

Ideen und Materialien

Gesundheitswesen Versorgungssystem



1. Aufbau
2. Krankenversicherung
3. Rechte und Pflichten
4. Terminvereinbarung
- 5. Gespräch mit Arzt/Ärztin**
6. Körperteile
7. Gesundheitsleistungen
8. Apotheke
9. Krankheiten zu Hause
10. Notfall

Kommunikation mit Arzt/Ärztin

A) Allgemeines

Potenzielle An- und Herausforderungen: Die Rollenvorstellungen und Interaktionen zwischen Arzt/Ärztin und Patient*innen können sich von Land zu Land unterscheiden. Während in einigen Ländern der/die Arzt/Ärztin als alleiniger Experte und Entscheider ‚Gott in Weiß‘ wahrgenommen wird, werden Patient*innen in anderen Ländern verstärkt in die Entscheidungsfindung einbezogen. In Deutschland wird die ‚gemeinsame Entscheidungsfindung‘ präferiert und der/die Patient*in sind gebeten, genaue Aussagen über die Krankheit, ihre Präferenzen und Bedenken zu äußern und gemeinsam mit dem Arzt eine Entscheidung zu treffen. Zugewanderte Menschen aus Ländern, in denen der/die Arzt/Ärztin allein die Entscheidung trifft, sind manchmal irritiert von der Tatsache, dass der Arzt/die Ärztin dem/der Patient*in viel Mitgestaltung einräumt und dadurch manchmal an der Kompetenz des Arztes/der Ärztin zweifeln können. Zugleich haben Patient*innen das Recht, den Arzt Fragen zu stellen, bspw. Ask-Me-Three-Fragen, und sich für Ihre Gesundheit und Bedürfnisse einzutreten.

Ziele: Die TN können ihre Krankheit und Krankheitssymptome detailliert beschreiben, können die gängigen Fragen des medizinischen Personals verstehen und beantworten, können die wichtigen Ask-Me-Three-Fragen stellen und kennen das Konzept der gemeinsamen Entscheidungsfindung.

Themen	Handlungssituationen
- Arzt-Patienten-Kommunikation	- TN teilen dem Arzt ihre gesundheitlichen Beschwerden mit (Charakterisierung, Entwicklungsverlauf, Intensität, Häufigkeit des Auftretens, Familiengeschichte).
- Gemeinsame Entscheidungsfindung	- TN wiederholen das vom Arzt Gesagte.
- Beschwerden	- TN stellen wichtige Fragen dem medizinischen Personal (z. B. die Ask-Me-Three-Fragen).
-	- TN berichten von den Beschwerden anderer.
	- TN sprechen mit Bekannten/Freunden über die Erwartungen, Vorstellungen und Kommunikationsstile des Arztes beim Besuch eines Arztes.
	- TN tauschen sich mit Bekannten über erfolgreiche Kommunikation mit dem Arzt aus.
	- TN sprechen mit dem/r Arzthelfer/in.
	- TN sprechen mit Laborassistent/in.
	- Kinder übersetzen das Gespräch zwischen dem Arzt und den zugewanderten Eltern.
	- ...

B) Ideen für die Unterrichtsgestaltung

(i) Einstieg

- **Erfahrungen** (Gespräch). **Ziele:** TN können über ihre Erfahrungen beim Hausarzt sprechen. **Durchführung:** Bitten Sie die TN, über ihre Erfahrungen mit dem Besuch einer ambulanten Klinik und eines Hausarztes zu sprechen.

