**LF 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich vornehmlich auf die Fachkompetenz. Weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nur fallweise aufgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Ebenso ist es den unterrichtenden Lehrkräften freigestellt, eigene pädagogisch-didaktische Überlegungen umzusetzen.

Hinweise:

Die angegebenen Zeitrichtwerte dienen der Orientierung, sie werden sich an die unterrichtliche Praxis anpassen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Lernfeldstrukturanalyse waren sowohl der Rahmenlehrplan als auch die bayerische Lehrplanrichtlinie veröffentlicht, jedoch lagen noch keine Prüfungskataloge oder ähnliches vor.

Abweichungen bei den Kompetenzformulierungen gegenüber der Lehrplanrichtlinie dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

**Autorenteam:**

Wilhelm Fensel

Fred Kohlenberger

Harald Rank

Matthias Stecher

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten**  Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen. | | | | | |
| **Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten**  ggf. Lernsituation  Zeitrichtwert: 60 Stunden | **Handlungskompetenz** | | | Didaktik  Organisation  Verantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**  Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen) von denen der privaten Krankenversicherung (Krankenversicherer, Pflegeversicherer) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.  **Mögliche Lernsituation**  Ein verheirateter, gutverdienender Kunde überlegt, wie er seinen Krankenversicherungsschutz gestalten soll.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … verschaffen sich einen Überblick über die verschiedenen Krankenversicherungssysteme in Deutschland und deren Zielgruppen.  … analysieren die Lebenssituation von Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht.  **Mögliche Inhalte:**   * Systeme der Krankenversicherung in Deutschland (GKV, PKV, Beihilfe, Freie Heilfürsorge) * Gesetzliche Krankenversicherung (Pflichtversicherte, freiwillig Versicherte, Familienversicherte, Versicherungspflichtgrenze, Beitragsbemessungsgrenze) * Private Krankenversicherung (Vor- und Nachteile gegenüber der GKV) * Träger von Kranken- und Pflegeversicherung * Vergleich der Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung im Wesentlichen | | | Regelungen des SGB V | PuG: 10.3.1 (Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung) |
| **Kompetenz 2**  Die Schülerinnen und Schüler planen die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.  **Lernsituation**  Verschiedene Kunden haben Bedarf an Produkten der privaten Kranken- und Pflegeversicherung.  9 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … wählen geeignete Produkte aus und erläutern diese.  … wählen die Restkostenversicherung in Abhängigkeit der Beihilfesätze aus.  … zeigen Anlässe auf, die eine Anwartschaftsversicherung sinnvoll erscheinen lassen.  … bestimmen Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit  … schließen diese Versorgungslücken mit geeigneten Produkten der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung  **Mögliche Inhalte:**   * Vollversicherung * Beihilfekonforme Restkostenversicherung * Anwartschaftsversicherung * Ergänzungs- / Zusatzversicherungen * Krankentagegeldversicherung * Pflegepflichtversicherung * Pflegeergänzungsversicherungen * Tarifauswahl * Gesundheits-Apps | | | Prämienermittlung in Kompetenz 4  Anwartschaftsversicherung auch in Kompetenz 5 |  |
| **Kompetenz 3**  Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (objektive und subjektive Risikomerkmale), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Neukunde mit Vorerkrankung sorgt sich, ob er eine private Krankenversicherung abschließen darf.  3 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS…  … unterscheiden Risikomerkmale.  … erläutern verschiedene Möglichkeiten der Risikobeurteilung.  … unterbreiten Vorschläge zur Risikobewältigung.  … zeigen mögliche Rechtsfolgen bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht auf.  **Mögliche Inhalte:**   * Objektive und subjektive Risikomerkmale * Möglichkeiten der Risikobeurteilung (Fragebogen, Arztberichte) * Uneingeschränkte Annahme, Annahme mit Einschränkungen (Risikozuschläge, Leistungsausschlüsse), Ablehnung * Besonderheiten der vorvertraglichen Anzeigepflicht | | |  | LF 3: Datenschutz  LF 2 und 7: vorvertragliche Anzeigepflicht |
