

Kommunikation, Stand 04.02.2016

(die Aufgaben des praktischen Teils der Abschlussprüfung werden aus diesen Modulen zusammengesetzt)

01	Patientenempfang (zum vereinbarten Termin)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs ansprechen - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken, Notfall erkennen)
02	Patientenempfang (ohne Termin)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs eruieren, auf Situation eingehen - Problem Terminvergabe lösen (z. B. längere Wartezeit) - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken)
03	Patientenempfang (P. kommt zu spät, z. B. 30 Minuten)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs ansprechen - Verspätung ansprechen - Problem Terminvergabe lösen (z. B. längere Wartezeit) - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken)
04	Patientenempfang (P. kommt zu früh, z. B. 30 Minuten)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs ansprechen - zu frühe Ankunft ansprechen, auf Situation eingehen - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken)
05	Patientenempfang (Wiederholungstermin, 1. Termin ohne Entschuldigung versäumt)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs ansprechen - versäumten Termin ansprechen - mögliche Konsequenzen aufzeigen - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken)
06	Patientenempfang (Terminverschiebung z. B. wegen Notfall um ca. 40 Min.)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (eigene Vorstellung bei neuen Patienten) - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - Grund des Praxisbesuchs ansprechen - Patienten über Verzögerung informieren - nächsten Schritt einleiten (z. B. in Wartezone schicken, Kaffee anbieten, neuen Termin vereinbaren)

07	Patientenempfang Notfall	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - korrekte, dem Alter entsprechende Ansprache - auf Sondersituation eingehen - Empathie zeigen - nächsten Schritt einleiten
08	Patientenempfang (pünktlicher Patient, der nicht warten kann)	<ul style="list-style-type: none"> - aktuelle Terminsituation in der Praxis abschätzen - Anliegen ernst nehmen - realistische Lösung anbieten - notfalls Alternativen anbieten
09	Beschwerde Wartezeit (z. B. wegen Notfall)	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie zeigen und sich entschuldigen - Sachverhalt erklären - Lösung anbieten
10	Beschwerde Wartezeit (z. B. wegen Fehler in der Praxis)	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie zeigen und sich entschuldigen - Sachverhalt eingestehen, keine Ausreden suchen - schnellstmögliche Lösung anbieten - sich versichern, dass Patient zufrieden ist
11	Ein Pharmareferent kommt unangemeldet in die Praxis und teilt Ihnen mit, dass er heute den Ärzten das neue Medikament zur Asthmabehandlung vorstellen kann, auf das alle schon warten. (Ihr Chef will in der Sprechstunde nicht gestört werden, Ihre Chefin macht gerade Hausbesuche)	<ul style="list-style-type: none"> - sich für die Situation entschuldigen - kurz begründen, warum Ärzte im Moment nicht verfügbar sind - Lösung suchen (z. B. neuen Termin vereinbaren, etc., evtl. Rückfrage bei Chef) - wenig Zeit verlieren, rasch abwickeln (Info-Material und Visitenkarte geben lassen)
12	Eine seit vielen Jahren bekannte Patientin kommt nach der Behandlung zu Ihnen an die Anmeldung und verwickelt Sie in ein Gespräch über ihre derzeitigen Probleme. Sie haben keine Zeit für ein längeres Gespräch.	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie zeigen - Gespräch möglichst schnell beenden durch geschlossene Fragen und Zusammenfassung - Hinweis auf Zeitmangel
13	Eine Patientin holt Sie aufgeregt ins Wartezimmer, weil sich ein anderer Patient übergeben hat.	<ul style="list-style-type: none"> - um den Patienten kümmern und Empathie zeigen für die peinliche Situation des Pat. - Patienten in anderen Raum bringen - Arzt verständigen - Kollegin bitten, den Warteraum zu säubern

