

Allgemeine Hinweise

Die Veranstaltungen finden im Bildungszentrum der Landesärztekammer Hessen statt.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit unserem Anmeldeformular an (siehe Website).

Interessentenliste

Für die Kurse, die ohne Veranstaltungstermin ausgeschrieben sind, wird eine Interessentenliste geführt. Bei Interesse melden Sie sich bitte mit dem Anmeldeformular unverbindlich an. Bei ausreichender Interessentenzahl wird ein Kurstermin festgelegt, über den wir Sie schriftlich informieren.

Teilnahmebescheinigung / Zertifikat / Urkunde

Teilnahmebescheinigung nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Änderungen vorbehalten
Stand: März 2023

Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Website:



Kontakt:

Zakia Ahmad
Fon: 06032 782-172
E-Mail: zakia.ahmad@laekh.de

Telefonsprechzeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr
Freitag 08:00 bis 14:00 Uhr

Carl-Oelemann-Schule der Landesärztekammer Hessen

Carl-Oelemann-Weg 5 | 61231 Bad Nauheim
Fon: 06032 782-100 | Fax: 06032 782-180
E-Mail: verwaltung.cos@laekh.de
www.carl-oelemann-schule.de



Landesärztekammer Hessen
Körperschaft des öffentlichen Rechts

COS

Herausfordernde Patient/-innen am Telefon

für Medizinische Fachangestellte



www.carl-oelemann-schule.de



Herausfordernde Patient/-innen am Telefon

PAT 4

Stress, Sorgen, Ängste, Aggressionen, Unmut, Verzweiflung, Erkrankungen - bereits am Telefon steht das Praxisteam vielfältigsten Emotionen von Patienten gegenüber.

Souveränes Auftreten, verständliche Sprache, Wissen um die oft große Emotionalität von Patient/-innen sowie die Anwendung professioneller Kommunikationstechniken und Konfliktlösungsstrategien lässt Sie mit diesen Herausforderungen am Telefon versiert umgehen.

Zunehmend führt auch aggressives Verhalten von Patienten zu erheblichen Belastungen. Wie Eskalationen verhindert, Mitarbeiter geschützt und präventiv vorgebeugt werden kann, sind weitere Inhalte dieser Fortbildung.

Neben theoretischem Input, Diskussionen und Übungen stehen Fallbeispiele und Fragestellungen aus Ihrem Praxisalltag im Vordergrund. Ziel der Übungen ist die Zufriedenheit der Patient/-innen und des Praxisteam durch konflikt- und stressfreies sowie patientenorientiertes Telefonieren.

Inhalte:

- Professionelle Telefonkommunikation und ihre Besonderheiten
- Kommunikationsgrundlagen/-techniken
- Telefonate mit herausfordernden Patient/-innen (u.a. mit ungeduldigen, dominanten, stillen, älteren Patient/-innen sowie Menschen mit kommunikationsbehindernden Erkrankungen)
- Aggressiven Telefonaten souverän begegnen
- Konfliktfrei formulieren - Aggressionsspirale vermeiden
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Präventive praxisorganisatorische Maßnahmen
- Souveränes Handhaben von Beschwerdetelefonaten
- Stressmanagement

Kursdauer: 8 Stunden

Termin PAT 4: Interessentenliste

Gebühr: 125 €

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