(ii) Erarbeiten

- **Ablauf des Arztbesuchs** (Kurzvortrag/Schaubild). **Ziele:** TN kennen den Ablauf des Arztbesuches **Durchführung:** KL gibt einen Input über den Besuch bei der Ärztin oder Arzt und TN erhalten Hinweise über den Ablauf des Arztbesuchs. ([Refugium, M: Gesundheitsversorgung, Nr. 4.3, 4.4](#))
- **Fragen/Behandlungen beim Arzt** (Hintergrundinformationen). **Ziele:** TN kennen die zentralen Fragen beim Arzt und den Unterschied zwischen Anamnese, Diagnostik, Therapie. **Durchführung:** KL informiert die TN darüber. ([Refugium, M: Gesundheitsversorgung, Nr. 5](#))
- **Abläufe bei Hausärztin** (Bilder-Handlungsabläufe). **Ziele:** TN wissen, wie der Besuch beim Arzt abläuft. **Durchführung:** TN betrachten eine Bildergeschichte (mit Bildunterschriften) und sprechen darüber, wie der Ablauf eines Praxisbesuchs ist. ([ÖÖ-GKK, S. 17f, K2, B2+3](#))
- **Besuch beim Arzt** (Gruppendiskussion). **Ziele:** Die TN können Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen dem Besuch beim Arzt im Herkunftsland und Ankunftsland beschreiben. **Durchführung:** KL bittet TN den Satz „In meinem Land ...“ mit einer Aussage oder einem Erlebnis zu vervollständigen. In einer zweiten Runde dürfen die TN den Satz ‚In diesem Land‘ zu vervollständigen. Nach Abschluss wird über die Unterschiede, Probleme, Missverständnisse und Erwartungen gesprochen. ([VIM, M: Das Gesundheitssystem, Aktivität 4.1, S. 4](#))
- **Arbeitsalltag von Ärzt*innen** (Sachtext zum Arbeitsalltag/Kleingruppe). **Ziele:** TN lernen die Arbeitsbedingungen von Ärzt*innen kennen und entwickeln Verständnis/Empathie. **Durchführung:** TN sprechen über eigene Frustration im Gesundheitswesen, lesen das Handout zum Arbeitsalltag und reflektieren ihre Frustration mit dem gelesenen Text, um die Ursache der Frustration zu verstehen. ([VIM, M: Das Gesundheitssystem, Aktivität 4.4, S. 12](#))
- **Krankmeldung für Arbeitgeber** (Bild einer Krankmeldung). **Ziele:** TN können dem Arbeitgeber eine Krankmeldung schreiben. **Durchführung:** TN betrachten eine Krankmeldung, lesen eine Checkliste, was alles darin enthalten ist, bestimmen, welche Regeln eine erkrankte Person einhalten soll und wie sie sich verhalten soll. ([ÖÖ-GKK, S. 19, K2, B4](#))
- **Ärztliche Schweigepflicht** (Internetrecherche/Diskussion). **Ziele:** TN verstehen unterschiedliche kulturelle Wahrnehmungen der Privatsphäre und wissen, welche Bedeutung für sie die ärztliche Schweigepflicht hat. **Durchführung:** KL befragt TN nach ihren Kenntnissen über ‚ärztliche Schweigepflicht‘ und diskutieren darüber. Bei nicht zu beantwortenden Fragen werden die TN gebeten, im Internet danach zu recherchieren. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.3, S. 13](#))
- **Missverständnisse** (Handout/Beispielsätze). **Ziele:** TN kennen den Unterschied zwischen Sach- und Beziehungsebene und können Kommunikationsregeln zur Vermeidung von Missverständnissen entwickeln. **Durchführung:** KL teilt das Ziel der Übung mit, einzelne Aussagen und die verschiedenen Interpretationsmöglichkeiten werden auf Streifen aufgeschrieben, ausgeteilt und TN diskutieren darüber. KL regt die TN an, jeweils zwei mögliche Bedeutungen zu bestimmen, woraufhin darüber diskutiert wird, wie die Missverständnisse verhindert werden kann. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.6, S. 22](#))
- **Lautäußerungen** (Bilder/Pantomime). **Ziele:** TN kennen Unterschiede in den Lautäußerungen in verschiedenen Ländern und können gängige Lautäußerungen in D verstehen. **Durchführung:** TN sehen Bilder von Emotionen und überlegen sich alleine, welche Laute dieses Bild ausdrücken (und machen sich Stichworte). In den Gruppen werden die einzelnen Bilder besprochen und gemeinsam entdeckt, dass Länder für das Gefühl verschiedene Äußerungen hervorbringen. TN werden eingeladen, in Deutschland

gängige Äußerungen einzelnen Bildern zuzuordnen und zu entscheiden, ob dies den Lautäußerungen aus ihrem Herkunftsland entspricht oder nicht.

