

## **Web-basiertes Kommunikationstraining für Internisten und Internistinnen in eigener Praxis – Teilnehmer-Information**

In einem Pilotprojekt bieten die Abteilung Psychosomatik am Unispital Basel zusammen mit der SGIM ein Kommunikationstraining an. Es besteht aus 8 + 4 + 4 Stunden Seminar ausser Haus plus Feedback unmittelbar in die Praxis bei alltäglichen Konsultationen. Dazu werden für die Dauer von 12 Wochen in der Praxis Laptops installiert, die mit einer WebCam reale Patientengespräche an die Supervisoren in Basel übermitteln. Diese Möglichkeit, sich bei der täglichen Praxis beobachten zu lassen, ist einmalig und das spezielle Element dieses Trainings. Weil es etwas Vergleichbares noch nirgendwo gibt, werden Kursteilnehmer in den ersten zwei Jahren evaluiert, auch dies mit Unterstützung der SGIM.

### ***Inhalt und Ablauf des Kommunikationstrainings***

- Das Training findet in zwei unterschiedlichen Settings statt: zum einen in Ganz- und Halbtags-Seminaren und zum anderen in Form von Online Feedback-Einheiten zur Arbeit in der eigenen Praxis. Die Teilnehmerzahl pro Kurs ist auf 7 Ärztinnen und Ärzte beschränkt.
- Zeit ‚ausser Haus‘: Es finden ein achtstündiges (samstags) und zwei vierstündige Seminare (donnerstags) statt.

Ausgehend von Fallbeispielen der Teilnehmenden werden typische Dialoge rekonstruiert, in denen kommunikative Probleme deutlich werden. Im Rollenspiel werden Alternativen geübt, wobei Ärzte und Ärztinnen abwechselnd ihren eigenen Part und den des Patienten übernehmen. In speziellen Übungseinheiten geht es um die Themen:

- Vermitteln von Informationen
- Patienten-zentrierte Kommunikationstechniken
- Aufnehmen von Emotionen
- Mitteilen schlechter Nachrichten
- Umgang mit schwierigen Patienten.

### ***Online Feedback***

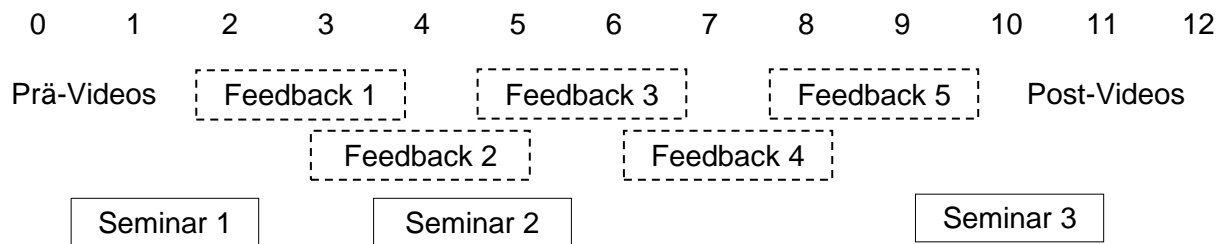
Die Kursteilnehmer erhalten Laptops, die mit einer WebCam und einem Mikrofon ausgerüstet sind. Sie vereinbaren mit den Kursleitern fünf einstündige Feedback-Termine, während derer sie über einen schnellen Internetzugang Gespräche mit Patienten online übermitteln. Jeweils am Ende eines Gespräches erhalten sie über das Netz ein Feedback zu ihrem kommunikativen Verhalten und definieren, was sie beim nächsten Patienten ausprobieren oder verbessern wollen.

### ***Voraussetzungen***

Die Teilnehmer müssen in der Praxis über einen schnellen Internetzugang verfügen (z.B. Cablecom-Netz oder ADSL), damit die Aufnahmen der WebCam online übertragen werden können. Kolleginnen und Kollegen, die während der zweijährigen Pilot-Phase an der Schulung teilnehmen wollen, erhalten von der SGIM für die Dauer des Kurses den oben erwähnten Laptop leihweise. Er wird von Fachleuten in der Praxis unabhängig vom Praxisnetzwerk installiert. Patienten und Teilnehmer müssen mit der Übertragung des Gespräches und mit der Aufzeichnung der Aufnahme für Evaluationszwecke einverstanden sein.

## **Ablauf**

Insgesamt dauert der Kurs incl. prä- und post-interventorischer Evaluation ca. 12 Wochen (s. Abb.).



Der zusätzliche Zeitaufwand, den Kursteilnehmer auf sich nehmen, beträgt ca. 18 Stunden (8 + 4 + 4 Stunden Seminar; 2 Stunden zusätzlicher Zeitaufwand für Feedback-Gespräche und das Einholen der Einverständniserklärung der Patienten).

## **Evaluation**

In der zwei Jahre dauernden Pilot-Phase wird die Effizienz des Kurses durch den Vergleich prä-interventorischer mit post-interventorischen Gesprächen evaluiert (N= 42). Vor dem ersten Seminar werden an zwei Tagen pro Woche jeweils 7 Gespräche mit Patienten aufgenommen, von denen jeweils 2 ein neues Problem präsentieren müssen, resp. sich zum ersten Mal in der Praxis vorstellen sollten. Diese prä-interventorischen Gespräche werden mit 14 Gesprächen verglichen, die in der letzten Woche nach dem Abschluss-Seminar aufgezeichnet werden. Gespräche werden mit einer in Basel entwickelten Version von RIAS analysiert <sup>1</sup>. Zusätzlich evaluieren Kursteilnehmer die Seminare jeweils einzeln und am Ende des gesamten Kurses; ein halbes Jahr nach Kurs-Ende erfolgt eine weitere Evaluation, in der Teilnehmende zur Nachhaltigkeit des Kommunikationstrainings befragt werden.

## **Kosten**

Dank der Unterstützung durch die SGIM und die Firma Sandoz bezahlen Teilnehmer in der Pilotphase für die gesamte Intervention CHF 2'750.

## **Beginn**

Es werden drei Kurse pro Jahr angeboten. Kursort ist voraussichtlich Basel.

Die Seminaranten des ersten Kurses sind: Tag 1: 25.8.07, Tag 2: 20.9.07, Tag 3: 25.10.07

## **Anmeldung**

Sekretariat der Abteilung Psychosomatik, Universitätsspital Basel:  
[ksteiner@uhbs.ch](mailto:ksteiner@uhbs.ch); 061 265 52 94, Mo 14-17 Uhr, Di bis Fr 8-12 Uhr

---

### <sup>1</sup> Literatur:

Langewitz, W., M. Nubling, and H. Weber, A theory-based approach to analysing conversation sequences. *Epidemiol Psichiatr Soc*, 2003. 12(2): p. 103-8.