

**IN DEM AKADEMISCHEN JAHR 2024/25 GÜLTIGES KURSPROGRAMM  
für Studenten im V. Jahrgang**

**Name des Faches: Pharmazeutische Kommunikation und integrierte Beratung (Vorlesung und Praktikum)**

**Studiengang:** Pharmazie (einheitlich, ungeteilt)

**Form des Studiums:** Direktstudium

**Abgekürzter Name des Faches:** Pharm. Kommunikation und Beratung

**Englischer Name des Faches:** Pharmaceutical Communication and Integrated Consulting (theory and practice)

**Neptun-Kode des Faches:** GYKMAC098GIN (Vorlesung und Praktikum)

**Einordnung des Faches:** Pflichtfach/Wahlfach/Kriteriumsfach

**Den Unterricht durchführende Organisationseinheit:** Semmelweis Universität, Fakultät für Pharmazeutische Wissenschaften, Universitätsapothek Institut für Pharmazeutische Organisation

**Name der Lehrbeauftragter:**

Dr. Orsolya Szépe

**E-mail:** [szepe.orsolya.katalin@semmelweis.hu](mailto:szepe.orsolya.katalin@semmelweis.hu)

**Stellung, akademischer Grad:**

PhD, Wissenschaftliche Mitarbeiterin

**Zahl der Kontaktstunden:**

**1 Std/Vorlesung**

**2 Std/Praktikum**

**Kreditwert des Faches:**

**2 Kredit**

**Ziel des Faches:**

Gute Kommunikation ist ein wesentliches Element der effektiven Apothekenarbeit. Es gibt drei Hauptziele für den Kurs der Pharmazeutischen Kommunikation:

- Entwicklung von Kommunikationsfähigkeiten, die die grundlegenden Kommunikationsaufgaben der Apotheker/Apothekerinnen effektiver machen können: z. B. aktives Zuhören, Fragen stellen, und die Patienten/Kunden auf verständliche Weise informieren.
- Erwerb von bestimmten Kommunikationsfähigkeiten, die helfen, mit schwierigen Kommunikationssituationen umzugehen: Kommunikation mit angespannten, aggressiven Menschen oder Gespräche über intime Themen, usw.
- Erwerb von Kommunikationsmethoden, die zum Erfolg des pharmazeutischen Teams beitragen können, z. B. Entwicklung der Kommunikation innerhalb des Teams oder mit Kommunikationsinstrumenten des Marketings.

**Kurzbeschreibung der Thematik des Faches:**

Das Fach umfasst drei größere Themen.

- Im ersten Block des Kurses lernen die Studierenden die Grundlagen der Apothekenkommunikation kennen. Sie üben die Methoden von Informationsübertragung, Informationen zum Patienten/Patientinnen, aktives Zuhören, Empathie ein. Sie erlernen die Risikokommunikation und die Methoden der gemeinsamen Entscheidungsfindung, und sie erwerben Fähigkeiten, für eine bessere Zusammenarbeit in der medikamentösen Therapie der Patienten/Patientinnen (Therapietreue) und Änderung des Lebensstils.
- Der mittlere Block des Kurses befasst sich mit den Möglichkeiten zur Lösung schwieriger Kommunikationssituationen in der Apothekenpraxis, insbesondere den Kommunikationstechniken zur Bewältigung von Spannungen im Team und mit Kunden/Kundinnen, Kommunikationsproblemen zu intimen Themen (Menstruation, Sexualität, stigmatisierende Krankheiten usw.), die altersspezifischen Merkmale der Apothekenkommunikation, Kommunikation mit Patienten/Patientinnen mit mentalen Störungen (ängstlich, depressiv, Suchtkrankheiten: Selbstmordversuche mit Medikamenten, Alkoholabhängige, Drogenabhängige, - und psychotische Störungen: z. B. wahnhafte Störungen, Halluzination).
- In der letzten Phase des Kurses nehmen die Studenten an einer Feldübung teil, und sie werden im Unterricht über ihre Erfahrungen mit ihren Lehrbeauftragten und Kommilitonen/Kommilitoninnen diskutieren. In dieser Phase werden die Studierenden auch in die grundlegende Marketingkommunikation eingeführt.

<b>Kursdaten</b>							
<b>Empfohlenes Semester der Fachaufnahme</b>	<b>Vorlesung</b>	<b>Praktikum</b>	<b>Kontakt-stunde</b>	<b>Individuelle Stunde</b>	<b>Gesamt-stundenzahl</b>	<b>Semester</b>	<b>Zahl der Konsultationen</b>
<b>9. Semester</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>Wintersemester</b>	<b>-</b>