- **Gute/schlechte Verständigung beim Arzt** (Geschichte). **Ziele:** TN können beschreiben, dass sie die eigene Gesundheit durch den Lebensstil verändert. **Durchführung:** TN betrachten gemeinsam eine Geschichte „A Doctor’s Appointment“ beschreiben die Bilder, sprechen darüber und reflektieren darüber, was dies für sie bedeutet. (Anwendung der Methode SHOWeD) ([Singleton](#), picture story: “A Doctor’s Appointment”).

(iii) Vertiefen (z. B. partizipative Projekte)

- **Kommunikation mit Arzt in der Praxis** (Rollenspiel). **Ziele:** TN können mit dem Personal beim Hausarzt kommunizieren. **Durchführung:** KL teilt die TN in 3 Gruppen ein (Patient/in; Arzthelfer/in, Hausarzt/Ärztin) und bereiten sich auf ihre Rolle vor durch das Beantworten von Fragen. Sie üben den Ablauf des Gesprächs beim Hausarzt ein. Die ‚Expert*innen-Gruppe‘ hilft dem Spielenden mit weiteren Tipps/Fragen/Formulierungsvorschlägen. ([BAG](#), 4.2.4)
- **Gute/schlechte Kommunikation** (Rollenspiele/Feedback und Diskussion). **Ziele:** TN kennen Dynamiken guter und schlechter Kommunikation und können ihren eigenen Kommunikationsstil reflektieren **Durchführung:** KL führt in die Übung ein, im Plenum präsentieren freiwillige TN verschiedene Rollenspiele. Die Rollenspiele verdeutlichen in der ersten Runde nicht-gelungene Kommunikation und in der zweiten Runde gelungene Kommunikationsformen. Die nicht-spielenden TN beobachten und reflektieren den Kommunikationsstil und diskutieren das im Anschluss gemeinsam. U. a. werden Aspekte gelingender Kommunikation gesammelt. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.2, S. 9](#))
- **Vorbereitung Arztbesuch** (Brainstorming/Informationstext/Diskussion). **Ziele:** TN kennen die Arbeitsbedingungen von ärztlichem Personal, können aktiv mit dem medizinischen Personal zusammenarbeiten und kennen Fragen, die sie im Arztgespräch stellen sollten. **Durchführung:** KL bittet TN über eigene Erfahrungen zu sprechen (wie fühlen, Vertrauen, was frustriert?). Daraufhin wird ein Text zum Arbeitsalltag von Ärzten gelesen, diskutiert und herausgearbeitet, dass die TN sich auf einen Arztbesuch vorbereiten können. Gemeinsam werden Tipps gesammelt, wie sich die TN auf einen Arztbesuch vorbereiten können. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.1, S. 5](#))
- **Organisation von Unterstützung** (Leitfaden-Text/Brainstorming/Diskussionsfragen). **Ziele:** TN können entscheiden, ob sie Unterstützung für den Arztbesuch benötigen, kennen Kriterien für die Auswahl für Übersetzungshilfen und wie und wo sie ihr Recht auf Unterstützung einfordern können. **Durchführung:** TN lesen ‚Leitfaden‘ und berichten über Erfahrungen, KL notiert Vor- und Nachteile. KL regt Auseinandersetzung mit Thema durch 11 Fragen zur Qualität von Übersetzungen an. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.5, S. 19](#))

(iv) Sichern

- **Zusammenfassung:** (Frage/Karte). **Ziele:** TN können die wesentlichen Inhalte der Sitzung benennen. **Durchführung:** KL fragt die TN, ob sie die formulierten Ziele erreicht haben, gemeinsam wird die zusammenfassende Karte besprochen. ([BAG](#), 4.2.5)
- **Wichtige Worte/Sätze** (Karte). **Ziele:** TN kennen die wichtigsten Worte und Sätze für das Gespräch mit dem Arzt. **Durchführung:** KL bespricht die Inhalte der Unterrichtseinheit mit den TN anhand von Karten und TN bekommen ein „rudimentäres Glossar“ für ein Telefongespräch mit einem Arzt. Ggf. finden sie gemeinsam die Adressen/Telefon von örtlichen Gesundheits-Dienstleistern heraus. ([BAG](#), 2.3.6)

