

A. Kommunikation mit Patienten

Kommunikative Kernkompetenzen:

Der/die Auszubildende...

1	passt die eigene Sprache an das Verständnis und Sprachniveau des Patienten/ der Patientin an, vermeidet Fachjargon.
2	verwendet Techniken, um eine empathische Beziehung aufzubauen und aufrecht zu erhalten, und stellt sicher, dass sich der Patient/ die Patientin angenommen und verstanden fühlt.
3	begegnet dem Patienten/ der Patientin respektvoll , stellt Vertraulichkeit, Privatsphäre und Autonomie des/der Patienten sicher und versteht den Patienten als Partner in der Beziehungsgestaltung.
4	erfasst und erhebt die Inhalte der bio-psycho-sozialen Patientenanamnese (z.B. erfasst relevante Informationen, sichert Verständnis, gibt Informationen klar und verständlich weiter, verbalisiert emotionale Inhalte).
5	ermutigt den Patienten/ die Patientin eigene Ideen, Sorgen, Erwartungen und Gefühle zu äußern und erkennt die Legitimität der Sichtweise und Gefühle der Patientin an.
6	informiert den Patienten/ die Patientin (mündlich, schriftlich, elektronisch und telefonisch) zeitnah, umfassend und aussagekräftig.
7	wendet Techniken des aktiven Zuhörens an (z.B. Reflexion, nimmt Hinweise des Patienten/der Patientin auf, Paraphrasieren, Zusammenfassen, verbale und nonverbale Techniken).
8	erkennt schwierige Situationen und kommunikative Herausforderungen (z.B.: Weinen, starke emotionale Gefühle, Unterbrechungen, Aggressionen, Zorn, Angst, unangenehme und sensible Themen, kognitive Störungen, Überbringen schlechter Nachrichten) und geht mit diesen sensibel und konstruktiv um.
9	zeigt Aufmerksamkeit gegenüber der nonverbalen Kommunikation sowohl der des Patienten als auch der eigenen (z.B. Blickkontakt, Gestik, Mimik, Körperhaltung) und reagiert angemessen auf diese.
10	gestaltet ein Gespräch von Anfang bis Ende in struktureller Hinsicht (z.B. Einführung, Einleitung des Gesprächs, Informationen sammeln und geben, Planung, Beenden des Gesprächs, Vereinbarung weiterer Treffen, Zeitmanagement).
11	benutzt verschiedene Fragetechniken (z.B. offen, geschlossen, fokussiert), die der Situation angemessen sind.

Detaillierte, spezifische Ausbildungsziele, abhängig von Kontext und Situation:

Interaktion/ Beziehungsgestaltung: Der/die Auszubildende bezieht die Patientin in den Aufbau einer therapeutischen Beziehung ein, indem er/sie sich patientenorientiert verhält.

12 identifiziert die **Patienten-Erwartungen** hinsichtlich der eigenen Rolle als Health Care Professional (HCP)*.

13 nutzt adäquate **Strategien zur Konfliktlösung** (z.B. Feedback zur Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch).

Patientenperspektive und Gesundheitsvorstellung (subjektive Wirklichkeiten): Der/die Auszubildende orientiert die eigene Kommunikation an den aktuellen Bedürfnissen und Sorgen der Patientin.

14 erfasst die **Bedürfnisse und Ressourcen der Patienten** (z.B. Information, Autonomie, Wahrheit und Verantwortung) und passt das weitere Vorgehen/Intervention an die Ressourcen und Stärken der Patienten an.

15 berücksichtigt **somatische, psychische, soziale, kulturelle, ethische, spirituelle und geschlechtsspezifische Aspekte** in der Behandlung und Beurteilung der Patienten und nimmt Divergenzen zwischen den eigenen Werten und Normen und denen der Patientin wahr.

16 geht auf die **Gesundheitsvorstellungen und Krankheitstheorien** der Patienten ein und kontrastiert und integriert sie in die Krankheitstheorien als HCP*.

Information: Der/die Auszubildende sammelt effektiv relevante Informationen für den Prozess der Urteilsbildung und Entscheidungsfindung und kommuniziert diese.

17 erfasst das **Informationsbedürfnis** (z.B. Menge und Intensität) des Patienten/der Patientin und informiert ihn/sie angemessen.

18 **informiert den Patienten/die Patientin patientenzentriert** und gibt Informationen mit dem Einverständnis des/der Patienten/in (z.B. an Kollegen, Angehörige und andere) weiter.