### **Programm des Semesters**

#### **Thematik der Vorlesungen (pro Woche):**

5. Die Rolle der Kommunikation in der Apothekenarbeit, die Bedeutung des aktiven Zuhörens und der Empathie in der Arbeit von Apotheker/Apothekerinnen
6. Kommunikationsschwierigkeiten bei der Patienteninformation und mögliche Lösungen. Möglichkeiten zur Verbesserung des Gesundheitsbewusstseins.
7. Kommunikation der Risiken des Medikamentenkonsums. Gemeinsame Entscheidungsfindung. Kommunikationsprobleme bei der Patientensicherheit.
8. Möglichkeiten zur Verbesserung der therapeutischen Zusammenarbeit (Therapietreue oder Adhärenz) und zur Unterstützung der Änderung des Lebensstils.
9. Alters- und Geschlechtsmerkmale in der Apothekenkommunikation. Kommunikation zu intimen Themen.
10. Kommunikation innerhalb des Apothekenteams. Methoden der assertiven Kommunikation.
11. Professioneller Umgang mit angespannten, aggressiven Menschen. Bearbeitung von Beschwerden. Möglichkeiten der Marketingkommunikation in der pharmazeutischen Praxis.
12. Professioneller Umgang mit Menschen mit psychischen Störungen I: Angststörungen, Depressionen, Krisensituationen.
13. Professioneller Umgang mit psychischen Störungen II: Suchtkranken, psychotische Störungen.
14. Schriftliche Klausur

#### **Thematik der Praktika (pro Woche):**

5. Die Rolle der Kommunikation in der Apothekenarbeit. Verbale und nonverbale Kommunikation in der Apotheke. Die Bedeutung des aktiven Zuhörens und der Empathie in der Arbeit von Apotheker/Apothekerinnen.
6. Kommunikationsschwierigkeiten der Patienteninformation und mögliche Lösungen. Möglichkeiten zur Verbesserung des Gesundheitsbewusstseins.
7. Kommunikation der Risiken des Drogenkonsums. Gemeinsame Entscheidungsfindung. Kommunikationsprobleme bei der Patientensicherheit.
8. Möglichkeiten zur Verbesserung der therapeutischen Zusammenarbeit (Therapietreue oder Adhärenz) und zur Unterstützung der Änderung des Lebensstils.
9. Alters- und Geschlechtsmerkmale in der Apothekenkommunikation. Kommunikation zu intimen Themen.
10. Kommunikation innerhalb des Apothekenteams. Methoden der assertiven Kommunikation
11. Professioneller Umgang mit angespannten, aggressiven Menschen. Bearbeitung von Beschwerden.
12. Professioneller Umgang mit Menschen mit psychischen Störungen I: Angststörungen, Depressionen, Krisensituationen.
13. Professioneller Umgang mit Menschen mit psychischen Störungen II: Suchtkranken, psychotische Störungen.
14. Präsentationen

<b>Andere Fächer (Pflicht- und Wahlfächer), die mit dem Fachgebiet des jeweiligen Kurses zusammenhängen:</b> Pharmazeutische Betreuung
<b>Ordnung und Möglichkeit der Konsultationen:</b> Je nach Bedarf
<b>Kursanforderungen</b>
<b>Voraussetzung(en) der Kursaufnahme:</b> Pharmazeutische Administration I. Pharmakologie und Toxikologie III.
<b>Anforderungen der Teilnahme am Unterricht, Zahl der möglichen Abwesenheit, Bescheinigung der Abwesenheit, Nachholmöglichkeiten:</b> Regelmäßige Teilnahme für die Unterschrift. (mindestens 75% der Gesamtzahl der Praktika im Kurs)
<b>Methoden der Bewertung und Messung von Studienleistungen***, Form, Zahl, Thema, Datum der Bewertung der Teilleistungen während des Semesters bzw., Nachhol- und Verbesserungsmöglichkeiten: (Gemäß §§ 25-28. der StPO)</b>  Die Endnote für das Praktikum wird wie folgt festgelegt. Es sind maximal 100 Punkte möglich: 1. <b>Punkte für die Vorlesung:</b> 10 Punkte 2. <b>Erfahrungsbericht</b> (in Form einer Präsentation): 30 Punkte 3. <b>Schriftliche Klausur:</b> 60 Punkte  Bewertung: Ausgezeichnet (5): 80-100 Punkte Gut (4): 70-79 Punkte Durchschnittlich (3): 60-69 Punkte Befriedigend (2): 50-59 Punkte Unbefriedigend (1): weniger als 50 Punkte  1. <b>Punkte für die Vorlesung:</b> Die Antwort kann 0 oder 1 Punkt wert sein. 2. <b>Erfahrungsbericht:</b> Der/die Studierende hält eine 5-10-minütige Präsentation über seine/ihre Praxiserfahrung, in der er/sie aufzeigt, wie die im Kurs gelehrt Kommunikationsmethoden in der täglichen Praxis der Pharmazie zum Tragen kommen. Neben dem fachlichen Inhalt wird auch die Ausführung des Vortrags bewertet. Die Frist für die Einreichung des Erfahrungsberichts sowie die Kriterien für Inhalt und Form werden in der ersten Vorlesung des Semesters bekannt gegeben. Die maximale Punktzahl beträgt 30. 3. Die Themen der <b>Schriftliche Klausur:</b> die Pflichtliteratur des Kurses, Vorlesungen und Praktika. Maximal 60 Punkte möglich.  Erreicht der Studierende bei der Schriftliche Klausur nicht 50 % (30 Punkte), können die in der Vorlesung und in den Praktika erzielten Punkte nicht zur der Endnote addiert werden. In diesem Fall muss die Schriftliche Klausur wiederholt werden. Ist die Schriftliche Klausur nicht bestanden, erscheint der Studierende nicht zu ihr oder möchte die Note verbessern, man kann die Note bis zu zweimal vor Ende der ersten Woche des auf das Ende des betreffenden Semesters folgenden Prüfungszeitraums nachholen und korrigieren, allerdings nur zu den im Voraus bekannt gegebenen Terminen.  Wenn der Student die Schriftliche Klausur bis zum Ende der ersten Woche des Prüfungszeitraums des betreffenden Semesters nicht bestanden hat, seine praktischen Fehlzeiten jedoch nicht mehr als 25 % betragen und sein Lebenslauf und Motivationsbrief akzeptiert wurden, muss er bei der Wiederholung des Kurses nur die Schriftliche Klausur bestehen, um den Kurs zu bestehen, und muss nicht erneut an den Kontaktstunden teilnehmen.
<b>Bedingung(en) der Unterschrift am Semesterende:</b> - Teilnahme an mindestens 75 % der praktischen Unterrichtsstunden des Kurses - Vorlage eines Erfahrungsberichts in angemessener Qualität - Erfolgreicher Abschluss (mehr als 50 %) der schriftlichen Klausur

