**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen**  | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | Situationsgerechte Kommunikation mit Patientinnen und Patienten erlernen | 6 |  |
| x.2 |  |  |  |
| x.3 |  |  |  |
| x.4 |  |  |  |
| … |  |  |  |
| … |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Wirtschaftsbeziehungen und Praxismanagement**Lernfeld 2:** Patienten empfangen und begleiten (60 UStd.)**Lernsituation Nr.** **2.1:** Situationsgerechte Kommunikation mit Patientinnen und Patienten erlernen (6 UStd.) |
| Einstiegsszenario Heutiges Telefonat in der Praxis Dr. Werner:ZFA: Guten Morgen, hier Praxis Dr. Werner. Patient: Schön, dass Sie auch mal drangehen. Ich versuche es bereits seit einer halben Stunde und es ist ständig besetzt. Hier Stabe. ZFA: Na ja, jetzt sind Sie ja durchgekommen. Was kann ich für Sie tun?Patient: Ich habe Schmerzen und wollte mal horchen, wann ich vorbeikommen kann. Ich könnte sofort kommen, habe aber nicht viel Zeit.ZFA: Jetzt passt es schlecht. Es ist voll bestellt. Seit wann haben Sie denn die Schmerzen?Patient: Seit ein paar Wochen. Aber ich habe Angst, dass sie schlimmer werden. Ich will am Wochenende wegfahren.ZFA: Na, dann wird es wohl nächste Woche auch noch genügen. Ich könnte Ihnen einen Termin am Dienstag um 11:00 Uhr anbieten. Patient: Habe ich mich nicht klar ausgedrückt? Ich möchte heute kommen! ZFA: Ok, ich schaue nochmal nach. Wie ist denn Ihr Vorname? Und wie sind Sie versichert?Patient: Was hat denn meine Versicherung damit zu tun? Muss man bei Ihnen Privatpatient sein, um einen Termin zu bekommen? ZFA: Nein, aber wenn Sie etwas freundlicher wären, hätten Sie vielleicht bessere Chancen. Ich wollte eigentlich nur in Ihre Patientenakte schauen. Patient: Ach, wissen Sie was, das ist mir wirklich zu doof. Ich komme am Dienstag. Den Rest kläre ich dann direkt mit Ihrem Chef. Wen habe ich am Telefon? ZFA: Dann haben wir ja eine Lösung gefunden. Mein Name ist Schubert. Auf Wiederhören. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Gesprächsnotiz zur Bearbeitung und Reflexion der Gesprächssituation anhand der im Unterricht behandelten Inhalte zur Kommunikation
* Erfassung der Beschwerde im Beschwerdeprotokoll (QM-Dokument)
* Regelkatalog für eine situationsgerechte Kommunikation
* Positivformulierung als Text und Audio- oder Videoaufnahme
* Mindmap zu verschiedenen Patientengruppen

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* machen sich die Anforderungen an eine adressaten- und situationsgerechte Kommunikation bewusst.
* gestalten einen Regelkatalog für Gesprächssituationen z.B. unter Einsatz eines Textverarbeitungsprogramms.
* reflektieren eigene, digitale Arbeitsprozesse im Hinblick auf Zeitmanagement und Zielorientierung.
* planen und führen eine softwaregestützte Audio- oder Videoaufnahme durch.
* reflektieren die Vor- und Nachteile medientechnischer Umsetzung.
 | **Inhalte:*** Kommunikationsmodell: vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun
* Kommunikationsregeln
* Körpersprache: Mimik, Gestik, Körperhaltung, Distanzzonen
* Umgang mit Kritik und Beschwerden (Kommunikationsstörungen)
* Unterscheidung unterschiedlicher Patientengruppen
 |
| Lern- und ArbeitstechnikenGruppenarbeit zur Aufstellung eines RegelkatalogsPartnerarbeit im Entscheidungs- und PräsentationsprozessSoftwaregestützte Aufnahme und Sicherung in einem geeigneten MediumMindmapping-Tool |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleFlow-Chart Beschwerdemanagement (Word-Datei)Beschwerdeprotokoll (Word-Datei)Webbasierte Bereitstellung des Unterrichtsmaterials (Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun, Körpersprache) Fachbuch |
| Organisatorische HinweiseDV-Raum Endgeräte mit InternetanbindungVertiefung im Fach Deutsch (Gesprächstechniken, Umgang mit verschiedenen Patientengruppen) |

 |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)