

Feedback – wozu und wie?

WARUM

Zentrales Element der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung auch in der Medizin



In einer offenen und gelebten Feedbackkultur wird Feedback explizit auf allen Ebenen eingefordert – Studierende, Assistierende, Fachpersonen, Kolleginnen und Kollegen sowie Patientinnen und Patienten



WOZU

- Kompetenzen – Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Verhalten – überprüfen
- Verbesserungspotenziale aufzeigen
- Erlerntes und Best Practice konsolidieren
- Kriterien für erfolgreiche Leistungen gemeinsam definieren
- Reflektives Denken fördern
- Reflektive Prozesse ermöglichen
- Den Vermittlungsprozess verbessern
- Stärken und Schwächen erkennen
- Positive Fehlerkultur ermöglichen



WIE

Positiv & konstruktiv



Spezifisch, konkret, strukturiert



Zeitnah, unmittelbar

Begründet, beschreibend respektvoll



ICH-Botschaften



Regelmässig



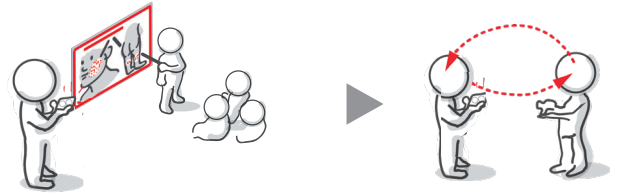
IN VIER SCHRITTEN – nach erfolgter Vereinbarung des Feedbackgespräch

1. Den Feedbacknehmer fragen, was gut gelaufen ist → dabei das Positive akzentuieren
2. Beschreiben, was aus Sicht des Feedbackgebers (Beobachters) gut gelaufen ist → das Positive akzentuieren und objektive, konkrete und auf die Situation bezogene Rückmeldung geben
3. Den Feedbacknehmer auffordern, zu beschreiben was er/sie nächstes Mal anders machen möchte → und weshalb er/sie anders vorgehen wird
4. Feedbackgeber bestätigt, was Feedbacknehmer nächstes Mal anders machen wird und ob das aus seiner Sicht auch machbar ist → Feedbackgeber kann eine Anregung oder einen persönlichen Tipps geben; immer begründen

Feedback – Anwendungsbeispiele

Lehr-/Teaching-Alltag – Präsentation

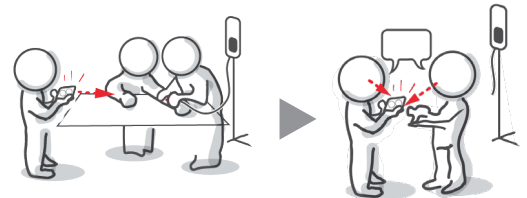
- ▶ Oberärztin und Oberarzt sind gleichzeitig erstmals in einen interaktiven, mehrsprachigen Weiterbildungs-Workshop involviert. Dabei soll der Oberarzt zu Beginn ein Inputreferat in nicht der Muttersprache zum nötigen Basiswissen halten. Er bittet seine Kollegin ihn zu beobachten und ihm nachher Rückmeldung zu geben, wie er sich dabei verhalten hat; v.a. hinsichtlich Aussprache, Vortragtempo, Augenkontakt, Anzahl der Folien etc. Sie setzen sich direkt nach dem Workshop zu einem Debriefing zusammen und gehen auch auf seine Präsentation ein. Dabei fragt



sie ihn zuerst, was er als gut empfunden habe und meldet ihm was sie als Positiv empfunden hat (wie guter Augenkontakt, deutlich und verständliche Sprache, gute Geschwindigkeit/Intonation). Dann fragt sie ihn, was er beim nächsten Mal anders machen würde und zeigt ihm dann ihr Verbesserungsvorschläge auf (wie weniger Slides, mehr Stichworte statt ganze Sätze, mit einem „Aufhänger“ beginnen, um sofort die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden zu gewinnen).

Ausbildung im klinischen Alltag – Feedback explizit vereinbaren

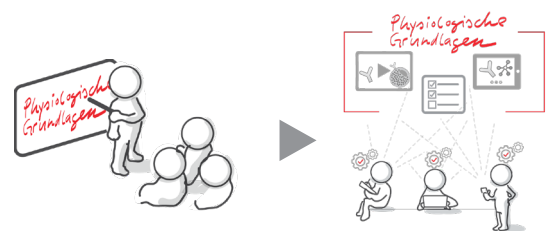
- ▶ Der/dem Lehrenden ist aufgefallen, dass die Unterassistentin oder der Unterassistent beim Legen einer Infusion ziemlich unsicher vorgeht. Sie/er schlägt vor, dass sie/er beim nächsten Mal wieder beobachten wird und mit Einverständnis der Patientin/des Patienten das Vorgehen mit Videosequenzen aufnimmt. Unmittelbar danach



setzen sie sich in einem anderen Raum zusammen und besprechen gemeinsam – jeder aus seiner Sicht – was bei Ablauf, Durchführung und auch Kommunikation mit Patient gut gelaufen ist und wo Verbesserungen wichtig sind. Die Verbesserungspotenziale formulieren sie dann zusammen in messbare Lernziele, woran sich die/der Lernende dann auch selber messen und reflektieren kann.

Peer-to-Peer oder Educationist-to-Medical Teacher – Methodik einer Lernaktivität verändern

- ▶ Der med. Fachperson fällt vermehrt auf, dass sich seine Kollegin/sein Kollege schwer tut von den traditionellen Vorlesungen wegzukommen. In einer Pause in der sie gerade alleine sind lenkt sie/er das Gespräch auf die Lehrtätigkeit und fragt wie sie/er die heutige Lernaktivität empfunden habe und fragt auch was sie/er anders machen würde, wenn sie diese Lernaktivität nochmals machen könnte. Er/sie aus ihrer/seiner Sicht gibt wie folgt Rückmeldung: was mir aufgefallen ist, dass die heutige Lehrtätigkeit



mehrheitlich eine reine Präsentation zu den Grundlagen war und es schwierig abzuschätzen ist, wie viel die Lernenden vom Inhalt absorbieren konnten. Sie/er kann auch nachfragen, weshalb die Kollegin/der Kollege diese traditionelle Methode gewählt hat. Und dann aus persönlicher Sicht bestärken, dass Basiswissen essenziell ist, aber vielleicht mittels einer anderen Methode – z.B. mittels Flipped Classroom – effektiver gelernt werden kann.

