisung oder andere Informationen
- ▶ Übernahme Kosten d. Versicherung
- ▶ Erwartungen klären, Interesse zeigen and Feedback v. Osteop. erhalten



Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate: Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c



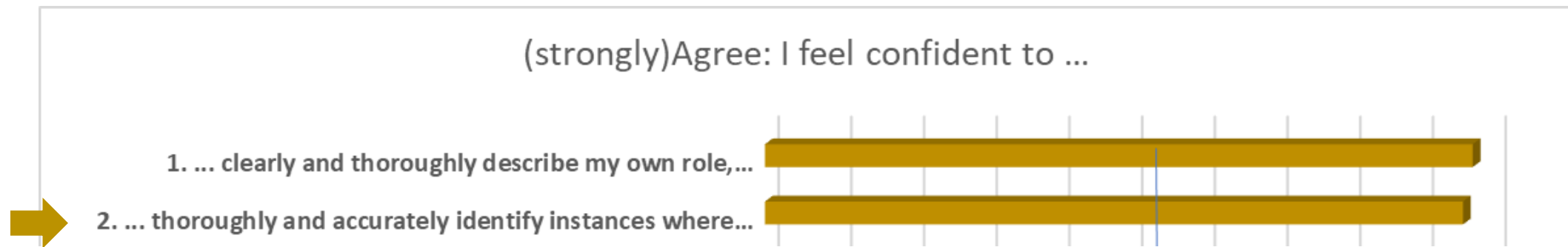
Was macht Hoffnung für zukünftige Zusammenarbeit

Facilitators

Allgemeines Interesse an Zusammenarbeit (Morin, 2018)

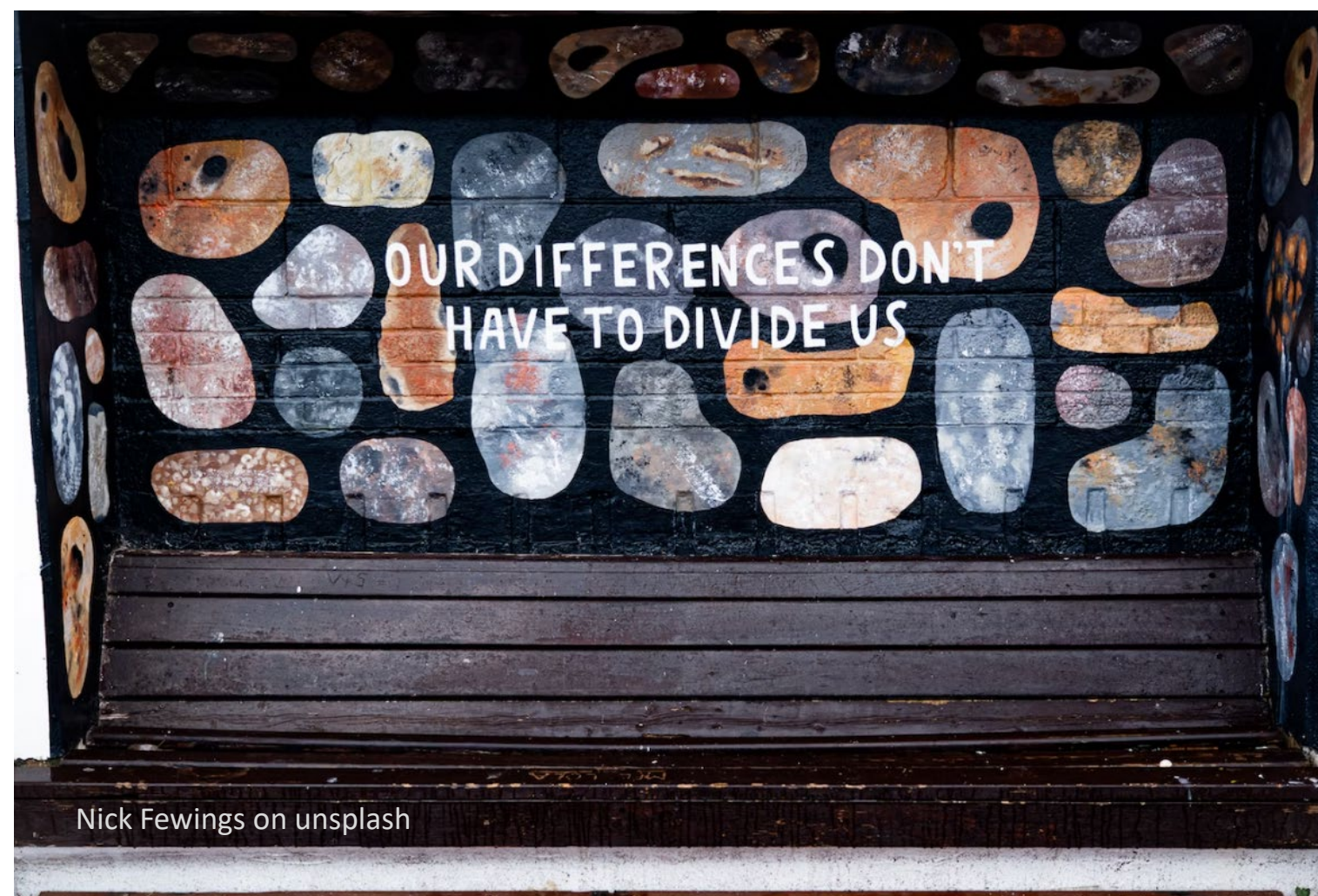
Erkennen von Möglichkeiten, die
Behandlungsqualität zu verbessern

