



SEMINAR



Dienstag, 22. Oktober 2019, 10 bis 17 Uhr

**AGAPLESION Diakonieklinikum Hamburg, Hohe Weide 17, 20259 Hamburg, EG,
Konferenzraum 3**

Kosten: **320,- €** zzgl. 19 % USt (60,80 €) = **380,80 €** Gesamtbeitrag

Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verärgerten Patienten

Das praxisorientierte Kommunikationstraining vermittelt Gesprächstechniken und Handlungsabläufe für patientenorientierte Gespräche. In konkreten Trainingssituationen mit Feedback üben die Teilnehmer, wie sie patientenorientiert kommunizieren und professionell mit verärgerten Patienten umgehen.

Anmeldung per Fax **040 / 25 17 36-40**

Vorname, Name

Krankenhaus/Institution

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

Die Anmeldung ist verbindlich.

Nach Eingang erhalten Sie eine Anmeldebestätigung inkl. der Rechnung.

Programm

Themen:

- Kommunikationsmodelle: Wie funktioniert Kommunikation?
- Die Sach- und Beziehungsebene des Gesprächs
- Positives und lösungsorientiertes Formulieren
- Fragetechniken: Das Gespräch mit Fragen lenken
- Handlungsschritte im Beschwerdeggespräch

Zielgruppe:

Beschwerdebeauftragte der Krankenhäuser, Mitarbeiter aus Kliniken oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, die Gespräche mit Patienten führen

Referentin:

Gisela Meese, Organisationsentwicklerin (IHK-zertifiziert) und Systemischer Coach (ECA-zertifiziert), ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG). Langjährig war sie Geschäftsführerin mit Personalverantwortung im Gesundheitswesen. Zum Umgang mit Patientenbeschwerden hat sie zahlreiche Fachbeiträge veröffentlicht. Als Organisationsentwicklerin begleitet sie Unternehmen beim Aufbau eines professionellen Beschwerdemanagements.

Anmeldung

Für die Anmeldung geben Sie bitte folgenden Link <https://www.hkgev.de/305/gespraechstechniken-fuer-schwierige-gespraechе-mit-veraergerten-patienten.html> in Ihrem Browser ein oder melden Sie sich mit dem obigen Anmeldeformular bei der HKG Health Services an. Details der Teilnahmebedingungen entnehmen Sie der HKG Internetseite unter <http://www.hkgev.de/teilnahmebedingungen.html>.

Wir behalten uns vor, das Seminar abzusagen, wenn 4 Wochen vor dem Seminartermin weniger als 9 Anmeldungen vorliegen. Die Teilnehmerzahl ist auf 15 beschränkt.

Kontakt: HKG Health Services GmbH
Jana Altmann
Tel: 040 / 25 17 36-13,
E-Mail: healthservices@hkgev.de