

Seminar

„Der Patient als Gast!“ – Für ein freundliches und serviceorientiertes Auftreten im Umgang mit Ihren Patienten.

Anlass:

Service­mängel und negative Erlebnisse in prägen das Beschwerdemanagement in Ihrem Krankenhaus.

Patienten erleben Ihre Klinik als „unfreundlich“ bis „in Ordnung“.

Arbeit: Service- und Personenorientiert

Ein Umdenken ist erforderlich. Denn Patienten wollen, neben der medizinischen Betreuung, vor allem mit ihren Bedürfnissen und Anliegen gesehen und wertgeschätzt werden.

Ziele des Seminars:

Egal ob Empfangsmitarbeiter, Pflegekraft oder Arzt.

Dieses Praxis - Training schafft Abhilfe um Kommunikationsbarrieren zu überwinden.

Es gibt Impulse zum Umdenken und vermittelt das notwendige Handwerkszeug für den serviceorientierten Klinikalltag.

In diesem Seminar

- werden sich die Teilnehmer Ihrer Rollen, Ziele und Werte bewusst, die sie als Fachkraft verkörpern und anstreben möchten.
- entwerfen die Teilnehmer/Innen gemeinsam einen „Knigge“ für ihren Arbeitsbereich.

- legen sie Regeln für die Kommunikation mit Patienten und Angehörigen fest.
- planen sie das optimale Erscheinungsbild ihres Arbeitsbereiches.

Ziel ist es, eine gute Versorgung mit einem möglichst angenehmen Aufenthalt in Ihrer Einrichtung zu verbinden.

Zielgruppe:

Pflegemitarbeiter, Empfangspersonal und Ärzte in leitender Position.

Inhalte des Seminars:

Sie erlernen und trainieren den Aufbau Ihrer persönlichen Kompetenzen auf mehreren Ebenen.

Auf der Ebene der **persönlichen**

Kompetenz: hier reflektieren Sie Ihre persönliche Einstellung, Ihre Werte und die Ziele, die Sie als Fachkraft verkörpern.

Zum anderen arbeiten Sie an Ihrer **sozial-, kommunikativen Kompetenz:**

verstanden als die Fähigkeit, sich mit anderen zusammen- und auseinanderzusetzen, Kontakte zu knüpfen und zu erhalten.

Sie arbeiten daran kooperatives Verhalten zu fördern und sich klar und deutlich auszudrücken.

Auf der Ebene der **fachlich – methodischen Kompetenz** trainieren Sie intensiv,

a) wie Sie Kontakt pflegen und die Kooperation zum Patienten und im Team fördern.

b) wie Sie positiv und lösungsorientiert formulieren.

c) eine kooperative, statt befehlslastige Sprache anwenden.

d) Konflikte schnell deeskalieren.

e) Handlungsalternativen für persönlich schwierige Situationen mit Patienten und Angehörigen zu erproben und anzuwenden.

f) einen Krankenhaus- Knigge für Ihre Abteilung zu erstellen.

Methoden:

- Checklisten
- Expertenwissen
- praktischen Übungen
- Diskussionen
- Reflexionsrunden
- Hilfestellungen durch den Trainer und die Teilnehmer

Angebot Inhouse Seminar:

1 Seminartag

von 09:00 – 16.00Uhr

Je Gruppe bis zu 12 Teilnehmer

Kontakt:

Stefan Weinbrenner

info@mensch-im-unternehmen.net

www.mensch-im-unternehmen.de

M: 0172- 1531083