

Mehrfachbelastung an der Rezeption - so geht's leichter!



Dozentin

Brigitte Kühn

Der Praxis-Check
ZMV, QM-Auditorin

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA22.07.20	Mittwoch, 22.07.20	09.00-17.00	195,00 €	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Praxispersonal

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.

Organisieren

- Selbstorganisation – was mache ich wie und wann?
- Stimmen Praxisstruktur und Abläufe?
- Ist die Dokumentation nachvollziehbar für jeden im Team?
- Sind Ihre Checklisten und Arbeitsplatzbeschreibungen alltagstauglich?

Kommunizieren

- Der Patient als Beziehungsaufgabe
- Umgangsformen prägen die Beziehung
- Lösungsorientiert argumentieren
- Positive Schlüsselworte für erfolgreiche Kommunikation

Telefonieren

- Richtige und verständliche Vorstellung und Begrüßung
- Verunsicherte und fordernde Patienten, Schmerzpatienten
- Termine kein Diktat, sondern eine Vereinbarung
- Der „schwierige Patient“ – eine Herausforderung