

Voorbeeld Helios / BDC / Universiteitsziekenhuis Essen
Communicatietraining voor artsen

Voorbeeld cursus “Communicatie”

Uitgangspunten

- 360° - Feedback met 850 chirurgen en anesthesisten
 - » Ontbrekende inzicht in het belang van communicatie
 - » Grootste uitdaging:
patiëntentevredenheid en feedback van andere beroepsgroepen
- Belangrijkste onderwerpen:
 - » Slecht nieuws gesprekken
 - » Communicatie in zorg teams
 - » Conflict communicatie
 - » Specifieke omstandigheden

Invulling in de cursus - zelftest

Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen - Windows Internet Explorer

Universitätsklinikum Essen

WEB BASED TRAINING
Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen

CAMPUS MED

Inhaltsübersicht | Glossar | Literatur | Hilfe | Rechtshinweis | Impressum | Beenden

Situation 1

Sie haben gerade eine sehr anstrengende Visite hinter sich und der nächste Termin wartet schon. In dem Moment kommt eine neue Schwester auf Sie zu mit der Bitte um schriftliche Anordnungen, weil sie sonst nicht wisse, was sie jetzt tun sollte.

Sie ärgern sich über dieses unselbständige Verhalten - was sagen Sie zu ihr?

„Klicken Sie bitte die in Frage kommende Antwort an!“

- „Warum denken Sie eigentlich nie mit? Ich verstehe nicht, warum ich bei Ihnen jeden Schritt anordnen muss - ich habe schließlich noch anderes zu tun!“
- „Ich hatte gerade eine anstrengende Visite und es würde mich freuen, wenn Sie das in diesem Fall selbständig entscheiden!“

OK



Audio Text an/aus  Audio an/aus 

Seite 2 von 8

Bewustwording en
motivatie

Invulling in de cursus

The screenshot shows a web browser window titled 'Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen - Windows Internet Explorer'. The page header includes the logo of 'Universitätsklinikum Essen' and 'WEB BASED TRAINING' with the subtitle 'Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen'. The 'CAMPUS MED' logo is in the top right corner. A navigation menu contains links for 'Inhaltsübersicht', 'Glossar', 'Literatur', 'Hilfe', 'Rechtshinweis', 'Impressum', and 'Beenden'. The main content area is titled 'Das Ärzteteam' and features a group photo of seven medical professionals in white coats. Each person has a nameplate: Dr. Stefan Singer (Anästhesist), Dr. Michael Franke (Stationsarzt), Dr. Werner Klausen (Ambulanzarzt), Dr. Max Seifert (Oberarzt), Dr. Hanna Thalen (Chefärztin), Dr. Sabine Meissner (Stationsärztin), and Dr. Peter Holdt (Assistenzarzt). A left sidebar lists course modules with checkboxes: 'Einstieg' (checked), 'Willkommen' (checked), 'Hilfe zur Navigation' (unchecked), 'Gelungene Kommunikation' (unchecked), 'Vorteile gelungener Kommunikation' (unchecked), 'Hinweise zum Programm-Aufbau' (unchecked), 'Das Ärzteteam' (checked), 'Selbsteinschätzung' (checked), and 'Gesprächssituationen' (checked). At the bottom, there are audio controls and the text 'Seite 1 von 1'. A blue box in the bottom right corner contains the text 'Identificatie met collega's'.

Invulling in de cursus

The screenshot shows a web browser window titled "Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen - Windows Internet Explorer". The page header includes the logo of "Universitätsklinikum Essen" and "WEB BASED TRAINING" with the subtitle "Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen". The "CAMPUS MED" logo is in the top right corner. A navigation menu contains links for "Inhaltsübersicht", "Glossar", "Literatur", "Hilfe", "Rechtshinweis", "Impressum", and "Beenden".

The main content area is titled "Übersicht" and features a grid of six video thumbnails representing different communication scenarios:

- Morgenbesprechung
- Anamnesegegespräch
- Visite
- Schlechte Nachrichten
- Telefonische Beschwerden
- Notfallsituationen im Schockraum

A left sidebar menu lists the following items with checkboxes:

- Einstieg
- Selbsteinschätzung
- Gesprächssituationen
 - Übersicht
 - Morgenbesprechung
 - Aufnahmegegespräch (Anamnese)
 - Visite
 - Schlechte Nachrichten überbringen
 - Telefonat
 - Notfallsituation im Schockraum

At the bottom of the page, there are audio controls for "Audio Text an/aus" and "Audio an/aus", a play/pause button, a volume icon, and the text "Seite 1 von 1".

Herkenbare situaties

Invulling in de cursus

The screenshot shows a web browser window titled "Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen - Windows Internet Explorer". The page header includes the logo of "Universitätsklinikum Essen" and the title "WEB BASED TRAINING" with the subtitle "Ärzte in kritischen Kommunikationssituationen". A navigation menu contains "Inhaltsübersicht", "Glossar", "Literatur", "Hilfe", "Rechtshinweis", and "Imp".

The main content area is titled "Grundregeln: Übung" and features a list of instructions:

- Bringen Sie dem Patienten Empathie entgegen und praktizieren Sie aktives Zuhören
- Die erste wichtige Grundregel beim Übermitteln schlechter Nachrichten: für eine vertrauensvolle Gesprächsbasis sorgen (sog. Rapport)

A video player shows a doctor shaking hands with a patient. A text box above the video contains the instructions. To the right, a text box asks: "Was würden Sie anstelle von Dr. Franke jetzt entgegen? Entscheiden Sie sich bitte durch Mausclick für eine der beiden Antworten!". Below the video, two text boxes contain patient dialogue: "„Dann will ich jetzt auch gar nicht lange um den heißen Brei herumreden - das Ergebnis der Gewebeprobe liegt vor und es sieht - offen gesagt - leider nicht so gut aus, wie wir es gehofft hatten!“" and "„Sie wirken auf mich nervös“".

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Einsteig
- Selbsteinschätzung
- Gesprächssituationen
 - Übersicht
 - Morgenbesprechung
 - Aufnahmegespräch (Anamnese)
 - Visite
 - Schlechte Nachrichten überbringen
 - Grundregeln: Übung
 - Zusammenfassung
 - Telefonat
 - Notfallsituation im Schockraum

The bottom of the page features audio controls and the text "Seite 2 von 8".

Contextafhankelijke casussen
Theorie als achtergrondkennis

- In combinatie met:
- Weekendcursussen
 - Poster actie in het ziekenhuis
 - Invoering 360° feedback
 - E-portfolio

Conclusie: durf verder te gaan!

André Matera

Uitgever Health e-learning
Noordhoff Uitgevers
a.matera@noordhoff.nl

