

*Psychosoziale Medizin in Zeiten des Umbruchs*  
*Gemeinsamer Kongress DGMP/DGMS - 16. und 17. September 2021*

Uniklinikum  
Würzburg 

# Nach dem Spiel ist vor dem Spiel – Möglichkeiten des Qualitätsmanagements in Simulationspersonen-Programmen am Beispiel des Standorts Würzburg

Matthias Lukaszczik und Nina Luisa Zerban



ZEP

Zentrum für  
Psychische  
Gesundheit



Schauspielpatient\*innen-Programm  
Medizinische Fakultät, Universität Würzburg

# Um was geht's?

SP-Einsätze in Lehre und Prüfungen:  
Qualitätsstandards und -kriterien

Qualitätsmanagement im  
SP-Programm Würzburg

Fazit/Ausblick



- ▶ Simulationspersonen (SPs) als etablierter Bestandteil der Ausbildung im Medizinstudium
- ▶ große Bandbreite in Umsetzung und Rahmenbedingungen, u.a.
  - Fächer/Fachbereiche
  - Einsatzfelder
  - Ausstattung
  - Administration
  - qualitätssichernde Maßnahmen

## Gewährleistung der Qualität der „Methode SP“?

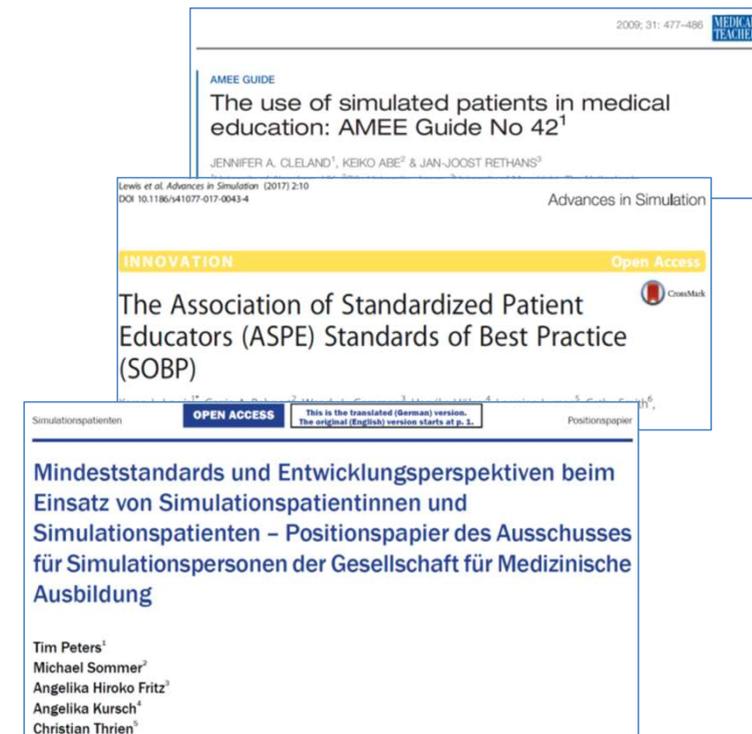
⇒ Empfehlungen (z.B. Ker et al., 2005) und (Mindest-)Standards

### ▶ international

- AMEE Guide (Cleland et al., 2009);
- ASPE Standards of Best Practice (Lewis et al., 2017)

### ▶ national

- GMA-Positionspapier „Simulationspersonen“ (Peters et al., 2019)



# Qualitätskriterien für SP-Einsätze

<b>Sichere Arbeitsumgebung</b>	
<b>Fallentwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung der Falldarstellung</li><li>• Wesentliche Komponenten des Falles / Rollenskriptes</li></ul>
<b>SP-Training</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung</li><li>• Training der Rollendarstellung</li><li>• Training des Feedbacks</li><li>• Training zum Einsatz von Beurteilungsinstrumenten</li><li>• Reflexion der Trainingsprozesse</li></ul>
<b>SP-Programm-Management</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielsetzung</li><li>• Expertise</li><li>• Richtlinien und Vorgehensweisen</li><li>• Aufzeichnungs- und Datenmanagement</li><li>• Teammanagement</li><li>• Qualitätsmanagement</li><li>• Positionierung des Programms</li></ul>
<b>Professionalität</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Karriereplanung</li><li>• Wissenschaftlichkeit</li><li>• Führungskompetenz</li></ul>

(Peters et al., 2019)

