

Seminarangebote 2022

Inhalt

Datenschutz in der Arztpraxis – Online Seminar	2
Konflikt- und Beschwerdemanagement für MFA.....	3
QEP®-Einführungsseminar	4
Kommunikation für Praxispersonal	5
Moderatorenttraining für die Leitung therapeutischer Qualitätszirkel	6
Hautkrebscreening	7
Praxismanagement und Personalführung für Ärzte/ Ärztinnen & MFA	8
Umgang mit schwierigen Patienten in der Praxis (MFA).....	9
Umgang mit schwierigen Patienten in der Praxis (Ärzte/Ärztinnen).....	10

Hinweis:

Die Teilnehmerzahl der einzelnen Seminare ist begrenzt. Die Anmeldungen werden nach Eingangsdatum berücksichtigt. Sollte der Teilnehmerkreis 8 Personen unterschreiten, behalten wir uns vor das Seminar nicht stattfinden zu lassen. In diesem Fall bekommen Sie bis 14 Tage vor Seminarbeginn eine entsprechende Rückmeldung.

Datenschutz in der Arztpraxis – Online Seminar

Datenschutz war, ist und wird auch zukünftig ein wichtiges Thema für jede Arztpraxis sein. Nicht zuletzt durch die Änderungen des Bundesdatenschutzgesetzes ist es für jede Praxis wichtig, dass deren Leitung, aber auch das Personal, über die gesetzlichen Vorschriften und deren Umsetzung informiert sind.

In dieser Veranstaltung werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in kompakter Form darüber informiert, wie die gesetzlichen Forderungen umgesetzt werden können.

Inhalte:

- Leitfaden zur Umsetzung der DSGVO in die Praxis
- Umgang mit Patientenanfragen
- Dokumentation
- Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten – was ist zu tun
- Besondere Anforderungen des DSAnpuG bei besonderen Aufgaben
- Praxisinterne Schwachstellen beim Datenschutz erkennen und beseitigen
- Erfahrungsaustausch im Thema Datenschutz



Termine:

1. Halbjahr:	06.04.2022 von 13:00 – 18:00 Uhr (Teil I)
	08.04.2022 von 14:00 – 18:00 Uhr (Teil II)
2. Halbjahr:	21.09.2022 von 13:00 – 17:00 Uhr (Teil I)
	23.09.2022 von 13:00 – 17:00 Uhr (Teil II)

Seminargebühr: 50 Euro

Referenten: Herr Eberhard Häcker,
Geschäftsführer der EUWIS GmbH,
Gesellschafter-Geschäftsführer der TDSSG GmbH und
Gründer von *Team* Datenschutz oder
Frau Monika Ganter-Häcker
Geschäftsführerin der EUWIS GmbH oder
Herr Markus Berresheim, externer Datenschutzbeauftragter
Team Datenschutz

Teilnehmerzahl: ca. 20 – 25 Personen

Konflikt- und Beschwerdemanagement für MFA

Häufig werden medizinische Fachangestellte mit Beschwerden von Patienten, Krankenkassen und anderen Leistungspartnern konfrontiert. Der professionelle Umgang mit den Beschwerdeführern ist jedoch nicht immer leicht. In diesem Seminar lernen Sie den erfolgreichen und effektiven Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

Themenauszüge:

- Einführung: Beschwerden als Chance oder lästiges Übel?
- Grundlagen der Kommunikation
- von der Konfrontation zur Kooperation
- Checklisten der Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdemanagement und QM-Anforderungen
- Beschwerden routiniert entgegennehmen
- Beschwerdegespräche aktiv steuern
- emotionale Sicherheit im Beschwerdegespräch erlangen
- Beschwerdesituationen souverän meistern
- der professionelle Umgang mit wütenden Patienten
- mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- die Kontrolle der eigenen Emotionen
- überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Beschwerdegespräch
- „Nein“ sagen können bei unberechtigten Reklamationen
- Beschwerdeführer zu treuen Patienten entwickeln
- typische Fehler und Fettnäpfchen vermeiden

Termin: 01.07.2022 von 16:00 – 20:00 Uhr (Teil I)
02.07.2022 von 09:00 – 16:00 Uhr (Teil II)



Seminargebühr: 150 Euro inkl. Verpflegung

Referentin: Frau Dipl.-Kfm. Buchmann-Meimeth
Inhaberin der buchmann beratung im Gesundheitswesen
Frau Buchmann-Meimeth verfügt über langjährige praktische Erfahrungen als Trainerin und Dozentin für mehrere KVen in Deutschland sowie für zahlreiche Arztpraxen und MVZ.

