

Die Patienten-Rezeption als Praktikumsinstrument für das Training von service-orientierter Kommunikation und sozialen Kompetenzen



Isabelle Ensmann¹ • Jana Kupke¹ • Dirk Duddeck² • Christoph Stosch² • Nora Lichtenstein² • Michael Wicht¹ • Michael J. Noack¹

¹Poliklinik für Zahnerhaltung und Parodontologie der Uniklinik Köln und
²Studiendekanat der Medizinischen Fakultät der Universität zu Köln • Deutschland



Einleitung

Im Zuge der Neugestaltung des klinischen Kurssaals des Zentrums für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde der Universität zu Köln, ergab sich die Möglichkeit, neben psychomotorischen vermehrt auch affektive Kompetenzfelder (ADEE, Association for Dental Education in Europe¹) in das Studierendenpraktikum zu integrieren.

Die Patienten-Rezeption

- **Ziele:** Verbesserung der Servicequalität für die Patienten und gleichzeitig Schulung der kommunikativen Fähigkeiten der Studierenden.
- **Didaktik:** Powerpointgestützte Einführung, Hands-On-Instruktion in Kleingruppen, Schulung durch einen externen Coach in „Servicequalität im Patientenmanagement“, Longitudinal-Curriculum²
- **Umsetzung:** Studierendenteams der klinischen Kurse für Zahnerhaltung und Parodontologie führen die Rezeption eigenständig. Die Aufgabenbereiche umfassen dabei den Empfang der Patienten, verwaltungstechnische Abläufe, Abrechnungsvorbereitung und Telefondienst unter praxisnahen Bedingungen.

Fragestellung

Ziel der Erhebung war, die erlebte Veränderung der Servicequalität für die Patienten und die Wahrnehmung des Rezeptionsdienstes bei Studierenden als ein sinnvolles Tool zum Erlernen sozialer und kommunikativer Kompetenzen zu messen.



Methoden

- Feedbackbogen für Studierende zum Rezeptionsdienst
- Feedbackbogen für Patienten zur Rezeption

Ergebnisse

Von Mai 2011 bis Mai 2012 haben 331 Kurspatienten von ca. 1500 Patienten den Feedbackbogen in Form einer 5-Punkt-Likertskala zur Patienten-Rezeption ausgefüllt. Es wurden folgende Ergebnisse erzielt:

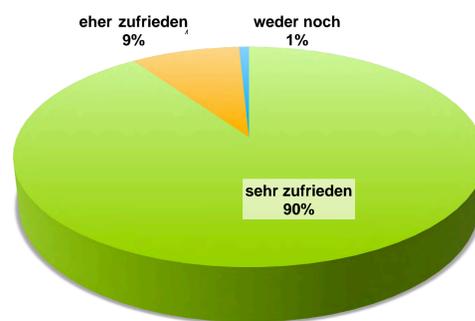


Abb. 1: Antworten auf die Frage „Wie zufrieden waren sie insgesamt mit Ihrem Besuch“, haben die Patienten sich ausschließlich für die Antworten „sehr zufrieden“, „eher zufrieden“ und „weder noch“ entschieden.

Zusammenfassung

Hintergrund: Lernzielkatalog der ADEE wird in der neuen Approbationsordnung für Zahnärzte³ verankert.

Fragestellung: Ist die Patienten-Rezeption ein geeignetes Trainingsfeld für die vermittelten sozialen und kommunikativen Kompetenzen von Studierenden?

Methode: Evaluation mittels Fragebögen für Patienten und Studierende zur Rezeption.

Ergebnis: Die Patienten waren mit der Servicequalität ausnahmslos zufrieden und die Studierenden empfinden die Rezeption als gute Möglichkeit kommunikative Fähigkeiten praxisnah zu üben.

Im gleichen Zeitraum haben 98 Studierende den Rezeptionsdienst als Praktikumsenteil absolviert. Davon haben 83 Studierende (84,7%) den Fragebogen mit einer 4-Punkt-Likertskala ausgefüllt:



Abb. 2: Antworten zur Aussage: „Der Rezeptionsdienst fördert das Stressmanagement und die Teamfähigkeit“. Die Antwort „Ich stimme gar nicht zu“ wurde von keinem der Studierenden gewählt.



Abb. 3: Antworten zur Aussage: „Durch den Rezeptionsdienst werden meine kommunikativen Fähigkeiten geschult“. Die Antwortmöglichkeit „Ich stimme gar nicht zu“ wurde von keinem der Befragten angekreuzt.

Diskussion

Das Ergebnis zeigt eine hohe Akzeptanz der Relevanz der anvisierten Lernziele bei den Studierenden. Trotz der unterschiedlichen Leistung der Studierenden im Bereich der Kommunikation konnte in allen Situationen eine gute Servicequalität aus der Sicht der Patienten erreicht werden.

Insgesamt hat sich damit der Rezeptionsdienst als Trainingstool der Arzt-Patienten-Kommunikation bei Patienten und Studierenden bewährt. Das Modell kann auch aufgrund der wirtschaftlichen Vorteile zur Nachahmung empfohlen werden.

Literatur

- ¹ Association for Dental Education in Europe (2009). Profile and Competences for the Graduating European Dentist Update 2009.
- ² Projekt „LSK-Dent“, studienbeitragsgefördert: Entwicklung und Implementierung eines longitudinalen Curriculums zu kommunikativen und sozialen Kompetenzen, Medizinische Fakultät der Universität zu Köln
- ³ Medizinischer Fakultätentag (2009): Die neue zahnärztliche Approbationsordnung in der Warteschleife, Pressemitteilung des MFT vom 02.07.2009.

