



# Das Kommunikationscurriculum an der Veterinärmedizinischen Universität Wien

Birgit Hladschik-Kermer PhD, MSc, MME

Medical University Vienna

[birgit.hladschik-kermer@meduniwien.ac.at](mailto:birgit.hladschik-kermer@meduniwien.ac.at)

Michael Leschnik PD, Dr. med. vet.

Vetmeduni Vienna

[michael.leschnik@vetmeduniviennea.at](mailto:michael.leschnik@vetmeduniviennea.at)

17.11.2016

# Warum?

- Kernkompetenz für VeterinärmedizinerInnen
- Mangel an kommunikativen Kompetenzen → schwerwiegende Folgen **Behandlungsfehler, ..., reduzierte LQ bei TÄ**, (Chen et al. 2008, Tamblyn et al. 2007, Martin 2006, van Egmont 2006)
- Gute Kommunikation → zahlreiche positive Auswirkungen **Zufriedenheit auf allen Seiten, ..., bessere Behandlungserfolge** (Venetis 2009, Kerse 2004, del Canale 2012)

# Wie?

Erfahrung alleine genügt nicht!!! Kommunikation kann gelernt werden!!!

- Praktisches, interaktives Üben
- wiederholt, hoch strukturiert
- kleine Gruppen
- konstruktives Feedback



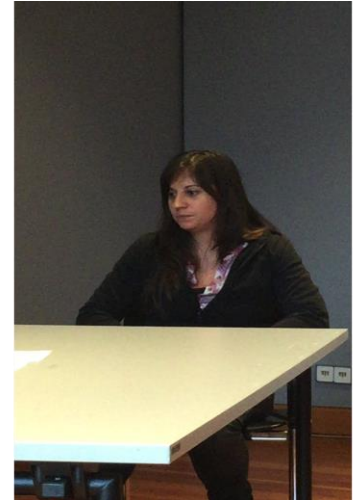
(Kurtz et al. 2009)

# Zusätzlich an Vetmed


- DozentInnenqualifikation:  
regelmäßige, strukturierte  
Dozentenfortbildungen mit hohem  
interaktiven und praktischem Anteil

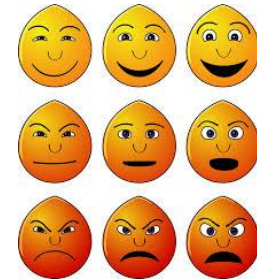
- SP Programm:

Sp werden strukturiert auf Rolle und Einsatz  
im Unterricht vorbereitet



# Anforderungen an die vetmed. Kundenkommunikation

- in > 95% übernimmt der Besitzer die Kommunikation (Besitzerverantwortlichkeit)
- Quelle von Vor- und Fehlinterpretationen
- Anamnese Besitzer ↔ Tierarzt Befundinterpretation
- weitere Problemfelder: 



## 3. Semester

### ■ Einführungsvorlesung

- Kommunikation und Feedback

### ■ praktische Übungen:

- 5 Doppelstunden - 10 Studenten / Gruppe
- Rollenspiele: Tierärztin - Patientenbesitzer
- Checkliste ‚Anamnese‘ und Fallvignetten werden zur Verfügung gestellt
- Feedback: Selbstreflexion, ‚Patientenbesitzer‘, Gruppe, LV-Leiter
- Mini-Portfolio, Dokumentation des persönlichen Lernerfolgs



### ■ Lernziele:

- Stabile / tragfähige Kommunikationsbasis aufbauen
- Erheben einer veterinärmedizinische Anamnese
- Empathisch und strukturiert mit Kundenbedürfnissen und mit intro- und extrovertiertem Verhalten umgehen
- Selbstreflexion
- Konstruktives Feedback geben und annehmen
- Förderung der Empathie durch Perspektivenübernahme



- Objective Structured Practical Examination (OSPE)
- 1 Station: Anamnese erheben (5 Minuten)
- Checkliste für den Prüfer
- Kunde wird durch einen Studenten (8.-10. Semester) oder Schauspieler dargestellt





## 6. Semester

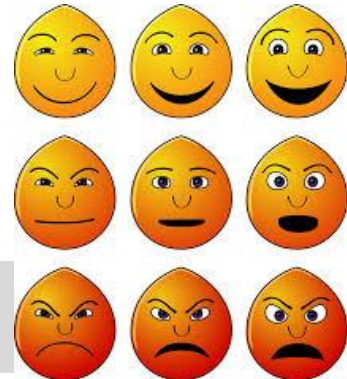
### ■ Praktische Übungen:

