
**ANHANG 3:
ANFORDERUNGEN AN DIE THEORETISCHE WEITERBILDUNG –
SEMINARSPIEGEL**

1. PFLICHTSEMINARE

Seminar 1: Arzneimitteltherapiesicherheit

1) Medikationsmanagement (8 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik¹
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - unterschiedliche Quellen zur Durchführung von Arzneimittelanamnesen heranziehen können. - Vorschläge für die Umstellung der Medikation von Patienten auf die Hausliste entwickeln können. - das SOAP-Schema auf konkrete Patientenfälle anwenden können. - wichtige Laborparameter kennen und konkrete Laborwerte interpretieren können. - Maßnahmen zur Verbesserung des Entlassmanagements erläutern können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Arzneimittelanamnese <ul style="list-style-type: none"> • mögliche Quellen • Durchführung des Interaktionschecks • Bewertung der Medikation • Umstellung auf die Hausliste - Patientenindividuelle pharmakotherapeutische Beratung <ul style="list-style-type: none"> • SOAP-Schema • Besprechung wichtiger Laborparameter • Bearbeitung typischer arzneimittelbezogener Probleme - Entlassmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung von Best Practice-Modellen 	<p>Die Teilnehmer üben Patientengespräche zur Durchführung der Arzneimittelanamnese (Rollenspiel).</p> <p>Die Teilnehmer erarbeiten an Patientenbeispielen Vorschläge für die Umstellung der Medikation auf die Hausliste des Krankenhauses (Gruppenarbeit).</p> <p>Die Teilnehmer üben anhand von Patientenfällen das SOAP-Schema und die Interpretation von Laborwerten (Gruppenarbeit)</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln Vorschläge für Maßnahmen zur Verbesserung des Entlassmanagements (Partner- oder Gruppenarbeit).</p>

¹ Die aufgeführten Hinweise sind als Vorschläge für die aktive Einbeziehung der Teilnehmenden in das Seminar zu betrachten. Dessen ungeachtet können auch andere geeignete Methoden eingesetzt werden.

2) Therapeutisches Drug Monitoring (6 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - abschätzen können, wie sich Unterschiede in der Pharmakokinetik und -dynamik auf die Wirksamkeit und Sicherheit der Antibiotikatherapie auswirken und daraus Empfehlungen für die Therapie ableiten können. - Formeln zur Berechnung der individuellen Pharmakokinetik und zur Dosisanpassung anwenden können. - Ablauf und Inhalte eines TDM-Services beschreiben können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pharmakokinetik (LADME-Modell) von Arzneistoffen bei oraler und parenteraler Gabe - wichtige pharmakokinetische Parameter - Pharmakokinetische Modelle zur Berechnung der individuellen Arzneistoffdosis - Beispiele zur Dosisfindung für mindestens zwei Arzneistoffe, darunter ein Antiinfektivum - Ablauf und Implementierung von TDM als pharmazeutische Serviceleistung 	<p>Die Teilnehmer berechnen Aufgaben zur empirischen Dosisfindung und zur Dosisanpassung auf Basis gemessener Serumspiegel (Einzel- oder Partnerarbeit).</p>
3) Arzneimitteltherapiesicherheit (4 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - typische Probleme und Risiken des Medikationsprozesses im Krankenhaus identifizieren können. - verschiedene Maßnahmen zur Erhöhung der AMTS ableiten können. - mögliche Hürden bei der Implementierung von Maßnahmen zur Erhöhung der AMTS analysieren und Vorschläge zur Überwindung dieser Hemmnisse entwickeln. 	<ul style="list-style-type: none"> - häufige Probleme und Risiken des Medikationsprozesses im Krankenhaus - Maßnahmen zur Erhöhung der AMTS und deren Implementierung - Anforderungen an elektronische Verschreibungssoftware - Ökonomische Aspekte (Implementierung und Outcome) 	<p>Die Teilnehmer erarbeiten Vorschläge für Maßnahmen zur Verbesserung der AMTS im Krankenhaus (Gruppenarbeit).</p> <p>Sie analysieren für die wichtigsten Maßnahmen mögliche Hemmnisse bei der Implementierung und entwickeln Vorschläge zur Überwindung dieser Hemmnisse (Gruppenarbeit).</p>