19 eruiert und **führt Informationen für die Patientenversorgung zusammen**.

20 **erfragt den Informationsstand** des Patienten/der Patientin bezüglich ihrer Krankheit.

21 beachtet **verschiedene Bestandteile der Krankengeschichte** (Geschichte der Krankheit, der HCP-Patienten-Beziehung, Geschichte des Patienten/der Patientin).

22 weiß um die Wichtigkeit verbale **Informationen mit Diagrammen, Modellen, schriftlichen Informationen und Anleitungen zu ergänzen** und wendet diese Informationen mit Diagrammen angemessen an.

23 ermittelt und führt **relevante Informationen aus anderen Quellen** zusammen (z.B. Familie der Patientin, Pflegekräfte und andere Fachkräfte) sofern erforderlich und verfügbar.

Urteilsbildung und Entscheidungsfindung: Der/die Auszubildende wägt den Umfang ab, in dem Personen in den

Prozess der Urteilsbildung und Entscheidungsfindung einbezogen werden und zuständig sind.	
24	stellt fest wie viel Mitwirkung und Verantwortung der Patient/die Patientin für die Entscheidungsfindung übernehmen möchte und kann.
25	diskutiert mit dem Patienten/der Patientin potentielle Vor- und Nachteile und zu erwartende (Behandlungs-) Ergebnisse.
26	ermutigt den Patienten/die Patientin zur aktiven Teilnahme bei der Entscheidungsfindung und erläutert patientenzentriert die Wahlmöglichkeiten und Rechte des Patienten/der Patientin.
27	klärt die eigene Rolle in der Entscheidungsfindung.
28	diskutiert mit dem Patienten/der Patientin das Spektrum möglicher Konsequenzen einer Entscheidung und erläutert mögliche Konsequenzen eines Verzichts auf diagnostische und therapeutische Maßnahmen.
29	eruiert relevante psychische und soziale Ressourcen , die dem Patienten/ der Patientin bei der Entscheidungsfindung zur Verfügung stehen.
30	bietet dem Patienten/der Patientin an, andere Personen in den Entscheidungsprozess mit einzubeziehen und klärt mit dem Patienten/der Patientin, wie und wann eine Entscheidung getroffen werden muss.
31	diskutiert Entscheidungen mit Kollegen, Patienten und deren Angehörigen angemessen und überprüft eigene Entscheidungen regelmäßig und revidiert diese gegebenenfalls.
32	legt die eigene Meinung deutlich dar, falls der Patient/die Patientin danach fragt.
Ungewissheit: Der/die Auszubildende erkennt Ungewissheit als integralen Bestandteil von Urteilsbildung und Entscheidungsfindung an.	
33	spricht Ungewissheit dem Patienten/der Patientin gegenüber offen an und zeigt Wege auf , damit umzugehen.
34	erklärt dem Patienten/der Patientin, welche Informationen benötigt werden, um die Ungewissheiten im Entscheidungsfindungsprozess zu minimieren.
B. Intra- und interpersonelle Kommunikation (Professionalität und Reflexion)	
Kommunikation und Reflexion mit sich selbst und anderen: Der/die Auszubildende verbessert kontinuierlich die Selbstwahrnehmung, Selbstreflexion, Selbstschutz und reflektiert mit anderen eigene Kommunikations- und Verhaltensweisen.	
1	erkennt eigene Emotionen (z.B.: Unsicherheit, Sympathie/ Antipathie, Attraktivität) im Kontakt mit anderen (z.B. Patientinnen, Kolleginnen) und ist in der Lage trotz eigener Emotionen effizient zu arbeiten , wenn die Situation es erfordert (z.B. Ausmaß des Leidens der Patienten, fordernde Patienten).
2	erkennt, dass effektive Kommunikation mit Patienten die Zufriedenheit der Patienten fördern und die klinischen (Behandlungs-)Ergebnisse verbessern kann.
3	beschreibt und überprüft eigene Kommunikation und Verhaltensweisen kritisch und erwägt alternative Verhaltensmöglichkeiten.
4	identifiziert, reflektiert und kommuniziert eigene Stärken, Schwächen und Grenzen und überprüft eigene Wünsche, Ängste, Ziele, Normen und Werte.
5	überprüft eigene Stereotypen und soziale Vorurteile und erkennt, dass das eigene Handeln durch persönliche Erfahrungen, die aktuelle Situation, vorhandenes Wissen und eigene Interessen beeinflusst wird.
6	reflektiert die eigene Einstellung zur Arbeit (z.B. Zynismus, Zufriedenheit).
7	reflektiert und diskutiert ethische, interkulturelle und andere Anforderungen im Handeln als HCP* (z.B. Patient/in ist unfähig ihre Einwilligung zu geben, Gesundheits-/ Krankheitskonzept in verschiedenen Kulturen, Dolmetscher) und diskutiert Lösungsansätze.
8	setzt Autorität und Einfluss verantwortungsvoll ein.
9	analysiert und diskutiert Gesprächssituationen im Austausch mit anderen (Metakommunikation z.B. in Peer-Reflexion, Teamkonferenzen, Balint-Gruppen).
10	kennt Modelle der HCP*-Patienten-Beziehung (z. B. Übertragung/ Gegenübertragung, Reziprozität, Intersubjektivität, Erwartung/Erfahrung, potentielles Ungleichgewicht der Hierarchie)
Umgang mit Fehlern und Ungewissheit: Der/die Auszubildende spricht Fehler an und berücksichtigt Ungewissheit als integralen Bestandteil von Urteilsbildung und Entscheidungsfindung	
11	spricht eigene Fehler und Fehler anderer angemessen an (z.B. unterlässt persönliche Schuldzuweisungen) um nach Lösungen und Unterstützung zu suchen und kennt grundlegende Prinzipien der Fehlerentstehung (z.B. Informationen und Patientenbedürfnisse nicht berücksichtigen, inadäquate Kommunikation)
12	spricht Ungewissheit ihrem/seinem Ausbildungsstand entsprechend an und handelt entsprechend.
C. Kommunikation in medizinischen Teams (Professionelle Kommunikation)	
Teamarbeit und professionelle Kommunikation: Der/die Auszubildende zeigt die Fähigkeit in multiprofessionellen Teams effektiv zu kommunizieren.	

