

Fortbildungsveranstaltung im September 2022

Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Patient:innen

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, sehr geehrtes Praxisteam,

Alle Mitarbeiter:innen im Gesundheitssektor kennen „schwierige“ Patient:innen. Dabei haben Patient:innen erfahrungsgemäß weniger Scheu, ihren Unmut oder ihre Verärgerung bei Praxismitarbeiter:innen rauszulassen als direkt gegenüber dem Arzt/der Ärztin. Welche Strategien können Ihnen und/oder Ihren Mitarbeiter:innen in solchen Situationen helfen? In diesem Seminar erhalten Sie Tipps für mehr Sicherheit und flexible Handlungsoptionen im Umgang mit „schwierigen“ Patient:innen. Das Seminar thematisiert dabei das Spektrum von unterschiedlichen Patient:innentypen: Vom Vielredner oder Schweiger über besonders anspruchsvolle Patient:innen bis hin zu wütenden, aggressiven Praxisbesucher:innen. Auch die Auswirkungen von Internet und Social Media auf das Anspruchsverhalten von Patient:innen kommen zur Sprache. Wir möchten Sie daher sehr herzlich einladen zu unserem Seminar *Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Patient:innen*.

Termin: **Samstag, 10.09.2022, 10.00 – 14.00 Uhr**

Ort: Schulungszentrum des MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund (ÜBAG)
Hansakontor 2. Etage, Silberstr. 22, 44137 Dortmund

Preis: 120,00 €

Referentin: **Dr. Andrea Schuhmacher**, Diplom-Psychologin, Köln;
Beraterin, Coach und Trainerin, Expertin für Kommunikation, Organisations- und Personalentwicklung

Programm:

09.00 - 09.05 Uhr Begrüßung, Gisela Stegemann, MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund (ÜBAG)

9.05 - 10.30 Uhr **Teil I:**
Prophylaktisches Verhalten im Umgang mit „schwierigen“ Patient:innen
Instrumente der Kommunikation – besonders für herausfordernde Situationen

10.30 - 10.45 Uhr **Pause**

10.45 - 12.15 Uhr **Teil II:**
Strategien für den Umgang mit unterschiedlichen „schwierigen“ Typen von Patient:innen

12.15- 12.45 Uhr **Pause / Imbiss**

12.45 - 13.45 Uhr **Teil III:**
Praxistipps: Was tun, wenn nichts mehr geht?

13.45 - 14.00 Uhr Abschließende Diskussion und Feedback

Mit freundlichen, kollegialen Grüßen



Dr. med. Petra Kappelhoff, MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund (ÜBAG)

Anmeldung

MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund (ÜBAG)

z.Hd. Frau Stegemann

Brauhausstr. 4

44137 Dortmund

Tel.: 0231 / 453167, Mobil: 0172 / 2346428

Rückantwort per Fax.: 0231 / 443372 oder per Fahrdienst

Hiermit melde ich mich / uns zur Teilnahme an der Fortbildungsveranstaltung an

Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Patient:innen

am **Samstag, 10.09.2022, 10.00 – 14.00 Uhr** an. Ort der Veranstaltung ist das Schulungszentrum des MVZ Dr. Eberhard & Partner Dortmund (ÜBAG), Silberstr. 22, Hansakontor, 2. Etage, 44137 Dortmund.

Preis: 120,00 €

Die Rechnungsstellung erfolgt über die GFLID und ist steuerlich absetzbar.

Personenzahl: _____

Name: _____

Praxis: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

(Praxisstempel)

Ort, Datum

Unterschrift

Eine Anfahrtsskizze und Ihre Anmeldebestätigung sende ich Ihnen zu.

Mit freundlichen Grüßen

Gisela Stegemann

@