4) Pharmakovigilanz (2 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meldungen über Arzneimittel- und Medizinprodukterisiken erfassen, bewerten und weitergeben können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bewertung und Weitergabe von Meldungen über Arzneimittel- und Medizinprodukterisiken innerhalb des Krankenhauses - Erfassung und Weitergabe von Arzneimittel- und Medizinprodukterisiken an die zuständigen Stellen <ul style="list-style-type: none"> • Art der Risiken, Maßnahmen, Dokumentation • CIRS • Vorstellung von Best Practice Modellen 	

Umfang: 20 Stunden

Seminar 2: Herstellung und Qualitätssicherung

1) Herstellung und Qualitätssicherung (18 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - den grundlegenden Prozessablauf bei der Herstellung verschiedener Arzneiformen erläutern können. - die grundlegenden Aspekte/Kriterien bei der Plausibilitätsprüfung einer Rezeptur kennen und Plausibilitätsprüfungen durchführen können. - das methodische Vorgehen für die Entwicklung einer Herstellungs- und Prüfungsanweisung erläutern und anwenden können. 	<p>- Arzneimittelherstellung als Prozess an vier Beispielen:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Parenterale Ernährungslösung (2) Zytostatikum (3) Halbfeste Arzneiform (4) Orale pädiatrische Arzneiform <p>unter Berücksichtigung folgender Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personelle, apparative, räumliche Voraussetzungen • Risikobewertung (Produkt und Personal) • Entscheidung „Make or buy“ • Plausibilität • Produktionshygiene und mikrobiologisches Monitoring • Personenqualifizierung (pharmazeutisches und nicht pharmazeutisches Personal) • Entwicklung von Herstellungsanweisung und -protokoll • Entwicklung von Prüfanweisung und -protokoll • Herstellung im Defekturnmaßstab: Pro und Contra, Besonderheiten 	<p>Die Teilnehmer üben die Plausibilitätsprüfung an praktischen Beispielen (Partner- oder Gruppenarbeit).</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln eine Herstellungsanweisung an einem praktischen Beispiel.</p> <p>Die Teilnehmer erarbeiten eine Prüfanweisung an einem praktischen Beispiel.</p>
2) Klinische Prüfungen (2 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Besonderheiten beim Umgang mit klinischen Prüfmustern in der Krankenhausapotheke und im Krankenhaus erläutern können. 	<p>- Beteiligung des Apothekers an klinischen Prüfungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit klinischen Prüfmustern • Logistik, Randomisierung, Zubereitung, Dokumentation, Entsorgung, Vergütung 	

Umfang: 20 Stunden

Seminar 3: Ökonomie und Management

1) Gesetzliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen, Finanzierung von Krankenhäusern (2 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reaktionsmöglichkeiten der Krankenhausapotheke/des Krankenhausapothekers auf ökonomische Zwänge erläutern können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau und Organisation eines Krankenhauses - Gesetzliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen - Finanzierung und Entgeltabrechnung - Rolle der Krankenhausapotheke als Leistungserbringer und damit assoziierter Kosten - Rolle von Versorgungsverträgen für Krankenhäuser 	<p>Erfahrungsaustausch zu den Aufgaben der Apotheke und des Apothekers</p>
2) Pharmakoökonomie (4 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Ziele und Prinzipien der Pharmakoökonomie erläutern können. - unterschiedliche Formen und Zielstellungen pharmakoökonomischer Studien erläutern können. - pharmakoökonomische Analysen und deren Anwendungen für Entscheidungen oder Empfehlungen in der medikamentösen Therapie nutzen können. - offizielle Stellen zur Kosten-Nutzen-Bewertung von Arzneimitteln und deren Arbeitsweise erläutern können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Definition, Ziele und Konzepte der Pharmakoökonomie - Pharmakoökonomische Analyse-Arten - Anwendungen pharmakoökonomischer Analysen im Krankenhaus, z. B. Gesamtkosten-Therapiebetrachtung - offizielle Stellen zur Kosten-Nutzen-Bewertung von Arzneimitteln (z. B. IQWiG) und Auswirkungen von deren Entscheidungen auf das Krankenhaus 	