Erkennen von Möglichkeiten, neue
Professionsfelder zu entwickeln



(Jones et al., 2021)

Was macht Hoffnung für zukünftige Zusammenarbeit



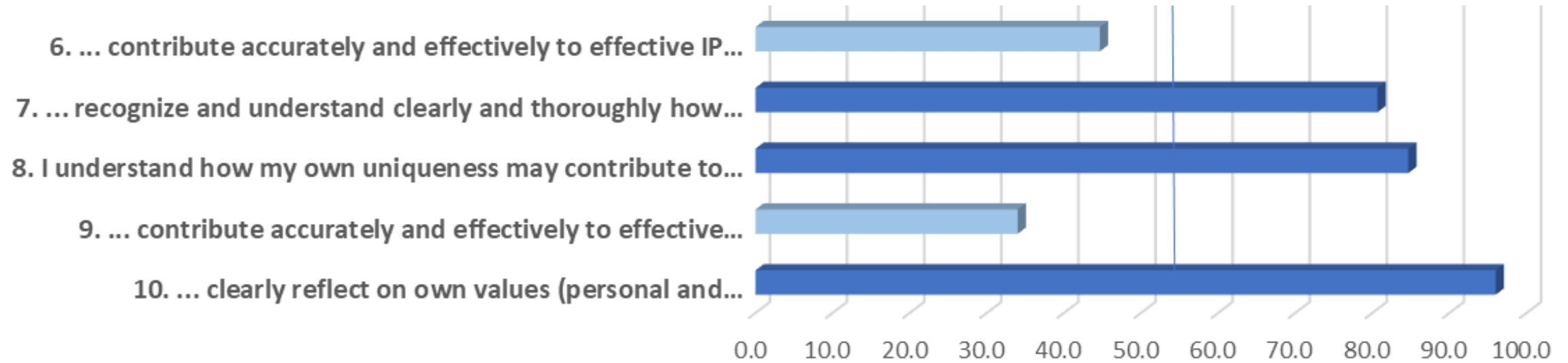
Nick Fewings on unsplash

Was macht Hoffnung für zukünftige Zusammenarbeit

Kompetenzen **ausbauen**



(strongly)Agree: I feel confident to ...





