

Claudia Edith Cäcilia Conrad
Dr. med.

Kommunikationsschulung für Assistenzärzte der Pädiatrie mittels Videofeedback und Standardisierten Eltern- Auswirkungen auf die Elternzufriedenheit in der pädiatrischen Notfallambulanz

Promotionsfach: Innere Medizin (klinische Psychosomatik)
Doktorvater: Professor Dr. med. Wolfgang Herzog

Das Ziel dieser Arbeit ist die Entwicklung und Evaluation eines strukturierten, Beruf begleitenden und praxisnahen Schulungskonzepts zur Verbesserung der kommunikativen Fertigkeiten von Ärzten in der fachlichen Weiterbildung.

Aus studienmethodischer Sicht handelte es sich bei der vorliegenden Arbeit um eine randomisierte kontrollierte Studie. Geschult wurden 28 Assistenzärzte in der Weiterbildung zum Pädiater am Zentrum für Kinder- und Jugendmedizin der Universitätsklinik Heidelberg, die zwischen Oktober 2005 und April 2006 in der Notambulanz der Kinderklinik im täglichen Notdienst selbstständig Patienten versorgten. Die Kommunikationsschulung umfasste vier Termine, die sich jeweils für Interventions- und Kontrollgruppe über einen Zeitraum von sechs Wochen erstreckten. Hierbei kamen jugendliche „standardisierte Patienten“ und „standardisierte Eltern“ zum Einsatz. Es wurde mit Feedback durch standardisierte Patienten, Peers, die Schulungsleiter und Videofeedback gearbeitet. Die medizinischen Inhalte der Trainingsfälle sind unter Berücksichtigung der häufigsten klinischen Krankheitsbilder im Fachbereich Pädiatrie in Zusammenarbeit mit einer Fokusgruppe der Universitätsklinik für Kinder- und Jugendmedizin Heidelberg konzipiert worden. Die kommunikativen Aspekte des Trainings waren an häufigen im pädiatrischen Alltag vorkommenden Gesprächssituationen, die die Arzt-Patienten/Eltern-Interaktion erschweren, orientiert. Gegenstand der vorliegenden Arbeit war die Evaluation der Kommunikationsschulung durch die Schulungsteilnehmer, die subjektive Kompetenzeinschätzung kommunikativer Fertigkeiten der Schulungsteilnehmer und die Evaluation der Elternzufriedenheit mit dem Arzt-Patienten/Eltern-Kontakt in der pädiatrischen Notfallambulanz prä und post des Kommunikationstrainings der Interventionsgruppe. Hierzu wurden insgesamt sechs Fragebögen entwickelt und eingesetzt. Die Evaluation der Kommunikationsschulung durch die Schulungsteilnehmer erfolgte zum Zeitpunkt t2 unmittelbar nach jedem Schulungstermin (Fragebogen 1a-d). Es wurden die

Authentizität und Relevanz der Schulungsfälle und des Feedbacks evaluiert (Fragebogen 1a-c). Am Ende der Schulung wurde ein weiterer Fragebogen zur Abschlussevaluation eingesetzt (Fragebogen 1d). Zudem erfolgte durch Fragebogen 2 eine subjektive Kompetenzeinschätzung kommunikativer Fertigkeiten der Schulungsteilnehmer vor Beginn der Schulung (t0) und nach Schulung der Interventionsgruppe (t3). Die Evaluation der Elternzufriedenheit mit dem Arzt-Patienten-Kontakt in der pädiatrischen Notfallambulanz wurde zu den Zeitpunkten t1 und t3 durch Fragebogen 3 erhoben. Im Ergebnis fand die Kommunikationsschulung bei den postgraduierten Ärzten in der Weiterbildung zum Facharzt breite Akzeptanz. Sie bewerteten die einzelnen Schulungsfälle als sehr authentisch und sehr relevant. Das Feedback durch die standardisierten Patienten, durch die Peers und durch die Supervisoren, sowie das Videofeedback wurden als sehr hilfreich für die Verbesserung der eigenen kommunikativen Fertigkeiten beurteilt. Die Abschlussevaluation der Schulungsteilnehmer zur Kommunikationsschulung fiel in allen erfassten Punkten positiv aus und spiegelte die Realitätstreue durch das gute didaktische Potential der Schulung, die weitreichende Fallkonstruktion und die gute Vorbereitung der standardisierten Patienten/Eltern wider. In der Selbsteinschätzung zeigte sich vor der Schulung der Interventionsgruppe kein signifikanter Unterschied zwischen der Interventionsgruppe und der Kontrollgruppe. Danach schätzte sich erwartungsgemäß die Interventionsgruppe hinsichtlich der in der Schulung trainierten Gesprächssituationen als signifikant besser ein, in der Kontrollgruppe zeigte sich keine Veränderung. Durch die bessere Selbsteinschätzung waren die Schulungsteilnehmer motiviert ihre verbesserte Kommunikationsfertigkeit in Zukunft einsetzen zu wollen. Die Fremdeinschätzung der kommunikativen Kompetenz der Schulungsteilnehmer durch die Eltern der Patienten wurde aus dem Mittelwert eines gesamten Fragebogens von Frage 1 bis 17 gebildet. Es wurden 257 Fragebögen zur Erhebung der Elternzufriedenheit abgegeben, von denen 248 (96,5 %) verwertbare übrig blieben. Die Elternzufriedenheit wurde generell als sehr gut bewertet, es zeigte sich jedoch nach der Intervention keine signifikante Veränderung der Fremdeinschätzung sowohl der Interventionsgruppe, als auch der Kontrollgruppe. Das Training von spezifischen, für den klinischen Alltag typischen Situationen führte zu einer Verbesserung in der Selbstwahrnehmung bzgl. kommunikativer Fertigkeiten und dem Umgang mit schwierigen Situationen im Elternkontakt. Der Einsatz „Standardisierter Eltern“ wird von angehenden Fachärzten der Pädiatrie als

authentisch und relevant erlebt. Eine Integration von Kommunikationsschulungen in postgraduierte Ausbildungs-Curricula erscheint daher sinnvoll. Um stärkere und längerfristige Effekte in der Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit erzielen zu können, wäre eine Intensivierung der Schulung durch häufigere Trainingseinheiten sinnvoll. Es besteht weiterhin Bedarf an der Optimierung und Entwicklung von Messinstrumenten zur Fremdevaluation, um trennscharfe Messergebnisse erzielen zu können. Auch wäre die Verwendung inhaltsanalytischer Verfahren oder einer 360° Evaluation sinnvoll, um nicht nur die Selbsteinschätzung, sondern auch das faktische Gesprächsverhalten zu erfassen.