

# ANFORDERUNGEN AN DIE THEORETISCHE WEITERBILDUNG

## KLINISCHE PHARMAZIE - SEMINARSPIEGEL

### 1. PFLICHTSEMINARE

#### Seminar 1: Arzneimitteltherapiesicherheit

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

<sup>1</sup> 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.

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

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

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

**Umfang:** 20 Stunden

## Seminar 3: Ökonomie und Management

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

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

**Umfang:** 12 h

## Seminar 4: Spezielle Arzneimitteltherapie und klinische Ernährung

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

**Umfang:** 20 Stunden

## Seminar 5: Arzneimittelinformation

| Lernziele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Inhalte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Empfehlungen zur Methodik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recherchierbare Fragestellungen formulieren können.</li> <li>- geeignete Suchstrategien anwenden können, um in verschiedenen Datenbanken und Internet Informationen über Arzneimittel zu recherchieren.</li> <li>- die Qualität der gefundenen Informationen einschätzen können.</li> <li>- die Prinzipien der kritischen Bewertung von klinischen Studien nachvollziehen können.</li> <li>- Arzneimittelinformationen zielgruppengerecht (für Ärzte, Pflegepersonal, Patienten) aufarbeiten und weitergeben können.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einführung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Organisation der Arzneimittelinformation in Krankenhausapotheken</li> <li>• Leitlinien</li> <li>• Qualitätssicherung</li> </ul> </li> <li>- Systematisches Vorgehen bei Anfragen zur Arzneimitteltherapie</li> <li>- Quellen für Arzneimittelinformationen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche gibt es?</li> <li>• Wann können diese genutzt werden?</li> <li>• Vor- und Nachteile der Quellen (Bewertung der Informationen)</li> </ul> </li> <li>- Evidenzbasierte Medizin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidenzrating für Studientypen nach Oxford-Schema, Hierarchie der Evidenz, Probleme und Grenzen der Evidenzstufen</li> <li>• Leitlinien: Definition, Leitlinienarten, rechtliche Bindungswirkung, Leitlinienstandards, formale und inhaltliche Qualitätskriterien, Evidenz</li> </ul> </li> <li>- Klinische Studien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einteilung von Studien, Studientypen</li> <li>• Abgrenzung klinische Prüfung, klinische Studie, Anwendungsbeobachtung, Heilversuch, Therapieoptimierungsstudie</li> <li>• Bewertung klinischer Studien: Grundlagen, CONSORT-Statement</li> </ul> </li> <li>- Weitergabe von Informationen <ul style="list-style-type: none"> <li>• zielgruppengerechte Aufarbeitung</li> <li>• Besonderheiten bei schriftlicher Form</li> </ul> </li> </ul> | <p>Die Teilnehmer üben die Recherche von Arzneimittelinformationen zu vorgegebenen Fragestellungen in unterschiedlichen Datenbanken und Internetquellen (Einzel- oder Partnerarbeit).</p> <p>Die Teilnehmer üben die Bewertung einer klinischen Studie (Gruppenarbeit).</p> <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"> <li>- Desinfektionsmittelgruppen unterscheiden und Hinweise zu den Einsatzgebieten und der Anwendung von Desinfektionsmitteln geben sowie die Desinfektionsverfahren erläutern können.</li> <li>- die Grundsätze der Hygiene im Krankenhaus kennen.</li> <li>- die Anforderungen an die Hygiene in der Krankenhausapotheke kennen, Hygienepläne erstellen und geeignete Desinfektionsmittel empfehlen können.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infektionswege im Krankenhaus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nosokomiale Infektionen</li> <li>• Infektionswege</li> <li>• Meldepflichtige Erreger und Infektionskrankheiten</li> <li>• Hygienerrelevante Rechtsgrundlagen</li> </ul> </li> <li>- Desinfektionsmittel und -verfahren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfektionsmittel inkl. Einsatzgebiete und Anwendung</li> <li>• Desinfektionsmittellisten</li> <li>• Desinfektionsverfahren</li> </ul> </li> <li>- Organisation der Hygiene im Krankenhaus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammensetzung und Aufgaben der Hygienekommission</li> <li>• Hygienepläne des Krankenhauses</li> <li>• Dokumentation und Überwachung</li> <li>• Abfallarten und gesetzliche Vorgaben zur Abfallentsorgung</li> </ul> </li> <li>- Hygiene in der Krankenhausapotheke <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hygienepläne der Krankenhausapotheke</li> <li>• Auswahl geeigneter Desinfektionsmittel für die Apotheke</li> </ul> </li> </ul> |                           |