3) Controlling und Management (2 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Steuerungsinstrumente im Krankenhaus erläutern können. - die Rolle der Apotheke beim pharmazeutischen Beschaffungsmanagement apotheken- und krankenhausesintern einordnen können. - Möglichkeiten zur Optimierung des pharmazeutischen Beschaffungsmanagements bewerten können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Einführung in das Klinikcontrolling - Strategisches Management - Ausgewählte und aktuelle Aspekte im Bereich Einkauf und Beschaffungsmanagements des Krankenhauses <ul style="list-style-type: none"> • z. B. Lieferengpässe - Pharmazeutisches Beschaffungsmanagement <ul style="list-style-type: none"> • z. B. Vertragsgestaltung, Einkaufsverbünde, Konsignationslager, Importe 	<p>Die Teilnehmer diskutieren Möglichkeiten zur Optimierung des pharmazeutischen Beschaffungsmanagements (Diskussion oder Erfahrungsaustausch).</p>
4) Qualitätsmanagement (4 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Ziele und Grundsätze des Qualitätsmanagements erklären können. - verschiedene, im Krankenhaus verbreitete QM-Modelle kennen. - das prinzipielle Vorgehen zur Erarbeitung von Prozessabläufen erläutern und auf beispielhafte Prozessbeschreibungen übertragen können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Definitionen Qualität, Qualitätssicherung, QM, QMS - Ziele, Grundsätze des QMS - Vorstellung verschiedener QM-Modelle und -Normen - Schwerpunkt Prozessmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung, Beschreibung und Einführung von Prozessen an konkreten Beispielen • Risikoanalyse • Optimierung von Prozessen (Plan-Do-Check-Act-Zyklus, kontinuierliche Verbesserung) • Hilfsmittel zur Erstellung von Prozessbeschreibungen 	<p>Die Teilnehmer vergleichen die verschiedenen QM-Systeme und stellen diese einander gegenüber (Erfahrungsaustausch oder Diskussion)</p> <p>Die Teilnehmer überarbeiten einen für die Krankenhausapotheke typischen Prozessablauf, (Gruppenarbeit).</p>

Umfang: 12 h

Seminar 4: Spezielle Arzneimitteltherapie und klinische Ernährung

1) Arzneimitteltherapie im Krankenhaus bei besonderen Patientengruppen (14 h)		
Lernziele	Inhalte	Vorgabe zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empfehlungen zur Arzneimitteltherapie für besondere Patientengruppen erstellen können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pädiatrische Patienten, Frühgeborene - Geriatrische Patienten, inklusive Patienten mit eingeschränkter Nierenfunktion - Intensivmedizinische Patienten, inklusive Patienten mit Organersatzverfahren und eingeschränkter Leberfunktion - Onkologische Patienten, inklusive Palliativpatienten 	<p>Vorstellung der Besonderheiten der Arzneimitteltherapie für jede Patientengruppe anhand typischer Fallbeispiele unter Einbeziehung relevanter Laborparameter und Therapieleitlinien</p>
2) Klinische Ernährung und Applikationswege (6 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - enterale und parenterale Zugangswege und die Besonderheiten verschiedener Applikationssysteme kennen. - Empfehlungen für eine Arzneimittelgabe über enterale und parenterale Zugangswege erstellen können. - die Besonderheiten der Ernährung wichtiger Patientengruppen kennen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enterale Ernährung <ul style="list-style-type: none"> • Zugangswege • Applikationssysteme und -techniken • Auswahl der enteralen Ernährung: Produktauswahl unter Berücksichtigung patientenindividueller Bedürfnisse • Arzneimittelgabe über Ernährungssonde - Parenterale Ernährung <ul style="list-style-type: none"> • Zugangswege • Applikationssysteme und -techniken • Auswahl der parenteralen Ernährung: Produktauswahl unter Berücksichtigung patientenindividueller Bedürfnisse • Inkompatibilitäten 	<p>Erarbeitung von Therapieplänen für die enterale und parenterale Ernährung und Arzneimittelgabe (Gruppenarbeit)</p>