# Qualitätskriterien für SP-Einsätze

Sichere Arbeitsumgebung		
Fallentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vorbereitung der Falldarstellung</b></li> <li>• Wesentliche Komponenten des Falles / Rollen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klare und messbare Lernziele;</li> <li>– Fachinhalte durch Expert*innen autorisiert</li> </ul>
SP-Training	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung</li> <li>• Training der Rollendarstellung</li> <li>• Training des Feedbacks</li> <li>• Training zum Einsatz von Beurteilungsinstrumenten</li> <li>• Reflexion der Trainingsprozesse</li> </ul>	
SP-Programm-Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielsetzung</li> <li>• Expertise</li> <li>• Richtlinien und Vorgehensweisen</li> <li>• Aufzeichnungs- und Datenmanagement</li> <li>• Teammanagement</li> <li>• Qualitätsmanagement</li> <li>• Positionierung des Programms</li> </ul>	
Professionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karriereplanung</li> <li>• Wissenschaftlichkeit</li> <li>• Führungskompetenz</li> </ul>	

(Peters et al., 2019)

# Qualitätskriterien für SP-Einsätze

<b>Sichere Arbeitsumgebung</b>	
<b>Fallentwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung der Falldarstellung</li><li>• Wesentliche Komponenten des Falles / Rollenskriptes</li></ul>
<b>SP-Training</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung</li><li>• <b>Training der Rollendarstellung</b></li><li>• Training des Feedbacks</li><li>• Training zum Einsatz von Beurteilungsinstrumenten</li><li>• Reflexion der Trainingsprozesse</li></ul>
<b>SP-Programm-Management</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielsetzung</li><li>• Expertise</li><li>• Richtlinien und Vorgehensweisen</li><li>• Aufzeichnungs- und Datenmanagement</li><li>• Teammanagement</li><li>• Qualitätsmanagement</li><li>• Positionierung des Programms</li></ul>
<b>Professionalität</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Karriereplanung</li><li>• Wissenschaftlichkeit</li><li>• Führungskompetenz</li></ul>

– Rollentrainings zu jeder neuen Rolle;  
– Fokus auf jeweilige Ziele, Rahmenbedingungen, Formate der Lehrveranstaltungen

# Qualitätskriterien für SP-Einsätze

Sichere Arbeitsumgebung	
Fallentwicklung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung der Falldarstellung</li><li>• Wesentliche Komponenten des Falles / Rollenskriptes</li></ul>
SP-Training	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung</li><li>• Training der Rollendarstellung</li><li>• Training des Feedbacks</li><li>• Training zum Einsatz von Beurteilungsinstrumenten</li><li>• Reflexion der Trainingsprozesse</li></ul>
SP-Programm-Management	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielsetzung</li><li>• Expertise</li><li>• Richtlinien und Vorgehensweisen</li><li>• Aufzeichnungs- und Datenmanagement</li><li>• <b>Teammanagement</b></li><li>• Qualitätsmanagement</li><li>• Positionierung des Programms</li></ul>
Professionalität	<ul style="list-style-type: none"><li>• Karriereplanung</li><li>• Wissenschaftlichkeit</li><li>• Führungskompetenz</li></ul>

– geregeltes Auswahlverfahren mit klaren Auswahlkriterien für neue SPs;  
– angemessene Vergütung der SP-Einsätze

# Qualitätskriterien für SP-Einsätze

<b>Sichere Arbeitsumgebung</b>	
<b>Fallentwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung der Falldarstellung</li><li>• Wesentliche Komponenten des Falles / Rollenskriptes</li></ul>
<b>SP-Training</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung</li><li>• Training der Rollendarstellung</li><li>• Training des Feedbacks</li><li>• Training zum Einsatz von Beurteilungsinstrumenten</li><li>• Reflexion der Trainingsprozesse</li></ul>
<b>SP-Programm-Management</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielsetzung</li><li>• Expertise</li><li>• Richtlinien und Vorgehensweisen</li><li>• Aufzeichnungs- und Datenmanagement</li><li>• Teammanagement</li><li>• <b>Qualitätsmanagement</b></li><li>• Positionierung des Programms</li></ul>
<b>Professionalität</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Karriereplanung</li><li>• Wissenschaftlichkeit</li><li>• Führungskompetenz</li></ul>

– regelmäßige Evaluation, darunter Qualität von Rollendarstellung, Feedback;  
– Sicherung der Qualität der Arbeit der SP-Trainer\*innen (u.a. Fort-/Weiterbildung)



- SP-Interessent\*in: Kennenlerngespräch mit Programmkoordinator\*innen
- Erhebungsbogen
  - Vorerfahrungen, Motivation?
  - Bereitschaft zur Übernahme bestimmter Rollen?
  - Gesundheitszustand/Krankheitsgeschichte?
  - Erfahrungen mit Gabe von Feedback?



