



Vom Empfang bis zur Verabschiedung: Souveränes Patientenmanagement in der Arztpraxis

Ziele/Inhalte

Dieses Seminar bietet die Möglichkeit einer gezielten Reflexion über den erreichten Standard einer Arztpraxis im Umgang mit Patienten.

Am Beispiel eines Patientennetzes werden unterschiedliche Vorgehensweisen vorgestellt und das eigene Bild vom Patienten analysiert. Gemeinsam entwickelte Kriterien für einen erfolgreichen Patientenkontakt sollen als Orientierungshilfe für zukünftiges Verhalten dienen.

Anhand von Praxisbeispielen werden Gespräche reflektiert und mit Hilfe von Videoanalyse ausgewertet.

Individuelle Tipps zum Kommunikationsverhalten und gemeinsam entwickelte Standards im Umgang mit Patienten helfen Praxisverantwortlichen und Arzthelferinnen bei der Umsetzung eines erfolgreichen Patientenmanagements.

Themenschwerpunkte:

- Patientenmanagement als Praxisaufgabe
- Patientenzufriedenheit: Definition, Rolle und Bild vom Kunden
- Patientenbetreuung als zyklischer Prozess: Vor- und Nachbereitung
- Patientenorientierte Gesprächsführung: Einstiegsphase,
- Rückkopplungen und Steuerung des Gespräches
- Adressatenbezogenes Informationsmanagement
- Umgang mit schwierigen Patienten: Einwirken auf aggressives und provozierendes Verhalten
- Eigene Qualitätsstandards im Umgang mit Kunden

Methoden:

- Gruppenarbeit
- Moderierte Plenumsgespräche
- Vortrag und Input zum Thema
- Videotraining und Feedback
- Tipps und Anregungen

Form

1 Tag