



Good Practice – „Kommunikation im Beratungsgespräch“ **Übungsapotheke**

Beteiligte:

Prof. Dr. Thilo Bertsche, Dr. Susanne Schiek (beide Klinische Pharmazie), Mareike Jacobs (WHK), Jennifer Alexa (WHK), Julia Buchholz (SHK), Luisa Pfeiffer (SHK)

Die Ausgangssituation

In der Pharmazie müssen in der Berufspraxis naturwissenschaftliche Inhalte zum Arzneimittel maßgeschneidert für den Patienten nutzbar gemacht werden. Dazu sind neben fachlichen auch methodische und kommunikative Fähigkeiten und Fertigkeiten essentiell, die praxisnah vermittelt und geübt werden müssen.

Auf den Fachbereich Klinische Pharmazie, in dem diese Inhalte vermittelt werden, fällt auf Basis der derzeit gültigen Approbationsordnung von 2002 knapp 5% der Lehranteile. Der Berufstand fordert eine Stärkung des Fachbereichs Klinische Pharmazie im Zuge einer Anpassung der Approbationsordnung an die aktuellen Berufsfelder des Apothekers.

Das Konzept im Überblick

Beratungsgespräche zur Selbstmedikation werden in Simulationen geübt. Das notwendige fachliche und methodische Wissen erarbeiten sich die Studierenden vorab mit Hilfe von ausgearbeiteten Materialien und Screencasts (Flipped Classroom). In Übungsaufgaben mit Gesprächsausschnitten erfolgt eine erste Anwendung. Flussdiagramme zur Erleichterung der Gesprächsstrukturierung sowie Audio-/Videsequenzen werden eingebaut. Je Indikationsgebiet (Im Wintersemester: Erkältungskrankheiten, im Sommersemester Magen- und Darmerkrankungen sowie Infektionen in der Selbstmedikation) findet eine Simulation statt. 6 Fallvignetten wurden jeweils ausgearbeitet und bilden typische Situationen/Kunden/Probleme im Apothekenalltag ab. Jeder Studierende erhält so die Möglichkeit, die Beratung als Apotheker zu üben. Im Sommersemester konnten die Studierenden zudem den Perspektivwechsel aus der Patientenrolle heraus erleben. Dazu bekam jede/r Studierende eine Patientenrolle, die er basierend auf einer Fallvignette spielen konnte. Die Simulation erfolgt in Kleingruppen zu je 6 Studierenden plus Dozentin. Patient, die jeweils zuschauenden Studierenden geben Peer-Feedback zur Gesprächsführung anhand festgelegter Feedbackrollen. Der Dozent gibt Feedback aus der fachlichen Sicht.

Berufspraxis, Klinische Pharmazie, Approbationsordnung

Simulationen, Fallvignetten, Flipped Classroom, Feedback, Kleingruppen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Universität Leipzig
Projekt „LaborUniversität“
Ritterstraße 9–13
04109 Leipzig

Telefon: +49 341 97 30014
Email: hd@uni-leipzig.de
www.uni-leipzig.de/+stil-lu
www.uni-leipzig.de/lehrpraxis

Die übergeordneten Ziele des Projekts

- Praxisnaher Kompetenzerwerb im Pharmaziestudium
- Transfer von Fachwissen in die Berufspraxis der Apotheke
- Wissen in situations- und kontextadäquates Handeln umsetzen
- Entwicklung realitätsnaher Simulationen von Beratungsgesprächen (Fallvignetten) auf Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse (u.a. Transfer eigener Forschung in die Lehre)

Kompetenzen, Transfer, situations-/kontextadäquates Handeln, Simulation von Beratungsgesprächen

Das didaktische Konzept des Projekts

- Flexibilität/Individualität des Lernens: Vorbereitung in asynchroner Lehre, Möglichkeit der Anwendung des Wissens in Übungsaufgaben.
- Gemeinsames Üben in Kleingruppen anhand realitätsnaher Beratungsgespräche und -situationen (Simulationen) mit Peer-Feedback im geschützten Raum.
- Rollenwechsel in die Patientenrolle.

Asynchrone Lehre, Simulationen, Kleingruppen, Peer-Feedback

Die Schwerpunkte

Verschiedene Lern-Schwerpunkte sollten mit dem Projekt adressiert werden. Zum einen sollte die Kommunikation im Beratungsgespräch erlernt werden, Fachwissen zur Selbstmedikation sollte in das Studium integriert werden und in der individuellen Gesprächssituation angewendet werden können. Die Studierenden sollten auch in der Lage sein, andere Gespräche nach verschiedenen Gesichtspunkten einschätzen zu können und konstruktives Feedback zu geben.