**Zahl und Typ und Abgabefrist der individuellen studentischen Arbeit während des Semesters:**

Während des Semesters sind die Studierenden individuell dafür verantwortlich, an einer Praxisübung teilzunehmen und eine mündliche Präsentation über ihre Erfahrungen zu halten. Die Studierenden beobachten in einer Apotheke, wie die im Kurs gelehrt Kommunikationsmethoden in der täglichen Apothekenpraxis angewendet werden, und halten eine 5-10-minütige Präsentation über ihre Erfahrungen vor Ort, in der sie ihr theoretisches Wissen und ihre praktischen Erfahrungen zusammenfassen. Die Präsentation muss im Voraus auf Moodle hochgeladen werden. Die Frist für die Einreichung des Praktikumsberichts sowie Inhalt und Format des Berichts werden zu Beginn des Semesters bekannt gegeben.

**Überprüfung des Wissens am Semesterende:**

Unterschrift\*/Praktikumsnote\*/Kolloquium\*/Rigorosum/Projektarbeit\* (Bitte, das Richtige zu unterstreichen)

**Prüfungsanforderungen** (Themenkatalog, Themen der Testprüfung, Pflichtparameter, Abbildungen, Begriffe, Liste der Berechnungen, praktische Fertigkeiten, bzw. die Themen der als Prüfung anerkannten Projektarbeiten und deren Bewertungskriterien):

**Form der Leistungskontrolle am Semesterende:** schriftlich/schriftlich und mündlich/mündlich\* (Bitte, das Richtige zu unterstreichen)

**Möglichkeiten und Bedingungen von Notenempfehlung: ---**

**Liste der Lehrmaterialien, die zum Erwerben der fachlichen Kenntnisse des jeweiligen Kurses dienen (Notizen, Lehrbücher, Skripte, Fachliteratur). Es muss eindeutig angegeben werden, welche Teile der Lehrmaterialien zum Erwerb der jeweiligen Anforderungen benötigt sind (themenweise):**

Vorgeschrieben:

- Pilling, János. Ärztliche Kommunikation in der Praxis. Medicina Buchverlag, Budapest. 2020.
- Lehrstoff der Vorlesungen und Praktika (in Moodle)

Empfohlen:

- K. Lennecke. Das Kundengespräch in der Apotheken. Deutscher Apotheker Verlag. 2016.
- Deutsche Apotheker Zeitung. <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/apothekenpraxis/kommunikationundmanagement>
- Beardsley, RS. – Skrabal, MZ. – Kimberlin, CL: Communication Skills in Pharmacy Practice. Wolters Kluwer. Seventh edition. 2020.

**Möglichkeit der parallelen Kursaufnahme bei mehrsemestrigen Fächer gemäß der Stellungnahme der Unterricht ausübenden Organisationseinheit: ---**

ja\*/nein\*/auf Grundlage einer individuellen Beurteilung\* (Bitte, das Richtige zu unterstreichen)

**Kursbeschreibung erstellt von: Dr. Orsolya Szépe, PhD**

**\*\* Das Kursprogramm sollte so festgelegt werden, dass eine Entscheidung über die Anerkennung von Studienleistungen in anderen Einrichtungen möglich ist, und eine Beschreibung der zu erwerbende Kenntnisse, (Teil-)Fertigkeiten, (Teil-)Kompetenzen und Einstellungen enthalten, die die Ausbildungs- und Ergebnisanforderungen des Studiengangs widerspiegeln.**