

Beispiel guter Praxis

DocCom.Deutsch – Die Lernplattform für Kommunikation im Gesundheitswesen

Kurzbeschreibung

DocCom.Deutsch ist eine Serie medienunterstützter Onlinemodule für die Aus-, Weiter- und Fortbildung in Kommunikation im Gesundheitswesen, gemacht von Ärztinnen und Ärzten sowie Fachspezialistinnen und -spezialisten aus der Schweiz, Deutschland und Österreich. Die kostenpflichtige Lernplattform basiert auf einem Modell aus den USA und beinhaltet Onlinemodule für die Aus-, Weiter- und Fortbildung von Ärztinnen und Ärzten. Sie enthält neben theoretischen Inhalten auch Möglichkeiten zur Reflexion und viele Videos.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

- Förderung patientenzentrierter Gesprächsführung durch Ärztinnen und Ärzte

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Patientenzentrierte Gesprächsführung kann die Outcomes der Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention, d. h. das Gesundheitsverhalten wie z. B. Adhärenz und den Gesundheitszustand von Patientinnen und Patienten verbessern. Darüber hinaus kann sie zu einer erhöhten Patientensicherheit und Patientenzufriedenheit, weniger Klagen und Beschwerden, einer effizienteren Nutzung der Konsultationszeit sowie einer geringeren ökonomischen Belastung für das Gesundheitssystem führen. In Ergänzung zu den Kommunikationstrainings und anderen Maßnahmen zur Verbesserung ärztlicher Kompetenzen in patientenzentrierter Gesprächsführung stellen E-Learning-Angebote eine weitere Variante des kognitiven Lernens dar, die unabhängiges Lernen über die Arbeit mit interaktivem Material und Videos ermöglicht.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Zielgruppen: Ärztinnen und Ärzte in der Aus-, Weiter- und Fortbildung. Die Videos zielen primär auf die ärztliche Gesprächsführung ab, die dargestellten Techniken sind aber natürlich auch für Angehörige anderer Gesundheitsberufe relevant und mit einigen Anpassungen auch auf ihre Bereiche übertragbar.
- Settings: stationäre und ambulante Gesundheitseinrichtungen

Faktenbox

- DocCom.Deutsch ist ein kostenpflichtiges E-Learning-Angebot und wird in erster Linie deutschsprachigen Institutionen, aber auch Einzelpersonen oder Gruppen im Gesundheitsbereich zugänglich gemacht.
- Module:
 - Einführung
 - Grundstruktur: Zentrierung, Beziehung, Anamnese, Perspektive, Informieren
 - Gesprächsschwerpunkte: Emotion, Motivation, Sexualität, Spiritualität
- besondere Situationen: Gewalt, Fehler, Bad News, Sterbent

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Kostenauskunft und Zugang kaufen über https://doccom.iml.unibe.ch/data/DOC-COM/lm_data/lm_436/spider/cms.doccom.iml.unibe.ch/startpage/info.html
(kai.schnabel@iml.unibe.ch)
- 2) Zugang für gesamte Institution bzw. Einzelpersonen freischalten lassen
- 3) Ärztinnen und Ärzte in der Region, Gemeinde, im Bezirk, Grätzel und/oder in Gesundheitseinrichtungen über die Lernplattform z. B. im Rahmen von Newslettern, Infoveranstaltungen o. Ä. informieren und die Lernplattform bewerben

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Es gibt die Möglichkeit, DocCom.Deutsch zu testen, dazu ist eine Anfrage an ellearn-support@iml.unibe.ch erforderlich.
- Nachteile von E-Learning-Angeboten im Bereich ärztlicher Gesprächsführung sind fehlende Übungs- und Feedbackmöglichkeiten, die jedoch für Veränderungen des kommunikativen Verhaltens erforderlich sind. Daher müssen E-Learning-Angebote mit erfahrungsbasierten und lernerzentrierten Präsenztrainingszeiten kombiniert werden, um effektiv zu sein.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

Kognitive Lernmethoden ermöglichen Lernenden, ihr Wissen im Hinblick auf patientenzentrierte Gesprächsführung zu erweitern, und können bezüglich eigener Einstellungen und Haltungen eine Sensibilisierung bewirken. Für die tatsächliche Anwendung patientenzentrierter Gesprächsführung bedarf es jedoch entsprechender Fertigkeiten (Skills), es geht also um eine Änderung des kommunikativen Verhaltens und nicht lediglich um den Aufbau von Wissen und die Änderung von Haltungen und Einstellungen. Für die Weiterentwicklung von Skills bedarf es erfahrungsbasierter und lernerzentrierter Lernformate wie z. B. Kommunikationstrainings, die ein Ausprobieren von Fertigkeiten im geschützten Setting mit Schauspielpatientinnen und -patienten oder im Peer-Rollenspiel, ein konstruktives Feedback von den Peers, Schauspielpatientinnen und -patienten, Trainerinnen und Trainern, ein nochmaliges Ausprobieren neuer Skills sowie den Erwerb theoretischer Modelle ermöglichen. Lernplattformen können daher v. a. zur Kompetenzerweiterung in Kombination mit erfahrungsbasierten Trainings empfohlen werden.



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- Impulsworkshop: Herausfordernde Patientengespräche
- Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard
- Trainerlehrgang (nach ÖPGK-tEACH-Standard) „Patientenzentrierte Gesprächsführung evidenzbasiert und effektiv trainieren“
- Starterworkshop Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings inklusive Selbsteinschätzungstool
- Einführungsworkshop Gesundheitskompetenz
- 3 Fragen für meine Gesundheit



Weiterführende Infos

- Lernplattform DocCom: <https://doccom.iml.unibe.ch>
- Kurzbeschreibung DocCom in englischer Sprache: <https://webcam-pus.med.drexel.edu/pch/HealthcareCommunication/index.html>

Kontakt:

- Kai Schnabel, kai.schnabel@iml.unibe.ch, Universität Bern, Institut für Medizinische Lehre
- <https://www.iml.unibe.ch/>