Prof. Dr. Bertsche: „Durch die Förderung der LaborUniversität gelang es, das Format der Übungsapotheke fach- und allgemeindidaktisch maßgeblich weiterzuentwickeln und große Begeisterung bei den Studierenden für ihre spätere berufliche Tätigkeit im patientenorientierten Bereich zu wecken.“

1. Schwerpunkt: Kommunikation im Beratungsgespräch

Zum einen lernten die Studierenden die fachlichen Aspekte der Kommunikation im Beratungsgespräch kennen. Hier diente als Grundlage die Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Beratung in der Selbstmedikation. Als Hilfestellung für die Beratung wurden im Sommersemester darüber hinaus indikationsspezifische Flussdiagrammata zur erleichterten Umsetzung und Gesprächsstrukturierung erstellt und den Studierenden zur Verfügung gestellt. Weitere kommunikative Elemente, wie unterschiedliche Fragetypen, Empathie, nonverbaler Ausdruck, sowie Laienverständliche Sprache und Unterstützung der Adhärenz/bzw. Vermeidung verunsichernder Ausdrücke wurden thematisiert und in den Simulationen umgesetzt. In den Beratungsgesprächen wurden zudem Herausforderungen im Umgang mit Patienten eingebaut, z.B. ungeduldige Patienten, Diskretion/Tabuthemen oder Arzneimittelmissbrauch.

Kommunikation, Leitlinie, Fragetypen, Umgang mit herausfordernden Situationen

2. Schwerpunkt: Transfer des Fachwissens

Das für die Beratung notwendige Fachwissen wurde indikationsspezifisch aufbereitet. Jeder Patientenfall in der Simulation stellte ein anderes Indikationsgebiet dar. Im Sommersemester wurde diese Aufbereitung den Studierenden als Screencasts im Moodlekurs zur Verfügung gestellt. Auf diese Weise konnten sich die Studierenden auf ihre Themengebiete vorbereiten. Bereits in der Aufbereitung wurde viel Wert auf die Anwendbarkeit gelegt. Zur erleichterten Beratung hatten die Studierenden

Erlernen und Anwenden von Fachwissen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Universität Leipzig
Projekt „LaborUniversität“
Ritterstraße 9–13
04109 Leipzig

Telefon: +49 341 97 30014
Email: hd@uni-leipzig.de
www.uni-leipzig.de/+stil-lu
www.uni-leipzig.de/lehrpraxis

Informationskärtchen zu den Arzneimitteln zur Verfügung mit Informationen, die in der späteren Berufssituation auch elektronisch recherchierbar sind.

3. Schwerpunkt: Feedback geben und Perspektivwechsel

Während der Simulationen waren die Studierenden in Kleingruppen in einer Gruppengröße von 6 Personen eingeteilt. Die zuschauenden Studierenden bekamen dabei Feedbackrollen mit einem verbundenen Beobachtungsauftrag (Struktur, verbaler Ausdruck, nonverbaler Ausdruck, Empathie). Auf diese Weise konnten sie ihren Blick für bestimmte Teilaspekte der Kommunikation und Beratung schulen und zudem üben, konstruktives Feedback zu geben. Zur Vorbereitung wurde besprochen, was konstruktives Feedback ist und dieses in Übungsaufgaben aufgegriffen. Zudem konnten die Studierenden Feedbackkarten mit Hinweisen zur Feedbackrolle nutzen. Im Sommersemester sollte jeder Studierende auch die Patientenrolle einnehmen (Vorab durch die Dozenten ausgearbeiteter Patientenfall). Auf diese Weise konnten die Studierende auch den Perspektivwechsel erleben und deren Erkenntnisse in ihre Beratungspraxis integrieren.

Feedback geben, Perspektivwechsel

Betreuung der Studierenden

Die Simulationen fanden in Kleingruppen statt, die von der Dozentin/WHK betreut wurden. Im Sommersemester fand darüber hinaus die Organisation der Übungsapotheke erstmals über einen Moodlekurs statt. Über themenspezifische Foren konnten die Studierenden jederzeit ihre Fragen stellen und erhielten Antwort durch die Dozentin. Zu jedem Thema (einzelne Indikationsgebiete für die jeweiligen Patientenfälle) wurden Übungsaufgaben erstellt. Mit Unterstützung der SHK erhielten die Studierenden Feedback zu ihren eingereichten Antworten.

Kleingruppen, Moodle, Übungsaufgaben mit Feedback

Die Prüfungsform

Zu jeder Simulation erhielten die Studierenden sowohl Feedback des Simulationspatienten, Peer-Feedback zu ihrer Gesprächsführung durch die Kommilitonen aus der Kleingruppe (in Rollen aufgeteilt nach Gesprächsstruktur, verbaler Ausdruck, nonverbaler Ausdruck, Empathie), sowie fachliches Feedback durch die Dozentin.