[https://pngimg.com/uploads/road/road\\_PNG60.png](https://pngimg.com/uploads/road/road_PNG60.png)

Julius-Maximilians- UNIVERSITÄT WÜRZBURG		S
<b>ERHEBUNGSBOGEN FÜR SIMULATIONSPATIENTEN / SCHAUSPIELPATIENTEN</b>		
Datum: _____		
Erhoben von: _____		
NAME, VORNAME	GEBURTSDATUM:	
ADRESSE:	TELEFON:	

- bei Übernahme in SP-Pool:  
Rollentraining  
(einzeln oder mit anderen SPs der Rolle)
- vor Semesterbeginn:  
Feedbacktraining
- regelmäßig:  
Auffrischungstrainings für SPs einer Rolle



1. Wahrnehmung	2. Wirkung	3. Wunsch
		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Situation beschreiben</li><li>• Eigene Wahrnehmung schildern</li><li>• Unstrittige Punkte nennen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gefühle ansprechen</li><li>• Eindruck schildern</li><li>• Individuelle Folgen schildern</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verhaltensalternativen aufzeigen</li><li>• Wunsch nach Beibehaltung des Verhaltens</li></ul>
<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie haben mich wenig angesehen.</li><li>• Sie haben viele Pausen gemacht.</li><li>• Sie haben viel erklärt.</li></ul>	<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Das hat auf mich unsicher gewirkt.</li><li>• Das hat mir geholfen, zu verstehen.</li><li>• Das hat auf mich kompetent gewirkt.</li></ul>	<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ich hätte es angenehmer gefunden, wenn Sie mehr Blickkontakt gehalten hätten.</li><li>• Genau so würde ich es mir wünschen.</li></ul>

(Howley et al., 2005; Neubarth, 2011)

## SP-Einsätze

- Checkliste für SP-Feedback (Notizblock)
- Briefings für Dozierende (Feedback-Vorgaben, ...)



UNIVERSITÄT WÜRZBURG CHECKLISTE BEWERTUNG ARZT-PATIENT-GESPRÄCH		☒	☒
Kontakt- aufnahme	Blickkontakt und ggf. Händedruck bei der Begrüßung		
	Der Arzt hat sich mir vorgestellt (Name, Funktion).		
Informationen sammeln	Der Arzt hat mit offenen Fragen begonnen (z. B. wie es mir geht, was bisher gemacht wurde).		
	Fremdwörter wurden erklärt oder vermieden.		
	Ich konnte ausreden bzw. wurde angemessen unterbrochen.		
	Ich wurde nach meiner Meinung gefragt.		
Beziehung aufbauen	Die Körperhaltung des Arztes war zugewandt.		
	Abstand / Sitzposition waren für mich angenehm.		
	Der Blickkontakt war für mich angenehm.		
	Der Arzt hat sich auf mich konzentriert.		
	Der Arzt hat mir zugehört.		
	Ich hatte Zeit zum Nachdenken und für Fragen.		
Erklären, Planen	Der Arzt hat meine Gefühle bemerkt und angesprochen.		
	Der Arzt hat Wichtiges wiederholt oder nochmal zusammengefasst.		
	Der Arzt hat nachgefragt, ob ich ihn verstanden habe.		
	Die Vorgehensweise wurde mir verständlich erklärt.		
	Der Arzt hat nachgefragt, ob ich mit der Behandlung einverstanden bin.		
Verab- scheidung	Der Arzt hat gefragt, ob ich Unterstützung benötige und gesagt, woher ich diese ggf. bekomme.		
	Blickkontakt und Händedruck bei Verabschiedung		
	Es wurde ein Ansprechpartner genannt.		

