

Patientenbetreuung und Teamführung (40 Stunden)

1. Kommunikation und Gesprächsführung (8)
 - 1.1. Techniken der Kommunikation anwenden
 - 1.1.1. Rhetorik
 - 1.1.2. Fragetechniken
 - 1.2. Gesprächsführung insbesondere mit spezifischen Patientengruppen und betreuenden Personen beherrschen
 - 1.2.1. Gesprächsatmosphäre (aktives/passives Zuhören, direkter/indirekter Gesprächskontakt)
 - 1.2.2. Abbau von Gesprächsbarrieren (z. B. Stress, Angst, verschiedene Altersgruppen, verschiedene soziale Gruppen)
 - 1.2.3. Abgrenzung: Informations-, Aufklärungs- und Beratungsgespräch
 - 1.2.4. Sicherstellung des Informationsflusses; Feedback und Kontrolle
 - 1.3. Telefonkommunikation durchführen
 - 1.3.1. Einflussfaktoren durch technische Gegebenheiten
 - 1.3.2. „Visualisierung“ des Gesprächspartners
 - 1.4. Konfliktlösungsstrategien einsetzen
 - 1.4.1. Interner/Externer Rollenkonflikt
 - 1.4.2. Hierarchie und Teamarbeit
 - 1.4.3. Tätigkeitsfeld und Verantwortungsbereich (delegationsfähige Leistungen)
 - 1.4.4. Beschwerdemanagement
 - 1.4.5. Verbalisierung von Konflikten
 - 1.4.6. Situationsbezogene, differenzierte Betrachtung von Lösungsvarianten
 - 1.4.7. Entscheidungskomponenten in der Auswahl von Lösungswegen (Selbst-/Fremdreflexion)
 - 1.5. Sich mit der Berufsrolle auseinandersetzen
 - 1.5.1. Nähe-Distanz-Regulierung
 - 1.5.2. Notwendigkeit kollegialer Reflexion
2. Wahrnehmung und Motivation (8)
 - 2.1. Modelle der Selbst- und Fremdwahrnehmung verstehen
 - 2.1.1. Reflexions- und Beobachtungsstrategien
 - 2.1.2. Beziehungsmanagement
 - 2.2. Patienten und betreuende Personen zur Mitwirkung aktivieren
 - 2.2.1. Motive und Motivation
 - 2.2.2. Aspekte der Demotivation
 - 2.2.3. Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL)
 - 2.3. Besonderheiten spezifischer Patientengruppen berücksichtigen
 - 2.3.1. Ältere Menschen
 - 2.3.2. Kinder
 - 2.3.3. Patienten mit chronischen Erkrankungen
 - 2.3.4. Patienten mit psychischen Erkrankungen
 - 2.3.5. Patienten mit schweren z. B. onkologischen Erkrankungen
 - 2.3.6. Betreuungspersonen
 - 2.4. Soziales Umfeld einschätzen
 - 2.4.1. häusliche Situation, insbesondere bei Kindern und älteren Menschen
 - 2.4.2. berufliche Situation
 - 2.4.3. soziale Kontakte, insbesondere bei älteren Menschen
3. Moderation (8)
 - 3.1. Methodik anwenden
 - 3.1.1. Situationsbezogener Einsatz von Methoden
 - Vortrag
 - Dialog

- Diskussion
 - Workshop
- 3.1.2. Moderationsmedien (z. B. Flipchart, OHP, elektronische Präsentationsfolien)
- 3.2. Präsentationstechniken und Präsentationsmedien beherrschen
 - 3.2.1. Medienwahl
 - Informationsmaterial (z. B. Flyer)
 - Veröffentlichungen
 - 3.2.2. Medieneinsatz
- 4. Führung und Teamentwicklung (16)
 - 4.1. Führungsgrundsätze anwenden
 - 4.1.1. Führungsaufgaben
 - 4.1.2. Führungsstile/-verhalten
 - 4.1.3. Gruppenführung
 - 4.2. Führungsaufgaben wahrnehmen
 - 4.2.1. Teambildung/-entwicklung
 - 4.2.2. Koordination und Kontrolle der Aufbau- und Ablauforganisation
 - 4.2.3. Beurteilungsgespräche
 - 4.2.4. Förderung des Betriebs- und Arbeitsklimas
 - 4.2.5. Beschwerde- und Konfliktmanagement
 - 4.2.6. Berichtswesen
 - 4.3. Ziele der Ausbildung zur MFA umsetzen
 - 4.3.1. Berufliche Handlungsfähigkeit
 - 4.3.2. Berufsordnung der Medizinischen Fachangestellten
 - 4.3.3. Individuelle Interessen und Bedürfnisse