Kompetenzen gemäss C anadian I nterprofessional H ealth C ollaborative

(CIHC 2010 in Hepp et al., 2015)



Effektive IP Kommunikation

Gesprächsvorbereitung – z.B. SBAR



Kommunikation

- ▶ Situation
- ▶ Background
- ▶ Assessment
- ▶ Recommendation



Tool – Anliegen für anbringen: SBAR

	Was?	Beispiel
S	situation	Mein Name ist XY, Ich bin die Osteopathin von Frau XX. Sie war heute bei mir zum 5. Mal in Behandlung wegen Ihrer Hüftbeschwerden. Im Übrigen hat sie ja keine Nebendiagnosen.
B	background	Ihre Beweglichkeit hat sich nach der ersten Behandlung leicht verbessert, seitdem aber stagniert es. Jetzt habe ich mir die Frage gestellt, ob wir noch etwas übersehen haben können.
A	assessment	Meine Tests haben ergeben XXX.
R	recommendation	Ich würde empfehlen Was denken Sie?

SBAR - Beispiele



Sie finden auf Youtube diverse Beispiele für die Anwendung von SBAR oder natürlich auch Erklärungen.

Aus Toronto gibt es z.B. zwei Videos. In diesen wird dieselbe Situation zweimal gespielt

- Wieviel Zeit braucht jede Sequenz?
- Wie werden die Informationen überbracht?
- Wie sehr hilft es Ihnen, wenn die Informationen strukturiert berichtet werden?

TheTorontoRehab, (2010). SBAR: Effective communication. Heruntergeladen von <https://www.youtube.com/watch?v=fsazEArBy2g>

TheTorontoRehab, (2010). SBAR: Ineffective communication. Heruntergeladen von <https://www.youtube.com/watch?v=6lQ-AGj6WA0>

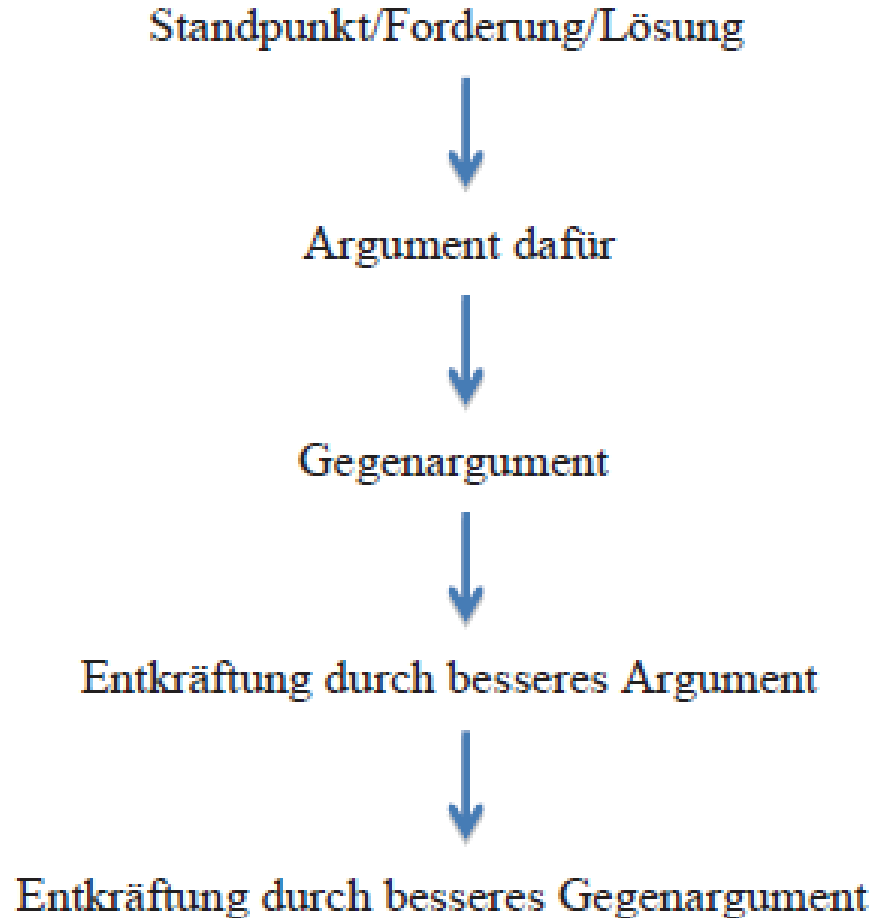


Argumentationstechniken

Kommunikation



Argumentationsschlacht



Überzeugungsgespräch

Kommuni-
kation



- **Problemsicht ermitteln**



Zuwendung/Interesse zeigen
Bedürfnisse ermitteln
Eigene Bedürfnisse einbringen
Viele offene Fragen stellen

