

Seminarort

Klinik Sankt Elisabeth
- Seminarraum -
Max-Reger-Str. 5 -7
69121 Heidelberg



Veranstalter

ADAM

Gesundheitsmanagement

Kommunikations- und Konfliktmanagement
im Gesundheitswesen

Gabriele Adam

Betriebswirtin (VWA)
für Gesundheitsmanagement

Haydnstr.6
69214 Eppelheim

Mobil: 0171-5748013
Fax: 06221-599705

www.g-adam.com

eMail: info@g-adam.com

ADAM

Gesundheitsmanagement

Kommunikations- und
Konfliktmanagement
im Gesundheitswesen

**Fortbildungsseminare
für Medizinische
Fachangestellte**

SEMINAR 2012
plan

Sehr geehrte Ärztinnen und Ärzte, liebes Praxisteam,

die ständigen Veränderungen in unserem Gesundheitssystem stellen Sie als Praxisbetreibende und Sie als Mitarbeitende immer wieder vor neue Herausforderungen.

Die Seminare sind speziell auf die Bedürfnisse von Praxen ausgerichtet. Sie sind so gestaltet, dass das erworbene Wissen und das in einfachen praktischen Übungen antrainierte souveräne Verhalten direkt wirkungsvoll im Praxisalltag umgesetzt werden kann.

Ihnen, liebe Medizinische Fachangestellte, möchte ich gerne das Rüstzeug für einen souveränen Umgang mit Patienten vermitteln. Sie können das erlernte kompetente, qualifizierte Verhalten direkt in den vielfältigen Situationen Ihres Arbeitsalltages anwenden.

Seit vielen Jahren arbeite ich in und zusammen mit Arztpraxen an

- Optimierung der Praxisabläufe
- Verbesserung der Termin- und Wartezeitenorganisation
- Telefon- und Kommunikationstraining
- Implementierung eines maßgeschneiderten und effektiven QM-Systems
- Beschwerdemanagement und sicherer, kompetenter Umgang mit Patienten

Ich freue mich, mit Ihnen zusammen zu arbeiten und Sie für Ihren Praxisalltag zu stärken.

Ihre Gabriele Adam

Betriebswirtin (VWA)
für Gesundheitsmanagement

Die Referentin Gabriele Adam



Seit 2007 arbeite ich als Kommunikations- und Konfliktberaterin in Arztpraxen und Kliniken. An der Willy-Hellpach-Berufsschule Heidelberg unterrichte ich seit 2009 „Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“ die Auszubildenden zur/zum Medizinischen Fachangestellten.

Das Sozial- und Gesundheitswesen habe ich aus den verschiedensten Perspektiven kennengelernt. Als Verwaltungsleitung, Arzthelferin und Praxismanagerin, sowie durch mein Studium der Betriebswirtschaft (VWA) für Gesundheitsmanagement.

Meine Qualifizierungen

- Studium zur Betriebswirtin (VWA) für Gesundheitsmanagement
- Zertifikatslehrgang „Train the Trainer“, IHK Braunschweig
- Prüfung zum „ISO 9001:2000 Auditor/Lead Auditor“
- Ausbildung zur Arzthelferin

Haydnstr.6 Mobil: 0171-5748013
69214 Eppelheim Fax: 06221-599705
www.g-adam.com eMail: info@g-adam.com

Seminarprogramm 2012

Aus der Praxis für die Praxis

S01

„Telefontraining für die Arztpraxis“

S01A Mi. 25.01.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S01B Mi. 18.04.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S01C Mi. 11.07.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S01D Mi. 12.12.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S02

„Professionelles Termin- und Wartezeitenmanagement in der Arztpraxis“

S02A Mi. 09.05.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S02B Mi. 17.10.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

Sollte die Teilnehmerhöchstzahl überschritten werden, wird die Referentin einen zusätzlichen Seminartermin anbieten.

Veranstaltungsort:

Seminarraum der Klinik Sankt Elisabeth
Max-Reger-Str. 5-7, 69121 Heidelberg

S03

„Kompetent und sicher im Umgang mit Patienten“

S03A Mi. 08.02.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S03B Mi. 13.06.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S03C Mi. 19.09.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S04

„Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“

S04A Mi. 14.03.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

S04B Mi. 07.11.2012, 15:00 – 18:00 Uhr

Am Ende jedes Seminars erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat über die Fortbildung.

Preis pro Seminar: 75,- €

(inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat, Getränke und Snacks)

„Wir freuen uns über Ihren Anruf“ Telefontraining für die Arztpraxis

Ständig klingelt in der Praxis mindestens ein Telefon, während zugleich Patienten am Empfang und in den Behandlungszimmern betreut werden möchten.