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

| <b>3) Medizinprodukte (4 h)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lernziele</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Inhalte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Empfehlungen zur Methodik</b>                                                                                                                                     |
| <p>Die Teilnehmer sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die gesetzlichen Grundlagen und maßgeblichen Kriterien für die Einordnung eines Produktes als Medizinprodukt beschreiben und die Abgrenzungskriterien für Medizinprodukte an Beispielen anwenden können.</li> <li>- 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.</li> <li>- die Klassifizierung von Medizinprodukten und das jeweilige Konformitätsbewertungsverfahren sowie die Anforderungen für den Nachweis der klinischen Leistungsfähigkeit von Medizinprodukten erläutern können.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundlagen des Medizinprodukterechts <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition</li> <li>• Klassifizierung von Medizinprodukten</li> <li>• CE-Kennzeichnung</li> <li>• Konformitätsbewertungsverfahren</li> <li>• klinische Bewertungen und klinische Prüfungen bei Medizinprodukten</li> </ul> </li> <li>- Abgrenzung der Medizinprodukte von Arzneimitteln und anderen Produktgruppen</li> <li>- Herstellung von Medizinprodukten im Krankenhaus</li> <li>- Überwachung von Medizinprodukten im Krankenhaus</li> </ul> | <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"> <li>- verschiedene Quellen zur Beantwortung vorgegebener Problemstellungen heranziehen und die Eignung der benutzten Quellen und die Qualität der gefundenen Informationen bewerten können.</li> <li>- anhand von Beispielen, die Qualität klinischer Studien und Meta-Analysen einschätzen können, um Sicherheit in deren Bewertung zu gewinnen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherchestrategien für Arzneimittelinformationen</li> <li>- Bewertung der Vor- und Nachteile der Quellen (Bewertung der dort zu findenden Informationen)</li> <li>- Bewertung klinischer Studien und/oder Meta-Analysen</li> </ul> | <p><b>Voraussetzung:</b><br/>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"> <li>- die Herstellung verschiedener Arzneimittel vorbereiten und dokumentieren.</li> <li>- die dazu notwendigen Hygienemaßnahmen beachten.</li> <li>- die notwendigen Arbeitsschutzmaßnahmen beachten.</li> <li>- den Herstellungsablauf mit technischen Geräten und Hilfsmitteln und ggf. unter Nutzung von Software-programmen praktisch üben.</li> <li>- die hergestellten Arzneimittel prüfen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herstellung von applikationsfertigen Parenteralia mit und ohne CMR-Eigenschaften der Kategorien 1A und 1B, z. B.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösungen zur parenteralen Ernährung</li> <li>• Augentropfen</li> <li>• Zytostatika</li> </ul> </li> <li>- Herstellung von Nicht-Parenteralia, z. B.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• halbfeste Zubereitungen</li> <li>• Kapseln</li> </ul> </li> </ul> | <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"> <li>- die Eigenschaften von Projekten und wesentliche Begrifflichkeiten im Projektmanagement kennen.</li> <li>- wissen, wie ein Projekt wieksam organisiert wird.</li> <li>- Projekte ziel- und aufgabengerecht strukturieren können.</li> <li>- wissen, wie Projekte professionell geplant, gestartet, gesteuert und kontrolliert und welche Methoden, Werkzeugen und Techniken des Projektmanagement dazu eingesetzt werden.</li> <li>- wissen, wie man Teamarbeit und Kommunikation im Projekt erfolgreich gestaltet.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundlagen des PM               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition Projekt, Projektmanagement</li> <li>• Prozesse und Prozessgruppen des Projektmanagements</li> <li>• Festlegung von Rollen im Projekt und Auswahl der passenden Organisationsform</li> </ul> </li> <li>- Projektstart               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition der Projektziele</li> <li>• Erfassen von Inhalt und Umfang des Projektes</li> <li>• Analyse der Erwartungen an das Projekt</li> </ul> </li> <li>- Projektplanung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibung von Inhalt und Umfang des Projektes</li> <li>• Strukturierung von Projekten in einzelne Projektphasen</li> <li>• Erstellen der Ablauf- und Terminplanung</li> <li>• Ressourcen- und Kostenplanung</li> <li>• Qualität definieren und sicherstellen</li> <li>• Umgang mit Risiken</li> </ul> </li> <li>- Durchführung und Steuerung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung und Führung des Projektteams, Verteilung von Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Projekt</li> <li>• Management von Änderungen gegenüber dem Projektplan</li> <li>• Risiken überwachen und steuern</li> <li>• Meilensteine und Projektcontrolling</li> <li>• Projektleistung berichten</li> </ul> </li> <li>- Abschluss von Projekten               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekterfahrungen dokumentieren und weitergeben</li> </ul> </li> </ul> |                           |

**Umfang:** 8 Stunden

## Wahlseminar D: Kommunikation

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

**Umfang:** 8 Stunden