Umfang: 20 Stunden

	<ul style="list-style-type: none"> - Weitergabe von Informationen <ul style="list-style-type: none"> • zielgruppengerechte Aufarbeitung • Besonderheiten bei schriftlicher Form 	<p>Die Teilnehmer üben die Aufarbeitung von Informationen in schriftlicher Form für unterschiedliche Zielgruppen (Partner- oder Gruppenarbeit).</p>
--	---	---

Umfang: 20 Stunden

Seminar 6: Hygiene, antimikrobielle Therapie, Medizinprodukte

1) Hygiene (4 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desinfektionsmittelgruppen unterscheiden und Hinweise zu den Einsatzgebieten und der Anwendung von Desinfektionsmitteln geben sowie die Desinfektionsverfahren erläutern können. - die Grundsätze der Hygiene im Krankenhaus kennen. - die Anforderungen an die Hygiene in der Krankenhausapotheke kennen, Hygienepläne erstellen und geeignete Desinfektionsmittel empfehlen können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infektionswege im Krankenhaus <ul style="list-style-type: none"> • Nosokomiale Infektionen • Infektionswege • Meldepflichtige Erreger und Infektionskrankheiten • Hygienerrelevante Rechtsgrundlagen - Desinfektionsmittel und -verfahren <ul style="list-style-type: none"> • Desinfektionsmittel inkl. Einsatzgebiete und Anwendung • Desinfektionsmittellisten • Desinfektionsverfahren - Organisation der Hygiene im Krankenhaus <ul style="list-style-type: none"> • Zusammensetzung und Aufgaben der Hygienekommission • Hygienepläne des Krankenhauses • Dokumentation und Überwachung • Abfallarten und gesetzliche Vorgaben zur Abfallentsorgung - Hygiene in der Krankenhausapotheke <ul style="list-style-type: none"> • Hygienepläne der Krankenhausapotheke • Auswahl geeigneter Desinfektionsmittel für die Apotheke 	

2) Mikrobiologie / Antimikrobielle Therapie (12 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Standardmethoden zur Empfindlichkeitstestung kennen und deren Ergebnisse interpretieren können. - die leitliniengerechte Behandlung von wichtigen Infektionskrankheiten kennen. - die Grundlagen der rationellen Antibiotikaverordnung kennen und an praktischen Beispielen anwenden können. - die Aufgaben der Krankenhausapotheker im Rahmen des Antibiotic Stewardship erläutern können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mikrobiologische Diagnostik <ul style="list-style-type: none"> • Untersuchungsmaterialien • Standardmethoden zur Empfindlichkeitstestung • Interpretation der Ergebnisse der Empfindlichkeitstestung, insbesondere des Antibiogramms - Allgemeine antiinfektive Therapiestrategien - Relevante Infektionskrankheiten und deren leitliniengerechte Behandlung, inkl. <ul style="list-style-type: none"> • Therapieoptionen bei multiresistenten Erregern • Unerwünschte Arzneimittelwirkungen, -wechselwirkungen und Inkompatibilitäten von Antibiotika • Auswahl von Antibiotika in Schwangerschaft und Stillzeit - Antibiotic Stewardship (ABS) <ul style="list-style-type: none"> • Definition, Ziele • Kernstrategien • Aufgaben der Krankenhausapotheker, insbesondere Antibiotikaverbrauchserfassung im Krankenhaus, Gestaltung von Antiinfektiva-Hauslisten, krankenhauses internen Therapieleitlinien, Sonderrezeptregelungen 	<p>Die Teilnehmer bearbeiten Patientenfälle zu infektiologischen Fragestellungen, um Empfehlungen für den rationellen Antibiotikaeinsatz abzuleiten (Gruppenarbeit).</p>