Ziele:

Dieses Seminar bietet vor allem praxisbezogene Methoden und klare Hilfestellungen, um am Telefon schnell, freundlich und kompetent agieren zu können. So werden die Grundlagen für souveränes Telefonieren gelegt. Auch in hektischen Situationen bleiben Sie ruhig und behalten kompetent den Überblick.

Schwerpunkte:

In diesem Telefontraining lernen Sie:

- Professionelles, gewinnendes Telefonverhalten - auch in Stresssituationen
- Meisterung der freundlichen Patientenbetreuung
- Souveränes Agieren im Beschwerdemanagement und in schwierigen Patientengesprächen
- Patientenorientierte Gesprächsführung
- Zügige und passgenaue Terminvereinbarung
- Wortwahl, Stimme und Tonlage als Werkzeuge für eine erfolgreiche Telefonkommunikation
- Testen und Verbessern des persönlichen Telefonverhaltens

„Ich warte schon über eine Stunde...“ Termin- und Wartezeitenmanagement in der Arztpraxis

Zerfledderte Terminbücher, überfüllte Wartezimmer, unzufriedene Patienten und unerwartete Ereignisse – so sieht der Praxisalltag oft aus.

Die Optimierung von Wartezeiten ist heute für jede Arztpraxis ein wichtiger Bestandteil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses der Praxisabläufe (KVP).

Ziele:

Dieses Seminar stärkt Sie bei einer reibungslosen und zufriedenstellenden Gestaltung des Zeitmanagements im Praxisalltag. Von der Terminvergabe bis hin zu kurzen Wartezeiten profitieren alle Beteiligten von der optimalen Abstimmung der einzelnen Abläufe in der Praxis.

Schwerpunkte:

- Grundlegende Regeln für eine strukturierte Terminorganisation
- Effektive und passgenaue Terminvergabe
- Souveräner Umgang mit Notfallpatienten, Beschwerden und ungeplanten Besuchern
- Analyse von Verbesserungsmöglichkeiten in der Praxis
- Angebote für Patienten bei Wartezeiten
- Professionelles Verhalten bei Verzögerungen

Termine:

S01A Mi. 25.01.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S01B Mi. 18.04.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S01C Mi. 11.07.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S01D Mi. 12.12.2012, 15.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort:

Seminarraum der Klinik Sankt Elisabeth
 Max-Reger-Str. 5-7, 69121 Heidelberg

Preis pro Seminar: 75,- €
 (inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat, Getränke und Snacks)

Termine:

S02A Mi. 09.05.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S02B Mi. 17.10.2012, 15.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort:

Seminarraum der Klinik Sankt Elisabeth
 Max-Reger-Str. 5-7, 69121 Heidelberg

Preis pro Seminar: 75,- €
 (inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat, Getränke und Snacks)

„Das kann ich Ihnen nicht sagen...“

Kompetent und sicher im Umgang mit Patienten

Ehe der Patient mit dem Arzt sprechen kann, hat er bereits einen bleibenden Eindruck von der Praxis gewonnen – im Gespräch mit einer Praxismitarbeiterin. Sie begrüßt, begleitet und verabschiedet ihn. Vom Auftreten und Verhalten jedes Einzelnen des Praxisteams hängt es maßgeblich ab, ob ein Patient sich angenommen fühlt und ob er wiederkommen wird.

Ziele:

Eine sichere, freundliche und patientenorientierte Form der Kommunikation zu vermitteln und zu üben, ist Ziel dieses Seminars. Sie lernen, durch professionelle Umgangsformen und souveränes Verhalten auch in schwierigen Situationen stets die gesamte Praxis überzeugend und gut zu repräsentieren.

Schwerpunkte:

- Grundregeln einer patientenorientierten Kommunikation
- Die Rolle der Praxismitarbeiterin als Repräsentantin der gesamten Praxis
- Kommunikationsformen – Körpersprache, Mimik, Stimme, Sprache
- Gestaltung einer, freundlichen Atmosphäre in der Praxis und im Team
- Service- und Informationsangebote für Patienten
- Souveräner Umgang mit „schwierigen Patienten“

Termine:

- S03A Mi. 08.02.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S03B Mi. 13.06.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S03C Mi. 19.09.2012, 15.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort:

Seminarraum der Klinik Sankt Elisabeth
 Max-Reger-Str. 5-7, 69121 Heidelberg

Preis pro Seminar: 75,- €
 (inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat, Getränke und Snacks)

„Mehr als lästiges Übel...“

Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

QM-Handbuch, Checklisten, Hygienerichtlinien u.s.w. Mit der Notwendigkeit für jede Arztpraxis, ein Qualitätsmanagement-System zu implementieren, sehen sich die Praxismitarbeiterinnen vielen neuen Herausforderungen gegenüber. Oft erzeugt ein falsch verstandenes und vermitteltes Qualitätsmanagement Mehrarbeit und keinen Nutzen.