## Evaluation SP-Einsätze

- online via EvaSys
- Studierende (veranstaltungsbezogen)
- Dozierende
  - rollenbezogen; personenbezogene Anmerkungen möglich
  - bzgl. Rollendarstellung, Feedback (+ Angemessenheit Online-Umsetzung)



<b>Wurde die Rollenvorgabe erfüllt?</b>		
Emotionen		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
inhaltlich glaubwürdig		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
für videobasiertes Setting angemessen		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
<b>Ist das Feedback gelungen?</b>		
Sichtweise als Patient/in, nicht als Privatperson oder "Dozent/in"		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
konkret beschreibend an Beispielen		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
nachvollziehbar für Zuhörer/innen		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		
für videobasiertes Setting angemessen		
<input type="checkbox"/> gar nicht	<input type="checkbox"/> wenig	<input type="checkbox"/> überwiegend
<input type="checkbox"/> sehr		

Bogen für  
Dozierende  
(Ausschnitt)

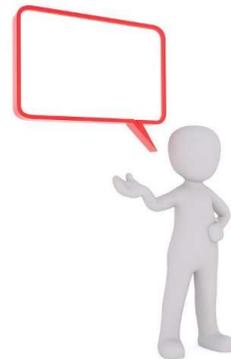
# Qualitätsmanagement im SP-Programm Würzburg

Bogen für Studierende (Ausschnitt)

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	
2.2 Theoretische Einführung	<input type="checkbox"/>					
2.3 Rollenspiele mit Simulationspatienten	<input type="checkbox"/>					
2.4 In den Rollenspielen bearbeitete Fälle	<input type="checkbox"/>					
2.5 Rückmeldungen der Simulationspatienten	<input type="checkbox"/>					
2.6 Rückmeldungen der anderen Kursteilnehmer	<input type="checkbox"/>					
2.7 Moderation der Gruppendiskussion	<input type="checkbox"/>					
2.8 Umsetzung der Videokonsultation	<input type="checkbox"/>					
						trifft weniger zu
						trifft gar nicht zu
4.1 Durch die Rollenspiele mit Schauspielpatienten fühle ich mich auf Patientengespräche besser vorbereitet.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Durch den Einsatz von Schauspielpatienten kann eine realistische Gesprächssituation simuliert werden.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Das Üben von Gesprächen mit Schauspielpatienten ist hilfreich für die spätere ärztliche Tätigkeit.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Den Einsatz von Schauspielpatienten im Kurs Medizinische Psychologie finde ich gut.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Das Üben von Gesprächen mit Schauspielpatienten sollte als Bestandteil des Kurses beibehalten werden.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SP-Perspektive

- Kurzfragebogen bzgl. Zufriedenheit mit Rolle, Trainings, Organisation, Kommunikation mit Dozierenden („Qualitätshefterl“)
- Austausch beim Semesternachtreffen



[https://pngimg.com/uploads/road/road\\_PNG60.png](https://pngimg.com/uploads/road/road_PNG60.png)

DAS SP-QUALITÄTSHEFTERL				
Name: _____				
Rolle/n: _____				
	sehr zufrieden	ziemlich zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen <b>Rolle</b> / Ihren aktuellen Rollen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie mit den <b>Trainings</b> im SP-Programm (Feedback-/Schauspieltraining, Rollen-, Auffrischungstraining)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie mit der <b>Organisation</b> im SP-Programm (z.B. Terminabfrage, Laufzettel, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie bezüglich der Kommunikation mit den <b>SP-Programm-Koordinatoren</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie bezüglich der Kommunikation mit den <b>DozentInnen bzw. TutorInnen</b> in den Lehrveranstaltungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihre Anmerkungen zu den o.g. Punkten:				
Gibt es in Ihrer Rolle / in Ihren Rollen <b>Schwierigkeiten</b> , Unklarheiten o.ä., die wir mit Ihnen klären sollten?	<input type="checkbox"/>	nein		
	<input type="checkbox"/>	ja, und zwar:		

