

Prüfungsdatum: Muster 7, Januar 2016

Berufspraxis - mündlich,
für Lernende aus der Branche Spitäler / Kliniken / Heime

Prüfungsfall: Beratungsgespräch

Kandidat: Muster 7

Prüfungsort:

**Institution im
Gesundheitswesen:** Spital XY

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen.
2. Lesen Sie die Gesprächssituation ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
3. Alle Hilfsmittel werden - sofern erforderlich - direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
4. Beachten Sie, welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden.
Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen.
5. Sie haben pro Gesprächssituation je 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gespräches.
6. Jedes der zwei Prüfungsgespräche dauert 15 Minuten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Prüfungsaufgabe: Beratungsgespräch

Gesprächssituation:

Frau Meier kommt zu Ihnen in die Patientenabrechnung, weil sie zum stationären Eintritt in das Spital XY angemeldet ist. Sie hat Fragen zum Spital XY und zu ihrer Versicherungsdeckung und den danachfolgenden Abrechnungen. Speziell möchte sie von Ihnen wissen, was für Kosten auf sie persönlich zukommen werden.

Aufgabe: Führen Sie das Gespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

1. Erfassen Sie die Bedürfnisse von Frau Meier.
2. Informieren Sie Frau Meier über die Rechtsform, die Anzahl Mitarbeitenden und das Leistungsangebot des Spitals XY.
3. Informieren Sie Frau Meier über die Möglichkeit eines grundversicherten Patienten um in den Genuss von Zusatzleistungen für Zusatzversicherte Patienten zu kommen.
4. Erläutern Sie, welche Leistungen zusatzversicherte Patienten erhalten, die die Patienten in der allgemeinen Abteilung im Spital XY nicht erhalten.
5. Erklären Sie den Ablauf des Kostengutspracheverfahrens im Spital XY.
6. Erklären Sie Frau Meier was Swiss DRG bedeutet und wer wieviel an eine Rechnung nach Swiss DRG bezahlt.
7. Beantworten Sie noch weitere Fragen von Frau Meier.

Hilfsmittel (werden zentral durch die Prüfungsexperten zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen Ihre, während der Vorbereitungszeit erstellten, Handnotizen in diesem Gespräch einsetzen. Die zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls verwenden.

Hilfsmittel: - Flipchart

Vorbereitungszeit

5 Minuten

Dauer des Gesprächs

15 Minuten

Bewertung:

Für das Gespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

15 Punkte **Fachkompetenz:**

1.1.2.1.1 Tarifierfragen beantworten

1.1.2.2.1 Kostengutspracheverfahren beschreiben

1.1.8.3.9 Rechtsform / Eigentumsverhältnisse

- Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb an dieser Stelle weiter?

9 Punkte **Methodenkompetenzen:**

2.4 Wirksames Präsentieren

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

9 Punkte **Sozial- und Selbstkompetenzen:**

3.2 Kommunikationsfähigkeit

3.4 Umgangsformen

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt (erwartete Leistung)

1 Punkt: teilweise erfüllt (unter den Erwartungen)

0 Punkte: nicht erfüllt

Rolle des Kunden (Name des Experten): Ruth Meier

Spielen Sie während der ganzen Zeit:

die Patientin, die sich über das Spital XY informieren will und Fragen zur Abrechnung nach Swiss DRG hat.

Sie haben folgende Rahmenbedingungen:

Sie sind als Patientin zum stationären Eintritt in das Spital XY angemeldet und informieren sich bei der Patientenabrechnung zu folgenden Fragen:

- Rechtsform, Anzahl Mitarbeitende und Angaben zum Leistungsangebot des Spitals XY?
- Welche Möglichkeit besteht für einen grundversicherten Patienten um in den Genuss von Zusatzleistungen für Zusatzversicherte Patienten zu kommen?
- Welche Leistungen erhalten zusatzversicherte Patienten, die Patienten in der allgemeinen Abteilung im Spital XY nicht erhalten?
- Wie ist der Ablauf des Kostengutspracheverfahrens im Spital XY?
- Was bedeutet Swiss DRG und wer bezahlt wieviel an eine Rechnung nach Swiss DRG?
- Stellen Sie weitere Fragen zum Spitalaufenthalt.

Letzte Frage: Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb an dieser Stelle weiter?