Teilnehmerkreis: bis zu 15 Personen

QEP®-Einführungsseminar

QEP® ist das Qualitätsmanagement-System der KBV und mehrerer KVen. Es wurde gemeinsam mit zahlreichen Mitgliedern und QM-Fachleuten für den niedergelassenen Bereich entwickelt.

Inhalt des Seminars ist die Vermittlung von QM-Grundlagen sowie das Kennenlernen und Arbeiten mit dem Qualitätszielkatalog bzw. mit dem Manual.

Termin: 22.07.2022 von 14:00 – 18:00 Uhr (Teil I)
23.07.2022 von 09:00 – 17:00 Uhr (Teil II)



Seminargebühr: 150 Euro inkl. der Kosten für den QEP Qualitätszielkatalog und inkl. Verpflegung

Referentin: Frau Dipl.-Kfm. Buchmann-Meimeth,
Inhaberin der buchmann beratung im Gesundheitswesen
Frau Buchmann-Meimeth verfügt über langjährige praktische Erfahrungen als Trainerin und Dozentin für mehrere KVen in Deutschland sowie für zahlreiche Arztpraxen und MVZ.

Teilnehmerkreis: bis zu 15 Personen

Kommunikation für Praxispersonal

Gelungene Kommunikation stellt eine Grundbedingung für den funktionierenden Praxisalltag dar: Sie koordiniert nicht nur die Arbeitsabläufe in optimaler Weise, sondern schafft auch eine positive Arbeitsatmosphäre und Patientenzufriedenheit. Dazu gehören der Aufbau und die Pflege einer effizienten und konstruktiven Gesprächskultur innerhalb des Teams, eine effektive Kommunikation mit dem Chef oder den Chefs und ein kundenorientierter Umgang mit Patienten. Eine Vielzahl von Tools und Methoden wird um die praktische Anwendung auf Beispiele aus dem Alltag der Teilnehmer ergänzt.

Von der Lernmethode her liegt der Schwerpunkt auf dem kollegialen Austausch und der Beratung zu typischen Situationen aus dem Praxisalltag.

Termin:

15.07.2022 von 16:00 – 20:00 Uhr (Teil I)
16.07.2022 von 09:00 – 16:00 Uhr (Teil II)



Seminargebühr:

150 Euro inkl. Verpflegung

Referenten:

Frau Dipl. Psych. Anke Jungmann unterrichtet Arbeits- und Organisationspsychologie am Lehrstuhl der Universität Heidelberg und leitet seit über 20 Jahren Seminare und Workshops in vielfältigen Kontexten zu ganz unterschiedlichen Themen u.a. Motivation, Stressmanagement, Zeitmanagement, Rhetorik.

Herr Dr. Markus Hänsel, seit 2002 selbstständig tätig in der Organisationsentwicklung, im Coaching und im Training.

Teilnehmerzahl:

bis zu 15 Personen

Moderatorenttraining für die Leitung therapeutischer Qualitätszirkel

Geeignete Moderationstechniken helfen, die Themenvielfalt zu strukturieren, die Diskussion effektiv zu gestalten und Ergebnisse transparent darzustellen. Ein qualifizierter Moderator unterstützt die Arbeit im Qualitätszirkel auf der Sach- und Beziehungsebene und verhilft zu langfristig erfolgreicher Zusammenarbeit in der Gruppe. Die Rahmenbedingungen, Rolle des Moderators und Initiierung eines Qualitätszirkels werden hier diskutiert und in praktischen Übungen erhalten die Teilnehmer konkrete Tipps und Anregungen zur effizienten Gestaltung der Abläufe.



Termin: 24.06.2022 von 16:00 – 20:00 Uhr (Teil I)
25.06.2022 von 09:00 – 16:00 Uhr (Teil II)

Seminargebühr: 150 Euro inkl. Verpflegung

Referenten: Frau Dipl. Psych. Anke Jungmann unterrichtet Arbeits- und Organisationspsychologie am Lehrstuhl der Universität Heidelberg und leitet seit über 20 Jahren Seminare und Workshops in vielfältigen Kontexten zu ganz unterschiedlichen Themen u.a. Motivation, Stressmanagement, Zeitmanagement, Rhetorik.