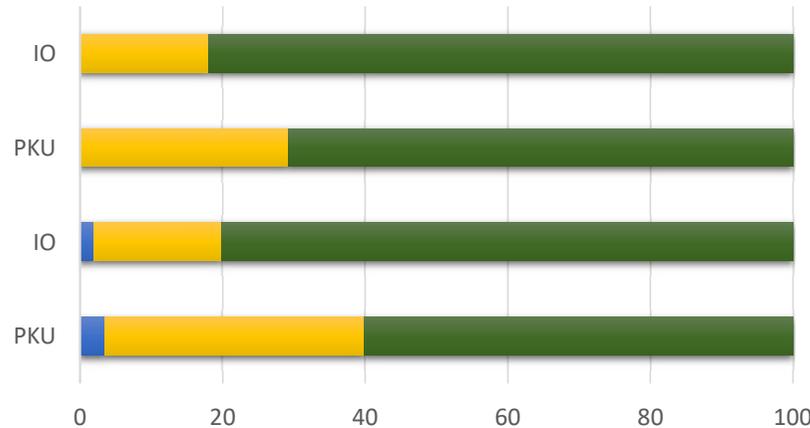
# Exemplarische Daten aus der Evaluation und Qualitätssicherung

Evaluation SP-Einsätze durch Dozierende,  
Sommersemester 2021

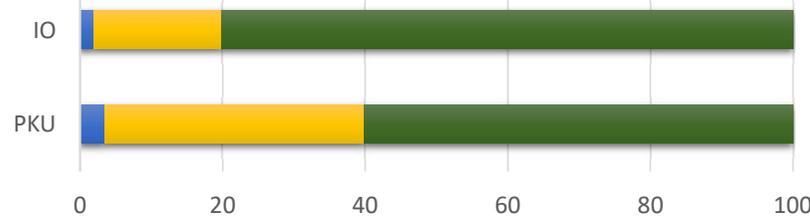


# Evaluation SP-Einsätze, SoSe 2021

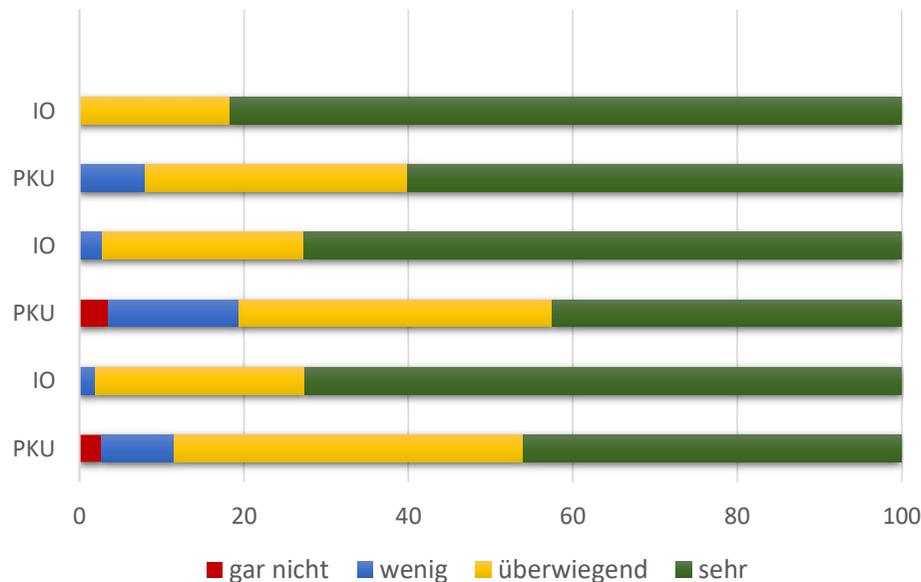
Rollenvorgabe erfüllt –  
Emotionen



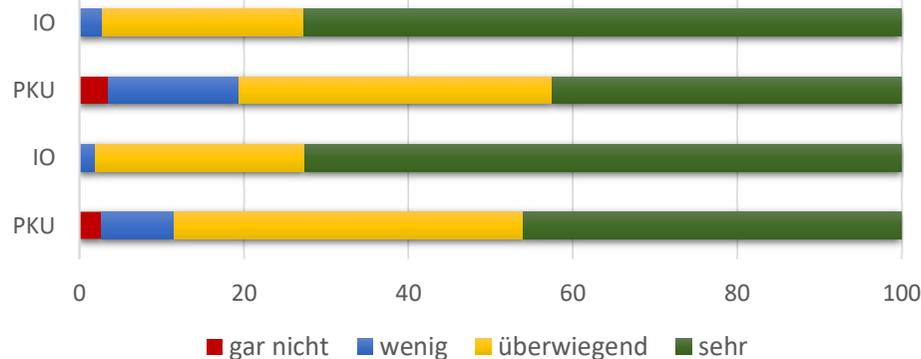
Rollenvorgabe erfüllt –  
inhaltlich glaubwürdig