Eigenes Befinden

(i) Einstieg

- **Befinden - heute:** (Plenumsgespräch). **Ziele:** TN können über ihre Gefühle sprechen. **Durchführung:** KL fragt die TN nach ihrem Befinden: „Wie geht es euch heute?“ und reagiert mit Freude und/oder Mitgefühl. (BAG, 3.1.1)
- **Krankheitssymptome- Assoziationen:** (Spiel). **Ziele:** TN können Komposita aus Körperteilen und Symptome erfinden. **Durchführung:** KL schreibt ein Körperteil an die Tafel und TN finden ergänzende Worte (Komposita) und besprechen, ob es diese Komposita gibt. Anschließend ergänzt die KL noch weitere Symptome. Abschließend sprechen sie die Körperteile aus und berühren/zeigen auf die entsprechenden Körperteile. (BAG, 3.3.1)
- **Erfahrungen/Wortschatz** (Fragen/Plenumsgespräch). **Ziele:** **Durchführung:** KL fragt TN nach ihren Erfahrungen beim Kontakt mit dem Hausarzt und notiert Schlüsselworte an der Tafel. (Ggf. mit Arbeitsblatt 4.1.1) (BAG, 4.2.1)

(ii) Erarbeiten

- **Schmerzwahrnehmung Frauen & Männer** (Präsentation/ Partnerarbeit/Gruppendiskussion). **Ziele:** TN kennen Begriffe für Körperteile und wissen, dass sie bei Problemen sich an andere wenden können, **Durchführung:** TN markieren auf einem Körperumriss die Bereiche, in denen sie Schmerzen empfinden. In gleichgeschlechtlichen Zweierteams sprechen die TN über ihr Vorgehen bei Schmerzen (Arzt, Medikamente, Massage, andere Behandlung). Zwei Zweierteams schließen sich zusammen und tauschen sich aus und formulieren offene Fragen schriftlich. Die Liste mit den Fragen erhält der KL, dieser liest sie der Gruppe vor und gemeinsam versuchen sie die Fragen zu beantworten und Rat zu geben (unterstützt durch die Redemittel). (VIM, M: Gesundheitskonzepte und Kultur, Aktivität 1.6, S. 17)
- **Symptome/Krankheiten/Verletzungen** (Arbeitsblatt mit Bildern von Symptomen). **Ziele:** TN können Symptome benennen. **Durchführung:** TN erhalten Bildkarten von Symptomen und werden gebeten, in Partnerarbeit ihre Assoziationen dazu aufzuschreiben. Daraufhin wird das Papier (samt Bild) weitergegeben und eine andere Gruppe ergänzt ihre Assoziationen bis die Bilder wieder bei der ersten Gruppe wieder zurück sind. Im Plenum werden die Bilder/Worte besprochen und ggf. ergänzt. (BAG, 4.2.2)
- **Befinden - Gefühle:** (Bilder). **Ziele:** TN können über ihr eigenes Empfinden sprechen. **Durchführung:** KL präsentiert Bilder von Personen und fragt die TN „Wie geht es ihm/ihr? Fühlt er/sie sich wohl? Warm? Wann fühlt ihr euch wohl? Bzw. Fragen zum Unwohlsein und was dazu getan werden kann. Ergänzend können die TN Wörter von einem Arbeitsblatt den Bildern zuordnen lassen und die KL kann Modell-Sätze einführen. (BAG, 3.1.2);
- **Bauchweh** (Rollenspiel). **Ziele:** TN können über ihr Empfinden/körperlicher Beschwerden mit Freunden sprechen. **Durchführung:** TN arbeiten mit einem Partner zusammen und erhalten eine Symptomkarte und erarbeiten ein Rollenspiel. Darin schildert Person A ihr Empfinden und die Symptome und Person B gibt Ratschläge. (BAG, 3.3.2)
- **Wortschatz** beim Arzt: **Ziele:** TN können erfolgreich mit dem Arzt kommunizieren und kennen hierfür das wichtigste Vokabular. **Durchführung:** TN erhalten Bilder von wichtigen Gegenständen in der Arztpraxis und ordnen Bilder zu Worten oder Zuordnung von Wort und Erklärung.