Ziele:

Eine praxis- und lösungsorientierte, verständliche Vermittlung des Begriffsfeldes Qualitätsmanagement ist Ziel des Seminars. Sie erhalten einen Einblick in die Grundlagen und Prinzipien des QM. Es werden Ihnen Möglichkeiten gezeigt, Qualitätsmanagement zu nutzen, um in Ihrer Praxis Abläufe und Strukturen wirkungsvoll zu optimieren.

Schwerpunkte:

- Grundlagen des Qualitätsmanagement
- Die gelebte Praxisphilosophie
- Organisation von Teambesprechungen
- Der PDCA-Zyklus
- Verbesserung von Abläufen im Praxisalltag
- Wirkungsvolles Beschwerdemanagement
- Erstellung und Pflege von QM-Dokumenten
- Arten der Zertifizierung
- Erstellung eines QM-Handbuchs

Termin:

- S04A Mi. 14.03.2012, 15.00 – 18.00 Uhr
 S04B Mi. 07.11.2012, 15.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort:

Seminarraum der Klinik Sankt Elisabeth
 Max-Reger-Str. 5-7, 69121 Heidelberg

Preis pro Seminar: 75,- €
 (inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat, Getränke und Snacks)

Teilnahmebedingungen

1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Teilnahmebedingungen gelten für alle Seminare, die von „ADAM – Kommunikations- und Konfliktmanagement im Gesundheitswesen“ angeboten werden.

2. Anmeldung/Teilnahme

Die Teilnahme an den Seminaren ist nur nach vorheriger schriftlicher Anmeldung möglich. Diese kann entweder mit dem beigefügten Anmeldeformular oder online über die Homepage der Referentin (www.g-adam.com) erfolgen. Mit der Anmeldung erkennen Sie als Teilnehmer diese Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Die Anmeldung ist verbindlich, sobald sie vom Veranstalter schriftlich bestätigt wurde.

3. Teilnahmebeträge

Die Teilnahmebeträge sind im Seminarprogramm aufgeführt.

4. Zahlungsbedingungen

Die Zahlung der Teilnahmegebühr ist spätestens am Seminartag fällig und kann entweder auf eines der in der Anmeldebestätigung aufgeführten Konten oder am Seminartag bar geleistet werden.

5. Absage durch den Teilnehmer

Die schriftliche Anmeldung zum Seminar ist verbindlich. Ein Rücktritt von der Anmeldung muss in schriftlicher Form erfolgen und ist nur bis spätestens 2 Wochen vor Seminarbeginn kostenfrei möglich. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahlen bei später eingehendem Widerruf oder Nichterscheinen 50% des Seminarbeitrages in Rechnung stellen. Wir akzeptieren auch die Seminarteilnahme von Ersatzpersonen.

6. Absage durch den Veranstalter

Der Veranstalter behält sich vor, ein Seminar aus wichtigem Grund, z.B. wegen Erkrankung der Referenten oder bei Nichterreichen einer Mindestteilnehmerzahl von 10 Personen, kurzfristig zu verschieben oder abzusagen. In diesen Fällen wird die bereits entrichtete Teilnahmegebühr zurückerstattet.

7. Haftung

Bei einer Absage durch den Veranstalter werden bereits gezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Der Veranstalter übernimmt außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns keine Haftung für Personen-, Sach- oder Vermögensschäden in Zusammenhang mit seinen Veranstaltungen.

8. Datenschutz

Persönliche Daten werden für den internen Gebrauch elektronisch gespeichert und unterliegen den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes.

Anmeldung

(bitte entweder kopieren und ausgefüllt zufaxen: Fax.: 06221 - 599705 oder abtrennen und zusenden)

Hiermit melde ich folgende Teilnehmer verbindlich zu den folgenden Seminaren an und erkläre mich mit den Teilnahmebedingungen einverstanden.

Seminar-Nr.	Teilnehmer/in

Praxis:

Tel.:

E-Mail:

Datum, Unterschrift

Praxisstempel