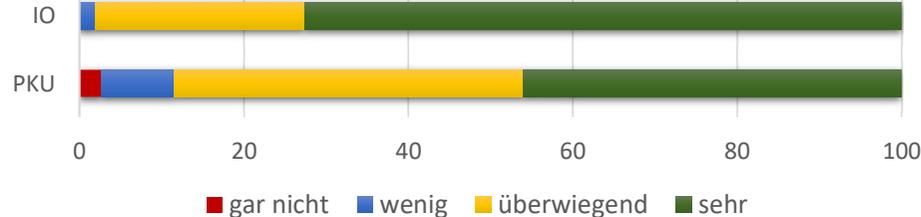
Feedback – Sichtweise als  
Patient\*in



Feedback – konkret  
beschreibend an Beispielen



Feedback – nachvollziehbar  
für Zuhörer\*innen



**IO** = Interdisziplinäre Onkologie  
(Breaking Bad News)  
(7. Semester);

n=106 bewertete SP-  
Gespräche, n=14 Dozierende

**PKU** = Praktische Klinische  
Untersuchung,  
Anamnesemodul (5. Semester);

n=113 bewertete SP-  
Gespräche, n=13 Dozierende

[angegeben sind jeweils gültige Prozente]

- (weitgehend erfüllt)**
- Wesentliche Komponenten des Falles / Rollenskriptes
  - Trainingsvoraussetzungen, -vorbereitung
  - Training der Rollendarstellung
  - Training des Feedbacks
  - Teammanagement
  - Vorbereitung der Falldarstellung  
(klare **und messbare** Lernziele, Fachinhalte durch Expert\*innen autorisiert)
  - Qualitätsmanagement  
(regelmäßige Evaluation SP-Programm, Qualität Rollendarstellung, Feedback, **regelmäßiger fachlicher Austausch zwischen Lehrkoordinator\*innen und SP-Programm**, Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Arbeit der SP-Trainerinnen)
  - Positionierung des Programms  
(Sichtbarkeit im Internet, **regelmäßige Information von Lehrverantwortlichen und Fakultätsinstanzen**, fester Bestandteil der medizinischen Ausbildung)

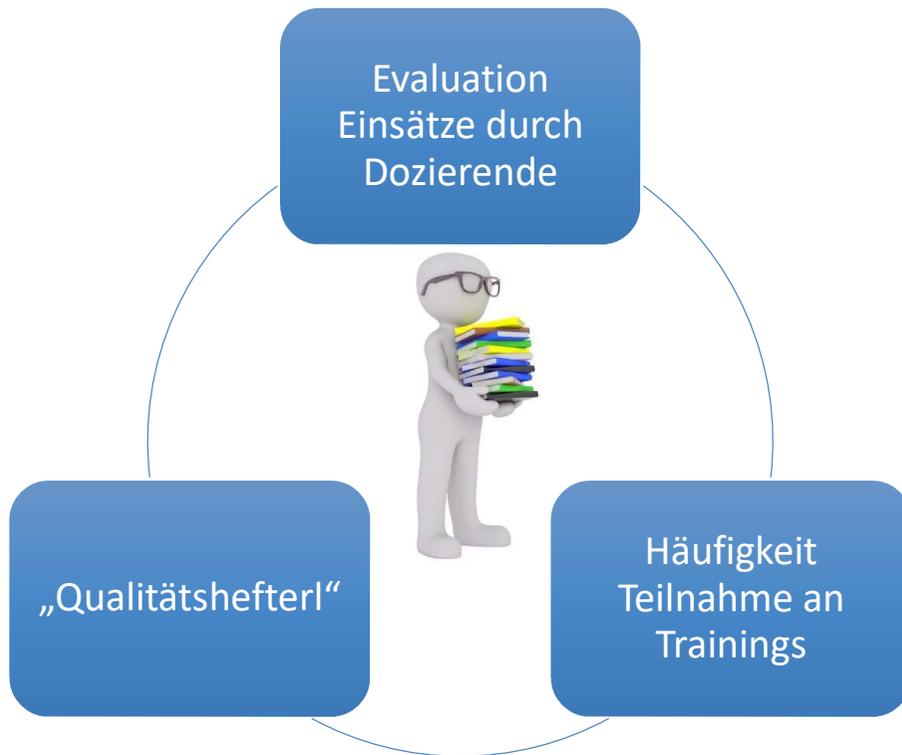
## teilweise erfüllt

- Sichere Arbeitsumgebung/-praktiken  
(**schriftlich formulierte Schutzmaßnahmen für SPs inkl. Umsetzung**, körperliche/psychische Belastung begrenzen, angemessene räumliche Gegebenheiten, Unterstützung bei ungerechtfertigten Beschwerden)
- Richtlinien und Vorgehensweisen  
(**relevante Rahmenbedingungen der SP-Tätigkeit in schriftlichen Verträgen geregelt**)

