

Gelungene Patientenkommunikation – Eine Herausforderung



Dozentin

Brigitte Kühn
Der Praxis-Check
ZMV, QM-Auditorin

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA30.11.22	Mittwoch, 30.11.22	09.00-17.00	260,00 €	---	Seminarraum ZBV Niederbayern	Praxispersonal

Kursinhalte

Wertschätzung und Respekt sind der Anfang guter Praxis und die Grundlage dauerhafter Patienten-Beziehungen. Dafür sind Ihre Menschlichkeit, Ihre Persönlichkeit und Ihr fachliches Wissen gefragt. Das sagt sich leichter, als es manchmal im Alltag gelebt werden kann. Sie müssen sich ständig wachsenden Anforderungen stellen, dennoch das Gleichgewicht bewahren. Denn Ihre richtige Einstellung und positive Verfassung tragen maßgeblich dazu bei, ob sich der Patient wohl fühlt.

Üben Sie mit mir Situationen aus dem Praxisalltag:

Der persönliche Kontakt

Der Patient als Beziehungsaufgabe
Umgangsformen prägen die Beziehung
Erwartungen erkennen und beantworten
Wahrnehmungen reflektieren

1 X 1 der Telefonkommunikation

Richtige und verständliche Vorstellung und Begrüßung
Verunsicherte und fordernde Patienten, Schmerzpatienten
Aktives Zuhören
Das wichtige Instrument Stimme

Kritik als Chance

Die Person ernst nehmen, die Beschwerde prüfen
Die eigene Sozialkompetenz stärken
Lösungsorientiert argumentieren
Positive Schlüsselworte für erfolgreiche Kommunikation