3) Medizinprodukte (4 h)		
Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die gesetzlichen Grundlagen und maßgeblichen Kriterien für die Einordnung eines Produktes als Medizinprodukt beschreiben und die Abgrenzungskriterien für Medizinprodukte an Beispielen anwenden können. - die praktischen Auswirkungen der Einstufung eines Produktes als Medizinprodukt, v.a. in Bezug auf die Eigenherstellung in der Apotheke und die Überwachung im Krankenhaus, abschätzen können. - die Klassifizierung von Medizinprodukten und das jeweilige Konformitätsbewertungsverfahren sowie die Anforderungen für den Nachweis der klinischen Leistungsfähigkeit von Medizinprodukten erläutern können. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen des Medizinprodukterechts <ul style="list-style-type: none"> • Definition • Klassifizierung von Medizinprodukten • CE-Kennzeichnung • Konformitätsbewertungsverfahren • klinische Bewertungen und klinische Prüfungen bei Medizinprodukten - Abgrenzung der Medizinprodukte von Arzneimitteln und anderen Produktgruppen - Herstellung von Medizinprodukten im Krankenhaus - Überwachung von Medizinprodukten im Krankenhaus 	<p>Die Teilnehmer üben die Abgrenzung der Medizinprodukte von Arzneimitteln und anderen Produktgruppen an konkreten Beispielen (Fallbeispiele in Partnerarbeit).</p>

Umfang: 20 Stunden

2. WAHLSEMINARE

Wahlseminar A: Recherche und Bewertung von Arzneimittelinformationen (Vertiefungsseminar)

Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - verschiedene Quellen zur Beantwortung vorgegebener Problemstellungen heranziehen und die Eignung der benutzten Quellen und die Qualität der gefundenen Informationen bewerten können. - anhand von Beispielen, die Qualität klinischer Studien und Meta-Analysen einschätzen können, um Sicherheit in deren Bewertung zu gewinnen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherchestrategien für Arzneimittelinformationen - Bewertung der Vor- und Nachteile der Quellen (Bewertung der dort zu findenden Informationen) - Bewertung klinischer Studien und/oder Meta-Analysen 	<p>Voraussetzung:</p> <p>Die Teilnehmer haben im Vorfeld des Seminars zu vorgegebenen Problemstellungen anhand vorhandener Quellen Informationen recherchiert.</p> <p>Im Seminar stellen die Teilnehmer die von ihnen benutzten Informationsquellen vor und vergleichen diese hinsichtlich ihrer Eignung zur Beantwortung der Problemstellung und hinsichtlich der Qualität der Ergebnisse der gewonnenen Informationen.</p> <p>Die Teilnehmer üben die Bewertung klinischer Studien und/oder Meta-Analyse (Methodenvorschlag: Kleingruppen).</p>

Umfang: 8 Stunden

Wahlseminar B: Praktische Übungen zur Arzneimittelherstellung

Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Herstellung verschiedener Arzneimittel vorbereiten und dokumentieren. - die dazu notwendigen Hygienemaßnahmen beachten. - die notwendigen Arbeitsschutzmaßnahmen beachten. - den Herstellungsablauf mit technischen Geräten und Hilfsmitteln und ggf. unter Nutzung von Softwareprogrammen praktisch üben. - die hergestellten Arzneimittel prüfen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Herstellung von applikationsfertigen Parenteralia mit und ohne CMR-Eigenschaften der Kategorien 1A und 1B, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Lösungen zur parenteralen Ernährung • Augentropfen • Zytostatika - Herstellung von Nicht-Parenteralia, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • halbfeste Zubereitungen • Kapseln 	<p>Die Teilnehmer üben in Kleingruppen möglichst realitätsnah den Herstellungsablauf für verschiedene Arzneimittel mit den entsprechenden technischen Geräten und Hilfsmitteln (Simulationen).</p>

Umfang: 8 Stunden

Wahlseminar C: Grundlagen des Projektmanagements

Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Eigenschaften von Projekten und wesentliche Begrifflichkeiten im Projektmanagement kennen. - wissen, wie ein Projekt wirksam organisiert wird. - Projekte ziel- und aufgabengerecht strukturieren können. - wissen, wie Projekte professionell geplant, gestartet, gesteuert und kontrolliert und welche Methoden, Werkzeugen und Techniken des Projektmanagement dazu eingesetzt werden. - wissen, wie man Teamarbeit und Kommunikation im Projekt erfolgreich gestaltet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen des PM <ul style="list-style-type: none"> • Definition Projekt, Projektmanagement • Prozesse und Prozessgruppen des Projektmanagements • Festlegung von Rollen im Projekt und Auswahl der passenden Organisationsform - Projektstart <ul style="list-style-type: none"> • Definition der Projektziele • Erfassen von Inhalt und Umfang des Projektes • Analyse der Erwartungen an das Projekt - Projektplanung <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung von Inhalt und Umfang des Projektes • Strukturierung von Projekten in einzelne Projektphasen • Erstellen der Ablauf- und Terminplanung • Ressourcen- und Kostenplanung • Qualität definieren und sicherstellen • Umgang mit Risiken - Durchführung und Steuerung <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung und Führung des Projektteams, Verteilung von Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Projekt • Management von Änderungen gegenüber dem Projektplan • Risiken überwachen und steuern • Meilensteine und Projektcontrolling • Projektleistung berichten - Abschluss von Projekten <ul style="list-style-type: none"> • Projekterfahrungen dokumentieren und weitergeben 	

Umfang: 8 Stunden

Wahlseminar D: Kommunikation

Lernziele	Inhalte	Empfehlungen zur Methodik
<p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Grundlagen der Kommunikation erklären und die verschiedenen Kommunikationskanäle beschreiben können. - unterschiedliche Kommunikationstechniken für Gespräche mit Patienten, Ärzten, Pflegekräften und Angehörigen weiterer Heilberufe zielgruppen-gerecht anwenden können. - „Werkzeuge“ für eine erfolgreiche Kommunikation anwenden können, um damit schwierige“ Gesprächssituationen zu meistern. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Prozess der Kommunikation (Sender-Empfänger-Modell, Kommunikationsregeln, 4-Seiten-einer Nachricht) • Ursachen von Kommunikationsstörungen • Bedeutung von Körpersprache, Intonation, Inhalten für die Kommunikation - Beratungsgespräche in der Apotheke <ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Merkmale guter Beratung • Phasen des Beratungsgesprächs • Umgang mit Missverständnissen • Umgang mit „schwierigen“ Kunden/Patienten: Einwände, Beschwerden, Lieferschwierigkeiten etc. • Umgang mit kognitiv eingeschränkten Patienten wie Schmerzpatienten - Kommunikation mit Ärzten - Telefonische Beratungssituationen - Werkzeuge für verschiedene Phasen des Beratungsgesprächs <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstile • Aktives Zuhören • Fragen und ihre Wirkung • Kundenmotivation 	<p>Rollenspiele mit Feedback</p>

Umfang: 8 Stunden