Herr Dr. Markus Hänsel, seit 2002 selbstständig tätig in der Organisationsentwicklung, im Coaching und im Training.

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Personen

Hautkrebscreening

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat im November 2007 beschlossen, ein Hautkrebscreening ab dem 01.07.2008 einzuführen. An diesem Screening-Programm können nur Hausärzte und Dermatologen teilnehmen, die nach der geänderten Krebsfrüherkennungs-Richtlinie an einem anerkannten 8-stündigen Fortbildungsprogramm teilgenommen haben und über eine Genehmigung der Kassenärztlichen Vereinigung verfügen.

In dieser Fortbildungsveranstaltung werden unter anderem Kenntnisse der Differentialdiagnose und Epidemiologie der Hauttumore vermittelt, die Grundlagen der Durchführung der Früherkennungsuntersuchung dargestellt und die Möglichkeiten der Prävention erläutert. Der Ablauf der Ganzkörperinspektion wird an einem Probanden demonstriert und geübt.



Termin: Termin 1: 05.10.2022 von 14:00 - 22:00 Uhr
Termin 2: 19.10.2022 von 14:00 – 22:00 Uhr

Seminargebühr: 150 Euro inkl. Schulungsmaterial, Kosten für das Zertifikat, Abrechnungsgenehmigung sowie die Verpflegung

Referenten: Frau Dr. med. Gudula Zimper, Fachärztin für Allgemeinmedizin, hausärztliche Versorgung, Reisemedizin, Akupunktur
Herr Dr. med. Micha Meeth, Facharzt für Dermatologie und Allergologie

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Personen pro Veranstaltung

Hinweis:

- auch für Weiterbildungsassistenten geeignet

Praxismanagement und Personalführung für Ärzte/ Ärztinnen & MFA

Im Seminar reflektieren die Teilnehmer verschiedene Verhaltensstile als Führungskraft und deren Nutzen je nach Situation und Einsatzbereich. Sie lernen Ihre eigenen Verhaltensmuster besser kennen und können persönliche Ziele zur Ergänzung entwickeln. Die Teilnehmer bekommen Orientierung über moderne Führungsinstrumente, die den Umgang mit Ihrem Praxispersonal erleichtern, z.B. zur Mitarbeitermotivation, Feedback und Konfliktmanagement, Mitarbeitergespräche, Gestaltung von Teambesprechungen sowie Strategien zur Einführung von Veränderungen. Anhand von Praxisbeispielen der Teilnehmer/-innen wird die praktische Anwendung der Methoden besprochen.

Termin: 17.06.2022 von 16:00 – 20:00 Uhr (Teil I)
18.06.2022 von 09:00 – 16:00 Uhr (Teil II)



Seminargebühr: 150 Euro inkl. Verpflegung



Referenten: Frau Dipl. Psych. Anke Jungmann unterrichtet Arbeits- und Organisationspsychologie am Lehrstuhl der Universität Heidelberg und leitet seit über 20 Jahren Seminare und Workshops in vielfältigen Kontexten zu ganz unterschiedlichen Themen u.a. Motivation, Stressmanagement, Zeitmanagement, Rhetorik.

Herr Dr. Markus Hänsel, seit 2002 selbstständig tätig in der Organisationsentwicklung, im Coaching und im Training.

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Personen

Umgang mit schwierigen Patienten in der Praxis (MFA)

Besuche in Arztpraxen sind für Patienten und ihre Angehörigen stets mit mehr oder weniger intensiven emotionalen Zuständen verbunden. Die Mitarbeiter am Empfang einer Praxis müssen dies berücksichtigen und sensibel aber auch souverän darauf reagieren. Dabei geht es aber nicht nur um Empathie, sondern zugleich auch um Souveränität, denn neben traurigen und ängstlichen Zuständen bringen Patienten auch enttäuschte und ärgerliche Zustände mit.

Erfahren diese Menschen nicht die angemessene Reaktion oder stoßen sie auf jemand, der selbst Angriffspunkte liefert bzw. Schwäche zeigt, können diese Zustände eskalieren, was nicht nur den Praxisbetrieb enorm stört, sondern auch anderen Patienten negativ beeinflusst. Wenn dies geschieht, stoßen Helfer/-innen/ MFA in den Praxen schnell an ihre Grenzen und der Chef selbst muss sich einbringen. Auch wenn es dann gelingt, die Eskalation zu beenden, sind die Störungen doch nicht mehr aufzuhalten.