1	erkennt und respektiert die Individualität, subjektive Auffassungen, verschiedene Sichtweisen der Teammitglieder und die Expertise der verschiedenen HCP*.
2	trägt zum positiven Arbeitsklima bei (z.B. unterstützt und integriert Teammitglieder, erwähnt positive Seiten unerfreulicher Aspekte, wertschätzt Teamerfolge).
3	wendet Feedbackregeln an (z.B. Ich-Botschaft) und gibt angemessenes Feedback an Teammitglieder.
4	ist in der Lage Konflikte zu lösen und konstruktive Verhandlungen innerhalb eines medizinischen Teams zu ermöglichen.
5	übernimmt, klärt und reflektiert die eigene Rolle und Verantwortung innerhalb eines Teams (z.B. Team vs. Teamplayer, Leitung) und identifiziert die Rolle der eigenen Berufsgruppe innerhalb eines interprofessionellen Teams.
6	spezifiziert und wertschätzt eigenes Potenzial in Hinblick auf das Team und ist bereit und in der Lage mit anderen zu arbeiten.
7	versteht die Prinzipien der Gruppendynamik und welche Faktoren in der Praxis die Teamarbeit unterstützen oder hemmen.
8	identifiziert eigene Interessen und grenzt diese von den Teamzielen ab.
9	reflektiert die Auswirkungen der eigenen Meinung auf andere und berücksichtigt diese.
Führung: Der/die Auszubildende zeigt Grundkompetenzen in Führungstechniken	
10	gibt klare Anweisungen .
11	stellt sicher, dass alle relevanten Informationen zur Verfügung stehen.
12	unterstützt die Meinungsbildung in der Gruppe und ermutigt Teammitglieder auch abweichende Meinungen zu äußern und honoriert dies.
Professionelle Kommunikation und Management: Der/die Auszubildende wendet effektive und effiziente Kommunikations- und Managementstrategien an.	
13	führt klare, angemessene Aufzeichnungen (schriftlich oder elektronisch) über klinische Zusammenkünfte und weitere Planungsschritte.
14	präsentiert Fachwissen effektiv (z.B. Patientenvorstellungen incl. klinischer Details, Sprechen vor einer Gruppe, Präsentation wissenschaftlicher Daten).
15	identifiziert und kennt Wege der Zu- oder Überweisung an Personen/Institutionen/Träger, die dazu beitragen, Probleme situationsangemessen zu lösen.

Anmerkungen: Zur sprachlichen Vereinfachung wurden gelegentlich die männliche oder die weibliche Formulierung gewählt, jede Formulierung schließt auch immer das andere Geschlecht ein.

*HCP (Health Care Professional) = Angehöriger eines Gesundheitsberufs