Feedback, Modulprüfung

In der Modulprüfung wurden behandelte Themen der Übungsapotheke abgefragt.

Das Ergebnis der abschließenden Evaluation

- „Eine super Gelegenheit "Apothekenluft" zu schnuppern.“
- „Macht unglaublich viel Spaß, lohnt sich!“
- „Eine willkommene und praxisnahe Abwechslung im manchmal sehr theoretischen Studienalltag.“
- „Für genau solche praxisnahen Dinge sollte es im Studium mehr Zeit geben.“

Stimmen der Studierenden

Die Studierenden bewerteten das neue Konzept der „Übungsapotheke“ sehr positiv: 92 % stimmten in der Evaluation der Aussage zu „Ich würde anderen Studenten die Teilnahme an der Übungsapotheke empfehlen“. 88 % sprachen sich außerdem dafür aus, dass die Übungsapotheke fester Bestandteil der Lehre im Pharmaziestudium werden sollte. Auch die Digitalisierung der Übungsapotheke im Sommersemester 2020 wurde

Feedback der Studierenden

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Universität Leipzig
Projekt „LaborUniversität“
Ritterstraße 9–13
04109 Leipzig

Telefon: +49 341 97 30014
Email: hd@uni-leipzig.de
www.uni-leipzig.de/+stil-lu
www.uni-leipzig.de/lehrpraxis

von den Studierenden sehr positiv aufgenommen.

In der Evaluation lobend erwähnt wurden unter anderem der Praxisbezug der Lehrveranstaltung, die realitätsnahen Patientenfälle, die Betreuung durch die Dozentinnen, die digitalen Inhalte wie die Screencasts und die zeitliche Flexibilität, da man sich die Erarbeitung der fachlichen Themen selbst einteilen konnte.

Die Studierenden merkten allerdings an, dass sie im vollen Semester gerne mehr Zeit für die freiwillige Teilnahme an der Übungsapotheke zur Verfügung gehabt hätten.

Insgesamt wurde die Lehrveranstaltung „virtuelle Übungsapotheke“ von den Studierenden im Sommersemester 2020 mit der Note 1,25 bewertet.

Herausforderungen

- Begrenztes Zeitbudget
- Vorbereitung im Selbststudium fördern
- Digitalisierung der Lehre
- Erarbeitung von realitätsnahen Fallvignetten

Selbststudium, Digitalisierung, realitätsnahes Üben

Übertragbarkeit in andere Fachgebiete

Zentral in diesem Lernprojekt war, dass sowohl fachliche Aspekte für den Berufsalltag vorbereitet werden sollen als auch dessen Transfer auf unterschiedliche Patientenfälle angewendet wird. Dabei war das Erlernen der kommunikativen Fähigkeiten von großer Bedeutung.

Erlernen kommunikativer Fähigkeiten, Flipped Classroom, Simulationen im geschützten Raum

Es ist uns gelungen, dass sich die Studierenden mithilfe von Screencasts und anderen vorbereiteten praxisnahen Materialien sehr gut im Selbststudium auf die eigentliche Simulation vorbereiten konnten (Elemente des Flipped Classroom). Nach positiver Erfahrung mit diesem Prinzip lässt sich dies auch in andere Bereiche übertragen. Zudem konnten wir in der Arbeit in Kleingruppen für die Gesprächssimulationen einen geschützten Raum schaffen, in dem die Studierenden anhand realitätsnaher Fälle an der eigenen Beratungskompetenz arbeiten können. Dies ist ein wichtiger Beitrag für das Erlangen von Berufskompetenzen und lässt sich gut auf andere vergleichbare Lernsituationen übertragen.

Weiterarbeit und Verstetigung

Durch die Erarbeitung von Screencasts (fachliche Vorbereitungen), Flussdiagrammen, Übungsaufgaben, Fallvignetten, Feedbackrollen und Materialien sowie ersten Videosequenzen sind die Voraussetzungen während der Projektförderung geschaffen wurden, das Konzept der Übungsapotheke zu verstetigen. Über die Projektphase hinaus ist eine angemessene personelle Ausgestaltung solch sinnvoller Formate wünschenswert, um die erarbeiteten Ergebnisse auch nachhaltig neben einer sehr stark regulierten Approbationsordnung sichern zu können.

Screencasts, Moodle

Kontakt Projekt „Kommunikation im Beratungsgespräch“

Prof. Dr. Thilo Bertsche
Thilo.Bertsche@uni-leipzig.de
0341 – 97 36800

Dr. Susanne Schiek
Susanne.Schiek@uni-leipzig.de
0341 – 97 11835

Kontakt LaborUniversität

laboruni@uni-leipzig.de