14	Ein Patient kommt aus der Toilette zurück. Sie sehen, dass er vergessen hat, seine Hose korrekt zu schließen. Er ist auf dem Weg ins vollbesetzte Wartezimmer.	- Patienten diskret ansprechen und auf offen stehende Hose hinweisen
15	Eine japanische Touristin erscheint plötzlich bei Ihnen an der Anmeldung. Sie deutet mit schmerzverzerrtem Gesicht auf ihren Bauch. In einem Deutsch-Japanischen Wörterbuch zeigt sie auf den Satz: „Ich brauche einen Arzt“.	<ul style="list-style-type: none"> - tatsächlichen Grund für Arztbesuch herausfinden - versuchen, auf Englisch anzusprechen - (evtl. um Reisepass bitten) - nonverbale Kommunikation nutzen - (evtl. Wörterbuch mitbenutzen oder Dolmetscher organisieren) - Arzt informieren
16	Ein Patient erscheint offensichtlich sehr stark alkoholisiert in der Praxis. Er verlangt sofort den Arzt zu sprechen. Er beginnt außerdem, eine Kollegin anzupöbeln.	<ul style="list-style-type: none"> - Patienten sofort isolieren und bei ihm bleiben - Kollegin verständigt Arzt - keinen Streit provozieren (Deeskalation)
17	Sie bitten eine ältere Patientin ins Labor zur Blutabnahme. Während Sie den Stauschlauch um den Arm legen, fragt sie, ob Sie das überhaupt schon können.	<ul style="list-style-type: none"> - Sie bestätigen ihre Kompetenz - keine Rechtfertigung
18	Sie benötigen für ein Wiederholungsrezept die Unterschrift Ihrer Chefin, die gerade mit der Behandlung eines neuen Patienten begonnen hat. Der Patient ist nicht bereit, länger auf sein Rezept zu warten.	<ul style="list-style-type: none"> - Patienten die Sachlage erklären (Arzt-Patienten-Kontakt nicht unterbrechen) - (evtl. Ärztin über PC-Email hinweisen, dass sie gebraucht wird) - notfalls Zusendung per Post vereinbaren
19	Eine erboste Patientin beschwert sich bei Ihnen, dass ihr letztes Rezept falsch war und sie 10,00 € in der Apotheke bezahlen musste. (Sie hatten vergessen anzukreuzen, dass die Patientin von der Zuzahlung befreit ist)	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie zeigen und sich entschuldigen - Sachverhalt eingestehen, keine Ausreden suchen - anbieten, mit der Apotheke zu telefonieren - sich versichern, dass Patientin zufrieden ist

20	Eine Patientin beschwert sich bei Ihnen, dass ihr Husten immer noch so stark ist, obwohl sie schon seit drei Wochen Antibiotika schluckt. Sie schimpft, wozu sie denn überhaupt hierher komme.	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie für die Lage des Patienten zeigen (Unzufriedenheit ernst nehmen) - nochmaliges klärendes Gespräch mit dem Arzt ermöglichen
21	Ein Vater kommt mit seinem dreijährigen Sohn auf dem Arm zur Anmeldung und wünscht einen raschen Termin bei Ihrer Chefin. Sie sehen, dass das Kind einen großfleckigen roten Ausschlag im Gesicht und an den Armen hat. Das Kind weint heftig.	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie für das Kind zeigen - dem Vater deutlich erklären, dass das Kind schnellstens isoliert werden muss (mögliche Ansteckungsgefahr) - Ärztin verständigen
22	Ihre Kollegin beschimpft Sie vor den Patienten (z. B. Du bist echt zu doof für diesen Beruf) weil Sie schon wieder einen Termin einzutragen vergessen haben. (Wie gehen Sie mit dieser Situation um?)	<ul style="list-style-type: none"> - keine Streit-Eskalation vor den Patienten - Kollegin in ruhiger Minute auf diese Situation ansprechen u. hinterfragen, warum sie so reagiert hat - auf persönliches verletzt sein hinweisen - Regeln für künftigen Umgang klären
23	Kommunikation (Kind auf Eingriff vorbereiten)	<ul style="list-style-type: none"> - auf die Ebene des Kindes begeben (z. B. hinhocken) - kindgerechte Sprache - wahrheitsgemäß auf Eingriff vorbereiten (Schmerzen nicht verleugnen, Mut zusprechen) - Belohnung in Aussicht stellen
24	Angehörige eines vor einer Woche verstorbenen langjährigen Patienten kommen in die Praxis. Sie wünschen ein abschließendes Gespräch mit den Ärzten. (Wie verhalten Sie sich beim Empfang der Angehörigen?)	<ul style="list-style-type: none"> - offene Empathie zeigen und Beileid aussprechen - Situation ansprechen - aktiv zuhören - Angehörige in einen separaten Besprechungsraum begleiten

25	Terminvereinbarung telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - ggf. Grund des Praxisbesuchs eruieren - ggf. Dringlichkeit abklären - ggf. nüchtern (Termin morgens) - Termin vereinbaren, ggf. kurzfristig
26	Krankenwagenbestellung telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs mit Verdachtsdiagnose - Praxisadresse (bei Hausbesuch Patientenanschrift mit evtl. Besonderheiten) - Dringlichkeit - Einweisung (Muster 4) mitgeben
27	Anforderung einer Überweisung z. B. zur MRT für die Wirbelsäule wegen Rückenschmerzen. Die Überweisung wird in einer Stunde abgeholt.	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - kein Überweisungsschein für Kernspintomographie ohne Arztkontakt - Gesprächsergebnis zusammenfassen und ggf. Termin vereinbaren
28	telefonische Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Sachverhalt darstellen - Lösungsvorschläge einfordern - Gesprächsergebnis zusammenfassen und Verbindlichkeit herstellen - Dokumentation des Anrufs
29	Schweigepflicht (Anruf eines Dritten, z. B. Ehemann/-frau)	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - auf Schweigepflicht hinweisen (bei Schweigepflichtsverletzung 0 Punkte)
30	Telefonanruf Notfall (z. B. Betroffener bewusstlos)	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - schnelles Erfassen der Situation als lebensbedrohlicher Notfall: – wo ist es passiert? (genaue Adresse) – wer (Anrufer und Patient)? – was ist passiert? - sofortige Hilfe zusichern, beruhigen - Arzt (sofern anwesend) bzw. Notarzt sofort informieren
31	Terminvereinbarung telefonisch (kurzfristiger Termin, Praxis belegt)	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - Dringlichkeit des Besuchs erfragen - kurzfristig nur mit längerer Wartezeit