- **Problem fixieren**



Worum geht es also?
Fakten und Tatsachen benennen
Problem klar benennen

- **Zielrichtung vorgeben**



Das Wichtigste ist also ...
Was wäre, wenn ...
Lösungsrichtungen andeuten
Einwände integrieren
Vorschlag anpassen

- **Vorschlag bringen**



Mit dem Nutzen argumentieren
Relevanz und Realisierbarkeit zeigen

- **Ergebnis sichern**

Handlungshinweise geben
Abmachungen festhalten



Argumentieren in der Klientenzentrierten Haltung



Prinzip der Argumentation in drei Schritten beachten (Weisbach & Sonne-Neubacher)
oder auch Prinzipien vom Harvard-Modell der Verhandlung: (Fisher et al.)

- ▶ Beziehung aufbauen mit Gesprächspartner:in, d.h. z.B. Gemeinsamkeiten finden und paraphrasieren/betonen
Ich rufe Sie an, weil die Sit. von unserem gemeinsame Pat. kompliziert ist. Wir haben ja sicher gemeinsam das Interesse, dass ...
- ▶ Keine Ja - Aber - Kommunikation
Wenn der Arzt etwas berichtet, zunächst einmal paraphrasieren, was Sie verstanden haben. Nicht mit dem eigenen Anliegen gleich weiterfahren. Nach gemeinsamen Anliegen bezüglich Pat. suchen.

(Moosbrugger, 2021)

Idee: IP Peer - Lehre



Klärung
Rollen

Bsp.:

Osteopath:innen lehren Anatomie

Physiotherapeut:innen lehren (Bewegungs-)Interventionen

Bsp.:

Osteopath:innen lehren Bewegungsdiagnostik

Mediziner:innen lehren Grundlagen Pharmazie

Ziel:

Die einen Professionen erkennen, die Stärken der Anderen.

Was meint IP Zusammenarbeit?

**Eigene Kommunikation
weiterentwickeln
Z.B. SBAR & kein ABER**

Betroffene und Angehörige
✓ partnerschaftlich
eingebunden
✓ Nutzen für Pat.
✓ Komp. & Bedürfnisse



Overhead:
✓ **MERCI, dass ich hier sein
durfte**



✓ **Idee gemeinsame
Module**

Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW, 2020)

Referenzen

- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2013). *Das Harvard-Konzept: Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Campus Verlag.
- Jones, A., Ingram, M. E., & Forbes, R. (2021). Physiotherapy new graduate self-efficacy and readiness for interprofessional collaboration: a mixed methods study. *Journal of Interprofessional Care*, 35(1), 64-73.
- Moosbrugger, T. (2021). Sagen Sie «und» statt «aber» Acht Ideen, wie man verhindert, dass der nächste Streit eskaliert. *Das Magazin*, 23, 17-23.
- Morin, C., Desrosiers, J., & Gaboury, I. (2018). Enablers and barriers to the development of interprofessional collaboration between physicians and osteopaths: a mixed methods study. *Journal of Interprofessional Care*, 32(4), 463-472.
- Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW). (2020). *Charta 2.0—Interprofessionelle Zusammenarbeit im Gesundheitswesen*. doi.org/10.5281/zenodo.3865147
- Supper, I., Catala, O., Lustman, M., Chemla, C., Bourgueil, Y., & Letrilliart, L. (2015). Interprofessional collaboration in primary health care: A review of facilitators and barriers perceived by involved actors. *Journal of Public Health*, 37(4), 716-727.
- Thomas, C. M., Bertram, E., & Johnson, D. (2009). The SBAR communication technique: teaching nursing students professional communication skills. *Nurse educator*, 34(4), 176-180.
- Weisbach, C. R., & Sonne-Neubacher, P. (2013). *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch* (Vol. 8). DTV.