## nicht erfüllt/ unklar

- Zielsetzung  
**schriftlich fixierte Ziele des SP-Programms, messbare Teilziele und regelmäßige Überprüfung**
- Führungskompetenz  
**Weiterentwicklung von Leitungs-, Repräsentationsfunktion der SP-Verantwortlichen, z.B. Führungskräfte training**

- ▶ Evaluation in der (medizinischen) Lehre = grundlegend; Lehrmethode ‚SPs‘ sollte regulärer Baustein sein
- ▶ Evaluation oft mit den jeweiligen SP-Programmen „gewachsen“
- ▶ Abgleich mit nationalen, internationalen Standards sinnvoll und hilfreich zur Anpassung („Kalibrierung“)
- ▶ Umsetzung u.a. von Ressourcen vor Ort abhängig



- ➡ systematische SP-individuelle Rückmelderoutine (im Aufbau)
- ▶ Unterstützung/Änderung bzgl. Rolle(n) gewünscht?
  - ▶ Training sinnvoll, und zwar...
  - ▶ Erinnerung an regelmäßige Trainings-Teilnahme sinnvoll?
  - ▶ Anderes?

# Vielen Dank fürs Zuhören und -sehen!



[zerban\\_n@ukw.de](mailto:zerban_n@ukw.de)

[matthias.lukaszczik@uni-wuerzburg.de](mailto:matthias.lukaszczik@uni-wuerzburg.de)

- ▶ Cleland, J.A., Abe, K. & Rethans, J.J. (2009). The use of simulated patients in medical education: AMEE Guide No 42. *Medical Teacher*, 31, 477-486. DOI: 10.1080/01421590903002821
- ▶ Deutsche Gesellschaft für Evaluation DeGEval (2017). Standards für Evaluation (1. Rev. 2016). Mainz: DeGEval. [https://www.degeval.org/fileadmin/Publikationen/DeGEval-Standards\\_fuer\\_Evaluation.pdf](https://www.degeval.org/fileadmin/Publikationen/DeGEval-Standards_fuer_Evaluation.pdf)
- ▶ Howley, L.D., Simons, D.F., & Murray, J.A. (2005). Focusing feedback on interpersonal skills. A workshop for standardized patients. Facilitator's guide. [https://www.mededportal.org/doi/10.15766/mep\\_2374-8265.339](https://www.mededportal.org/doi/10.15766/mep_2374-8265.339)
- ▶ Ker, J.S., Dowie, A., Dowell, J., Dewar, G., Dent, J.A., Ramsay, J., Benvie, S., Bracher, L. & Jackson, C. (2005). Twelve tips for developing and maintaining a simulated patient bank. *Medical Teacher*, 27, 4-9. DOI: 10.1080/01421590400004882
- ▶ Lewis, K.L., Bohnert, C.A., Gammon, W.L., Hölzer, H., Lyman, L., Smith, C., Thompson, T.M., Wallace, A. & Gliva-McConvey, G. (2017). The Association of Standardized Patient Educators (ASPE) Standards of Best Practice (SOBP). *Advances in Simulation*, 2, 10. DOI: 10.1186/s41077-017-0043-4
- ▶ Neubarth, A. (2011). Führungskompetenz aufbauen. Kap. 8: Lobkultur und Feedback im Unternehmen (S. 151-165). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- ▶ Peters, T., Sommer, M., Fritz, A.H., Kursch, A. & Thrien, C. (2019). Minimum standards and development perspectives for the use of simulated patients – a position paper of the committee for simulated patients of the German Association for Medical Education. *GMS Journal of Medical Education*, 36(3), Doc31. DOI: 10.3205/zma001239
- ▶ Sommer, M., Fritz, A. H., Thrien, C., Kursch, A., & Peters, T. (2019). Simulated patients in medical education - a survey on the current status in Germany, Austria and Switzerland. *GMS Journal of Medical Education*, 36(3), Doc27. DOI: 10.3205/zma001235