32	Terminvereinbarung telefonisch bei einem anderen Arzt	<ul style="list-style-type: none"> - Patient nach Arztwunsch fragen - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Name des Patienten - Verdachtsdiagnose - Bitte um Termin je nach Dringlichkeit - Termin für Patient notieren - ggf. Name und Anschrift des Arztes, falls dem Patienten unbekannt
33	Werbeanruf z. B. Finanzdienstleister wegen einer nur kurzfristig möglichen sensationellen Kapitalanlage. (Es gibt eine Anweisung, dass Werbeanrufer nicht weiter verbunden werden dürfen.)	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - bestimmt und nachhaltig diesen und weitere Anrufe ablehnen - auf keinen Fall mit dem Arzt verbinden - (evtl. Telefonnotiz für den Arzt mit Rückrufmöglichkeit anlegen)
34	Anruf wegen eines Hausbesuchs z. B. 10-jährige Enkelin der Anruferin hat hohes Fieber und einen Ausschlag im Gesicht. (Hausbesuche werden in der Mittagspause oder nach der Sprechstunde durchgeführt.)	<ul style="list-style-type: none"> - Melden am Telefon (Begrüßung, Praxis, eigener Name) - Grund des Anrufs eruieren - genaues Nachfragen der Situation - Zusicherung des Hausbesuchs - zwingend Telefonnotiz erstellen und schnell an Arzt weiterreichen (Patientenname, genaue Adresse, Telefonnummer, Symptome genau notieren)
35	Anrufbeantworter (Textentwurf Urlaub)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (Anrufbeantworter der Praxis - Praxis von ... bis ... geschlossen - Vertretung (Name, Adresse, Tel.nr., Sprechzeiten) - Bereitschaftsdienst in Notfällen unter Tel.nr. - Praxisbetrieb wieder am ab Uhr - Sprache und Sprechtempo
36	Anrufbeantworter - Textentwurf (z. B. geschlossenes Wochenende)	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung (Anrufbeantworter der Praxis - am Wochenende geschlossen - Bereitschaftsdienst in Notfällen unter Tel.nr. - am Montag ist unser Praxisteam ab ... Uhr wieder für Sie da - Sprache und Sprechtempo
37	Verabschiedung Patient	<ul style="list-style-type: none"> - ist der Patient mit allem versorgt? - hat er/sie alle Informationen? (z. B. neuer Termin) - Genesungswünsche - Gruß

38	Verabschiedung verunsicherter Patient (positiv/negativ)	<ul style="list-style-type: none"> - Empathie zeigen (ansprechen, kümmern, Hilfe anbieten, Zeit nehmen, etc.) - ist der Patient mit allem versorgt? - hat der Patient alle Informationen? (z. B. neuer Termin) - Genesungswünsche (Glückwünsche, z. B. Schwangerschaft) - Gruß
39	Verabschiedung Patient (Patient mit Bedürfnis nach Privatgespräch)	<ul style="list-style-type: none"> - nicht „aktiv zuhören“; Gespräch höflich, aber gezielt beenden - Zeitnot ansprechen - ist der Patient mit allem versorgt? - hat der Patient alle Informationen? (z. B. neuer Termin) - Genesungswünsche - Gruß
40	Erstellen einer Checkliste für die Vorbereitung einer Teambesprechung	<ul style="list-style-type: none"> - Sitzordnung (keine Cliquen, Praxisleitung nebeneinander, Blickkontakt) - Raumatmosphäre (Sauberkeit, Lüften, ausreichend Licht) - Tische vorbereiten mit Schreibzeug (evtl. Gläser und Getränke) - Flipchart - Tagesordnung aufschreiben - Protokoll-Schreiber festlegen, etc.
41	Notieren Sie vier wichtige Regeln für eine erfolgreiche Teambesprechung	<ul style="list-style-type: none"> - Handy aus - aussprechen lassen - sachlich argumentieren - alle kommen pünktlich und bleiben bis zum Schluss
42	Gespräch mit Kollegin (Patientenbeschwerde)	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback-Regeln - Ich-Botschaften - Vereinbarungen treffen
43	Gesprächsunterbrechung durch ungeduldigen Patienten	<ul style="list-style-type: none"> - Gespräch weiterführen - um Verständnis bitten - Schweigepflicht beachten (Distanz oder Raumwechsel)
44	Kommunikation englischsprachiger Patient als Notfall	<ul style="list-style-type: none"> - Englisch sprechen - Begrüßung - Situation erfassen - Empathie zeigen - Versorgung durch den Arzt veranlassen