- **Wortschatz Symptome** (Bilder). **Ziele:** TN kennen die Namen von verschiedenen Krankheitssymptomen **Durchführung:** die TN spielen Memory mit Bild-Wort Karten. Oder die TN beschriften die Abbildung eines Körpers und schreiben Symptome dazu. Oder die TN betrachten Bilder von Symptomen und schreiben die Bezeichnung darunter. (vgl. [Bildmaterial von CIWA, Modul 2, S. 11/12](#))

(iii) Vertiefen (z. B. partizipative Projekte)

- **Befinden:** „Es geht ihm/ihr nicht so gut“ (Plakate). **Ziele:** TN können viele Begriffe für Gefühle anwenden. **Durchführung:** TN erstellen Plakate mit Bildern und benennen Emotionen zunächst in Kleingruppen, dann Plenum. ([BAG, 3.1.3](#))
- **Eigene Erfahrungen** (Gespräch). **Ziele:** TN können über ihre eigenen Erfahrungen im Gesundheitswesen sprechen. **Durchführung:** KL bitte TN in einer Partnerübung über ihre eigenen Erfahrungen beim Arzt und/oder Sie Ihre Geschichte zu sprechen. ([VIM, M: Das Gesundheitssystem, Aktivität 4.6, S. 32](#))
- **Schmerzen** (Pantomime-Spiel). **Ziele:** TN können ein Problem durch ihre Körpersprache ausdrücken und kennen Wörter für Beschwerden und Gesundheitsprobleme. **Durchführung:** TN lernen zunächst die Worte für Krankheiten kennen. Daraufhin spielt ein TN diese pantomimisch vor und die anderen TN erraten den Begriff. ([VIM, M: Kommunikation, Aktivität 6.4, S. 15](#))
- **Symptome und Verhaltensweisen:** (Kartenspiel). **Ziele:** TN können über ihre eigenen Erfahrungen beim Arzt berichten. **Durchführung:** In Gruppen erhalten die TN ein Kartenset aus Bildern und Worten und spielen ein Kartenspiel (Ein TN beschreibt Symptome, anderer gibt passende Empfehlung. z. B. „Ich brauche etwas gegen Kopfweg“ „Warme Umschläge helfen dagegen“. ([BAG, 3.3.4](#))
- **Tabu-Themen** (Einzelarbeit/Liste/Gruppendiskussion). **Ziele:** TN kennen kulturelle Tabus, deren Ursachen und gesellschaftliche Zwecke. TN können offen mit dem Thema Tabu umgehen und darüber sprechen und Vorurteile abbauen. **Durchführung:** TN erstellen zwei Liste – Liste mit Tabuthemen (z. B. aus den Bereichen Gesundheit, Krankheit, Körper, Sexualität) und eine Liste mit Themen, die sie nur mit Personen gleichen Geschlechts besprechen. TN erstellen zudem eine Liste mit Tabu-Themen im Aufnahmeland. Erweitert: TN werden gebeten, in ihrer L1 Ausdrücke, Sprichwörter oder Aussagen zu Einstellung zu Tabus zu finden oder die den Umgang mit Tabuthemen erleichtern. ([VIM, M: Gesundheitskonzepte und Kultur, Aktivität 1.4, S. 12](#)) (*Voraussetzungsreich!*)
- **Behinderung** (Gäste mit Behinderung, Fragenstellen, Diskussion). **Ziele:** TN wissen um die Behinderung und das Alltagsleben von Menschen mit Behinderung und können eine respektvolle Haltung zeigen. **Durchführung:** Eine Person mit Behinderung einladen, diese berichtet über ihr Leben. TN stellen Fragen und diskutieren. Abschließend sprechen die TN darüber, was sie gelernt haben. Ggf. Einladen einer Person eines Vereins für Menschen mit Behinderung und Gespräch über gesellschaftliche Unterstützung. ([VIM, M: Gesundheitskonzepte und Kultur, Aktivität 1.5, S. 15](#))

(iv) Sichern

- **Belastung** (Karte). **Ziele:** TN kennen die wichtigsten Informationen zum Thema Belastungen. **Durchführung:** KL bespricht mit den TN die zusammenfassende Karte, auf der sowohl Wortschatz als auch Strategien zusammengefasst sind. TN ergänzen die Karte ggf. mit eigenen Entspannungs- und Kraft-Strategien für den Umgang mit Belastungen. Ggf. ergänzen TN auch Kontaktadressen. ([BAG, 3.1.5](#))

- **Krankheitssymptome:** (Karte). **Ziele:** TN kennen die wichtigsten Informationen und Wörter für psychische Krankheiten und Gesundheit. Zusammenfassung: KL händigt den TN die zusammenfassende Karte aus und TN übersetzen Krankheitssymptome in ihre Sprache und schreiben ggf. Medikamente dazu. (BAG, 3.3.7)

C) Materialien: Bilder, Videos, Fallgeschichten, Texte in einfacher Sprache

	<p>„Piktogrammsammlung zum Thema Notfall und Krankheit“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Akademie für Leseförderung Niedersachsen 2015 • Bild-Wort auf Deutsch, 13 S.
	<p>„Ich habe hier Schmerzen. Das Bildwörterbuch für Flüchtlinge“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Apotheken Umschau • mehrsprachig, 2 S.
	<p>„MEDGUIDE Medizinischer Sprachführer - Allgemeinmedizin“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Medguide • mehrsprachig, 100 S.
	<p>„Tip Doc: Arzt-Patient-Gespräch in Bildern“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Setzer Verlag • Mehrsprachig • ! kostenpflichtig
	<p>„Refugee welcome - first communication help“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Gosia Warrink/AMBERPRESS, ICOON, in Kooperation mit: Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband - Gesamtverband e. V. und Henrich Druck + Medien GmbH • ca. 500 Bilder des alltäglichen Gebrauchs, 2 S.
	<p>„Piktogrammheft für die Zahnarztpraxis. Kommunikation ohne Worte“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Bundeszahnärztekammer Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK) • Bild-Wort auf Deutsch, 19 S.
	<p>„Tip Doc – Gesundheitsheft für Asylbewerber“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Bild und Sprache e. V. • mehrsprachig, 36 S. • ! kostenpflichtig
	<p>„Health Navigator“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: AOK
	<p>„medtranslate“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: BYU Creative works
	<p>„Refugee Phrasebook“ Website mit Wörterlisten und Sätzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: Refugee PhraseBook Team & Open Knowledge Deutschland e.V.
	<p>„Notfall-Wortschatz‘ Website mit wichtigsten Wörtern und Redewendungen:“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institution/Hrsg.: sprachenlernen24

D) Vertiefende Informationen

Eine Liste für Fragen, die Sie im Arztgespräch stellen können, findet sich auf <https://www.gesundheitsinformation.de/frageliste-fuer-den-arztbesuch.2042.de.html>, angeboten vom Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen.

Praxisnahe Informationen stellt die österreichische Plattform Gesundheitskompetenz bereit: <https://oepgk.at/ask-me-3/>

Weitere Ideen und Vorschläge?

Sehr gerne können Sie uns weitere Ideen, empfehlenswerte Materialien und Links zusenden. Wir überarbeiten und erweitern diese Ideensammlung regelmäßig und nehmen Ihre Ideen gerne auf. Schicken Sie uns einfach eine E-Mail mit Ihren Anregungen: Scura-Sprachkurs@ph-freiburg.de. Herzlichen Dank und viel Freude mit dieser Ideensammlung.

Bild: kostenfrei unter <https://unsplash.com/>