- 5 Doppelstunden - 10 Studenten / Gruppe
- Rollenspiele: eine Tierärztin
- Kunde wird durch einen **professionellen Schauspieler dargestellt**
- **Videoanalyse**
- Checkliste ‚Informationsweitergabe‘ und Fallvignetten werden zur Verfügung gestellt
- Feedback: **Selbstreflexion mit Videoanalyse**, ‚Kunde‘, Gruppe, LV-Leiter
- Mini-Portfolio, Dokumentation des persönlichen Lernerfolgs



### ■ Lernziele:

- Stabile und tragfähige Beziehung aufbauen
- **Befunde, Kosten, Therapieoptionen und Prognose kommunizieren = ‚schlechte Nachrichten‘!**
- Empathisch und strukturiert mit Kundenbedürfnissen umgehen
- Adäquater Umgang mit **Emotionen**
- Selbstreflexion
- Konstruktives Feedback geben und annehmen

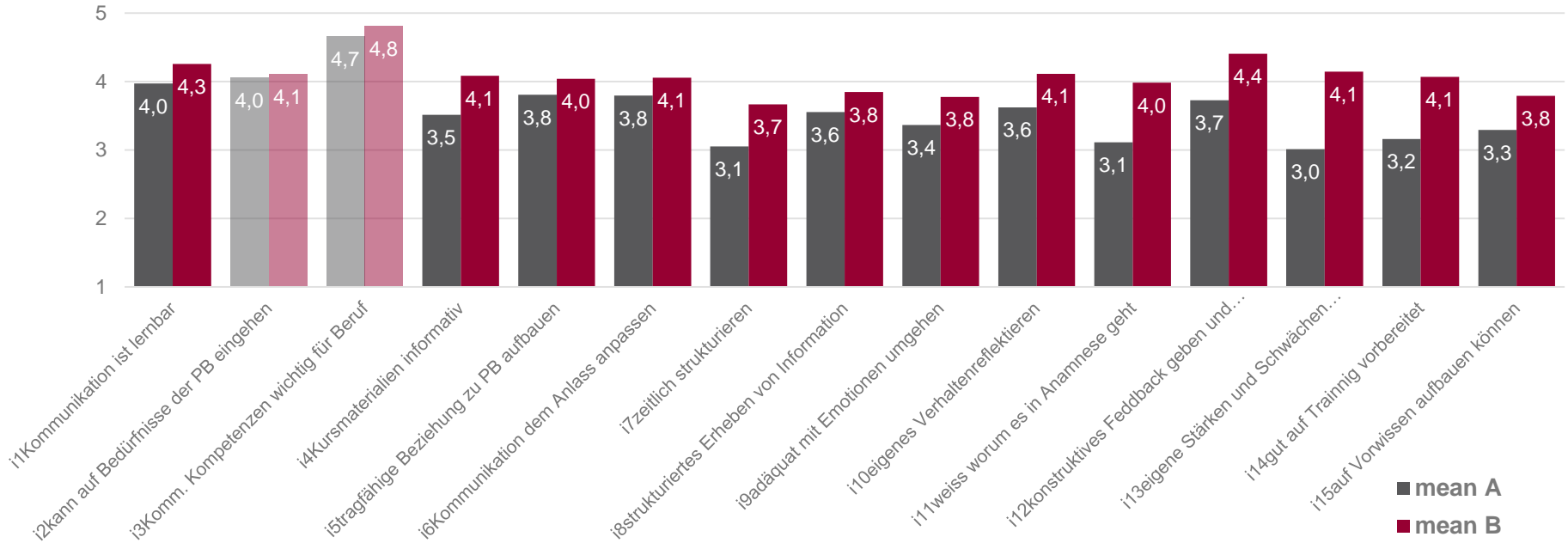


- **Angewandte tierärztliche Kommunikation im realen klinischen Umfeld** (in Abwesenheit des Tierarztes):
  - Patientenbesitzer und Patienten mit Termin
  - Erheben der Anamnese und klinische Untersuchung des Patienten
  - Diskussion der erhobenen Befunde mit dem Tierarzt im Nebenraum
  - gemeinsame Reevaluierung der Befunde und Erstellen eines Therapievorschlages
  - Selbstreflexion und Kundenfeedback



# Ergebnisse

## Prä-Post Vgl. lernzielbezogener kommunikativer Kompetenzen, 3 tes Semester, n= 161



■ mean A  
■ mean B