| **Kompetenz 4**  Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Prämien (Tarife, Selbstbehalte). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Prämienrückerstattung teilnehmen.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde möchte wissen, wovon der Beitrag in der Privaten Krankenversicherung abhängt.  10 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … wählen geeignete Tarife aus.  … errechnen die Prämien.  … erläutern ob und in welcher Höhe ein Arbeitgeberanteil anfällt.  … erläutern die Bedeutung der Alterungsrückstellungen.  … erläutern weitere Maßnahmen, die der Kostensteigerung im Alter entgegenwirken.  … erklären Wesen und Voraussetzungen für Prämienrückerstattungen.  **Mögliche Inhalte:**   * Prämienermittlung * Arbeitgeberanteil * Alterungsrückstellungen * Gesetzlicher Vorsorgezuschlag * Beitragsentlastungstarife * Wechsel in günstigere Tarife (z. B. höhere Selbstbeteiligung) * Reduzierung von Zusatzleistungen (z. B. Krankenhaustagegeld) * Basistarif * Prämienrückerstattung (Höhe, Voraussetzungen) | | |  |  |
| **Kompetenz 5**  Die Schülerinnen und Schüler informieren über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmern sowie Versicherern.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Bestandskunde möchte kündigen, weil sich seine Prämie erhöht hat.  3 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS…  … erläutern mögliche Gründe für Prämienerhöhungen sowie daraus resultierende Konsequenzen.  … informieren sich über bestehende Kündigungsmöglichkeiten  … beraten die Kundinnen und Kunden über mögliche Konsequenzen einer Kündigung  **Mögliche Inhalte:**   * Prämienerhöhungen (Gründe, Rechte des Kunden) * Ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten bei Voll- und Zusatztarifen * Mitnahme von Alterungsrückstellungen beim Wechsel des Versicherers * Risikoprüfung beim neuen Versicherer | | |  |  |
| **Kompetenz 6**  Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation. Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Bestandskunden haben Fragen, da sich ihre Lebenssituation ändert.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS…  … erläutern Möglichkeiten der Nachversicherung von Kindern, Ehegatten und Lebenspartnern.  … analysieren verschiedene Ausbildungssituationen von Kindern und zeigen mögliche Konsequenzen für den Versicherungsvertrag auf.  … arbeiten mögliche Konsequenzen von Veränderungen der beruflichen Situation auf den Versicherungsvertrag heraus.  … erkennen Grenzen des Versicherungsschutzes bei vorübergehenden und dauerhaften Auslandsaufenthalten.  … arbeiten mögliche Konsequenzen der Nichtzahlung der Folgeprämie auf den Versicherungsschutz heraus.    **Mögliche Inhalte:**   * Heirat, Lebenspartnerschaft, Geburt, Adoption (Nachversicherung) * Berufsausbildung, Studium von Kindern * Arbeitslosigkeit, Teilzeit, Einkommen sinkt unter die JAEG, Eintritt in den Ruhestand * Unterschiede im Geltungsbereich bei verschiedenen Tarifen (Krankheitskostenversicherung, Krankentagegeldversicherung, Pflegeversicherung) * Auslandsreisekrankenversicherung * Wegzug ins Ausland (Beendigung des Vertrages, Anwartschaftsversicherung) * Finanzielle Notlage (Mahnverfahren, Notlagentarif) | | | Kompetenz 1: Regelungen zur Versicherungspflicht und der Familienversicherung in der GKV | LF 6: Reiseversicherungen  LF 2: Folgeprämienverzug |
| **Kompetenz 7**  Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (Geltungsbereich, Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Ausschlüsse) durch. Sie beurteilen den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung) und Pflichten (Prämienzahlung, Obliegenheiten) hin.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Bestandskunden reichen Belege zur Erstattung ein.  9 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … bearbeiten Leistungsfälle dem Grunde nach.  … informieren über die Regulierung.  … erläutern mögliche Ursachen für Leistungsfreiheit oder Leistungskürzungen.  … informieren über den Ombudsmann der privaten Kranken- und Pflegeversicherung.  **Mögliche Inhalte:**   * formelle und materielle Deckungsprüfung (Geltungsbereich, Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Ausschlüsse) * Rechtsfolgen bei Prämienverzug und Obliegenheitsverletzungen * Ombudsmann/-frau der privaten Kranken- und Pflegeversicherung | | | Im Wesentlichen die bisher erworbenen Kompetenzen (Geltungsbereich, Prämienverzug, Obliegenheiten) anwenden. | LF 2, LF 7: Vorvertragliche Anzeigepflicht  LF 2: Versicherungsbeginne  LF 2: Ombudsmann der privaten Krankenversicherung |
| **Kompetenz 8**  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.  2 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … beurteilen ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.  … holen sich ein Kundenfeedback ein.  **Mögliche Inhalte:**  Erstellung zum Beispiel einer Checkliste für geeignetes Service- und Kommunikationsverhalten (auch bei Änderungen der Lebenssituation der Kunden oder im Leistungsfall) | | |  | LF 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen |