**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 Kompetenzen  Die 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 Arbeitstechniken  Gruppenarbeit zur Aufstellung eines Regelkatalogs  Partnerarbeit im Entscheidungs- und Präsentationsprozess  Softwaregestützte Aufnahme und Sicherung in einem geeigneten Medium  Mindmapping-Tool | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle  Flow-Chart Beschwerdemanagement (Word-Datei)  Beschwerdeprotokoll (Word-Datei)  Webbasierte Bereitstellung des Unterrichtsmaterials (Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun, Körpersprache)  Fachbuch | | | Organisatorische Hinweise  DV-Raum  Endgeräte mit Internetanbindung  Vertiefung 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.)