Helfer/-innen und Ärzte/Ärztinnen haben in solchen Fällen unterschiedliche Aufgaben und müssen verschieden vorgehen, daher wird dieses Seminar in zwei Varianten angeboten, ein Seminar für Helfer/-innen bzw. MFA und ein Seminar für Ärzte/Ärztinnen.

Inhalte und Ziele:

Grundlagen der Kommunikation (Kommunikationskanäle und Gesprächsebenen)

- Bedeutung von Körpersprache und Stimmgestaltung
- Körpersprache gezielt gestalten (nonverbales Verhalten)
- Der Stimme Ruhe und Souveränität geben (paraverbales Verhalten)

Eine positive Gesprächsbeziehung als Grundlage erfolgreicher Gespräche schaffen, Reaktionen auf Killerphasen, Provokationen und Angriffe erarbeiten, Jammerzirkel erkennen und durchbrechen, Umgang mit schwierigen Situationen

- emotionale Momente annehmen und angemessen reagieren
- Empathie vermitteln, aber nicht zu weit involvieren lassen
- kritische Aussagen vermeiden und bearbeiten
- negative/ unerwünschte Informationen verträglich vermitteln



Termine: 20.05.2022 von 09:00 – 17:00 Uhr (Teil I)
21.05.2022 von 09:00 – 13:00 Uhr (Teil II)

Seminargebühr: 150 Euro inkl. Verpflegung
Referent: Herr Andreas Hemsing, Dipl. Wirtschaftspsychologe
Hemsing personalis, Saarbrücken

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Personen

Umgang mit schwierigen Patienten in der Praxis (Ärzte/Ärztinnen)

Besuche in Arztpraxen sind für Patienten und ihre Angehörigen stets mit mehr oder weniger intensiven emotionalen Zuständen verbunden. Die Mitarbeiter am Empfang einer Praxis müssen dies berücksichtigen und sensibel aber auch souverän darauf reagieren. Dabei geht es aber nicht nur um Empathie, sondern zugleich auch um Souveränität, denn neben traurigen und ängstlichen Zuständen bringen Patienten auch enttäuschte und ärgerliche Zustände mit.

Erfahren diese Menschen nicht die angemessene Reaktion oder stoßen sie auf jemand, der selbst Angriffspunkte liefert bzw. Schwäche zeigt, können diese Zustände eskalieren, was nicht nur den Praxisbetrieb enorm stört, sondern auch anderen Patienten negativ beeinflusst. Wenn dies geschieht, stoßen Helfer/-innen/ MFA in den Praxen schnell an ihre Grenzen und der Chef selbst muss sich einbringen. Auch wenn es dann gelingt, die Eskalation zu beenden, sind die Störungen doch nicht mehr aufzuhalten.

Helfer/-innen und Ärzte/Ärztinnen haben in solchen Fällen unterschiedliche Aufgaben und müssen verschieden vorgehen, daher wird dieses Seminar in zwei Varianten angeboten, ein Seminar für Helfer/-innen bzw. MFA und ein Seminar für Ärzte/Ärztinnen.

Inhalte und Ziele:

Grundlagen der Kommunikation (Kommunikationskanäle und Gesprächsebenen)

- Bedeutung von Körpersprache und Stimmgestaltung
- Körpersprache gezielt gestalten (nonverbales Verhalten)
- Der Stimme Ruhe und Souveränität geben (paraverbales Verhalten)

Negative Stimmung erfassen und einschätzen, Reaktionen auf Dominanzverhalten und Angriffe erarbeiten, Deeskalation in aggressiven Situationen, Grenzen setzen und umsetzen, Umgang mit schwierigen Situationen

- emotionale Momente annehmen und angemessen reagieren
- Empathie vermitteln, aber nicht zu weit involvieren lassen
- kritische Aussagen vermeiden und bearbeiten
- negative/ unerwünschte Informationen verträglich vermitteln



Termine: 11.11.2022 von 09:00 – 17:00 Uhr (Teil I)
12.11.2022 von 09:00 – 13:00 Uhr (Teil II)

Seminargebühr: 150 Euro inkl. Verpflegung

Referent: Herr Andreas Hemsing, Dipl. Wirtschaftspsychologe
Hemsing personalis, Saarbrücken

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Personen