



**Staatliche Zertifizierung bedeutet für Sie
5-fache Sicherheit:**

1. Offizieller Fernlehrgang
2. Geprüfte Lehrgangs-Qualität
3. Professionelle Teilnehmer-Unterstützung
4. Persönliches Zertifikat
5. Staatliche Förderung

Fernlehrgang Patienten- kommunikation

PKV Informationszentrum

Fernlehrgang Praxisspezialist/in für Patientenkommunikation

Alle Inhalte im Überblick
Seite 2

Editorial
Seite 3

Die 10 häufigsten Fragen
Seite 5

Jetzt starten Sie durch
Seite 7

Anforderungsmöglichkeit
Seite 8

In 4 Lektionen bequem von zu Hause aus zur Praxisspezialist/in für Patientenkommunikation

Staatlich zertifiziert
und gefördert

Start ab Januar 2013
jederzeit möglich

Alle Inhalte auf einen Blick

Für Ihre Notizen

Moderne Patientenkommunikation im Praxisalltag

- Wie Ihnen Kommunikationstheorie im Praxisalltag hilft
- Wie Sie Ihre Patienten auf dem Weg durch die Praxis kommunikativ begleiten
- Wie Sie auf unterschiedliche Patientengruppen und ihre Kommunikationsbedürfnisse eingehen
- Wie Sie Datenschutz in der Patientenkommunikation gewährleisten

Telefonische und schriftliche Patientenkommunikation in der Arztpraxis

- Wie Sie telefonische und schriftliche Patientenkommunikation effizient organisieren
- Wie Sie souverän und zielorientiert mit den Patienten telefonieren
- Wie Sie die schriftliche Patientenkommunikation professionell gestalten (inklusive E-Mail, SMS, Websites und Social Media)

Beschwerdemanagement in der Arztpraxis

- Wie Sie ein professionelles Beschwerdemanagement aufbauen
- Wie Sie präventiv mit den häufigsten Beschwerdegründe umgehen
- Wie Sie Beschwerden professionell behandeln und so zum Gewinn für die Praxis machen
- Wie Sie verärgerte Patienten beruhigen

Sonderfälle der Patientenkommunikation

- Wie Sie IGeL-Beratungsgespräche individuell führen und Ihre Patienten überzeugen
- Wie Sie Patientenbefragungen gezielt gestalten, ihren Nutzen und ihre Ergebnisse kommunizieren
- Wie Sie mit Patienten bei (delegierbaren) Leistungen und Hausbesuchen kommunizieren
- Wie Sie den Patientendialog bei Vorträgen, Schulungen und Patientengruppen professionell gestalten

*Melden Sie sich gleich für den Ferulehrkurs an.
Alle Infos finden Sie auf Seite 8.*

Liebe Leserin, lieber Leser,

früher war zwar nicht alles besser, aber die Patientenkommunikation war vor 20 oder 30 Jahren wahrscheinlich einfacher. Vor allem deswegen, weil die Rollen klar verteilt waren: Auf der einen Seite standen die Ärztinnen und Ärzte als allseits respektierte „Halbgötter in Weiß“ mit ihrem unangefochtenen medizinischen Wissen, neben ihnen die Arzthelferinnen, die für das Menschliche zuständig waren, und vor ihnen die Hilfe suchenden Patienten, die froh waren, wenn sie „bald drankamen“ und sich Behandlung und Heilung erhoffen durften.

Heute ist das anders: Es ist es gar nicht so einfach, die Beziehung zwischen Arzt/Praxisteam und Patienten gut zu gestalten. Zum einen, weil der Praxisalltag von einer gewissen Hektik geprägt ist: In den meisten Praxen ist es eine organisatorische Herausforderung, die vielen Patienten überhaupt terminlich unterzubringen und einigermaßen effizient durch die Behandlung zu schleusen. Für lange persönliche Gespräche ist da häufig keine Zeit. Zum anderen haben sich das Umfeld und die Erwartungshaltung der Patienten grundlegend geändert:

- Patienten sind heute grundsätzlich fordernder und anspruchsvoller. Sie sehen sich aufgrund der Zuzahlungen zu Medikamenten und der vielen Selbstzahlerleistungen eher als zahlende Kunden denn als Klienten eines gesetzlichen Versorgungssystems und erwarten eine entsprechend kundenorientierte Haltung der Ärzte und des Praxispersonals.
- Viele Praxen haben sich bereits auf eine stärkere Serviceorientierung umgestellt und erhöhen damit den Druck auf die verbleibenden Praxen, dies ebenfalls zu tun.
- Wartezeiten von einer Stunde oder mehr werden heute höchstens noch in sehr spezialisierten Facharztpraxen akzeptiert. Beim Hausarzt werden die meisten Patienten schon nach einer halben Stunde ungeduldig und fragen nach, warum das denn so lange dauert.
- Das Vertrauen in die Ärztinnen und Ärzte ist nicht mehr unbegrenzt da. Heute hinterfragen Patienten viel stärker, ob denn diese oder jene Behandlung überhaupt die richtige für sie ist, ob es keine alternativen Heilmethoden gibt und ob der Nutzen einer Behandlung ihren persönlichen Aufwand bzw. die (Zu-)Zahlungen dafür rechtfertigt. Dadurch ist der Gesprächsbedarf in den Praxen stark gestiegen.
- Viele Patienten sind durch Medienberichte oder Internet-Foren zu Impfschäden, fehlgeschlagenen Operationen und drastischen Nebenwirkungen von Medikamenten so verunsichert, dass sie Rezepte gar nicht einlösen oder Arzneien nicht wie verordnet einnehmen. Diese geringere „Compliance“ gefährdet Behandlungserfolge und führt ebenfalls zu größerem Informations- und Gesprächsaufwand für das medizinische Personal.

Für Ihre Notizen



Barbara Kettl-Römer
Fachliche Leiterin

- Gleichzeitig schlägt der demographische Wandel insbesondere in den Hausarztpraxen stärker durch: Es kommen mehr ältere und sehr alte Patienten, die oft an mehreren Erkrankungen leiden und mehr Betreuung und Unterstützung brauchen. MFAs sind hier oft als Beraterinnen gefragt, die auch mal beim Ausfüllen eines Formulars helfen.

Alles zusammen macht die Patientenkommunikation heute zu einer echten Herausforderung. Damit Sie diese optimal meistern gibt es jetzt für Sie den Fernlehrgang „Praxisspezialist/in für Patientenkommunikation“.

Hier erfahren Sie, was Sie heute als moderne Medizinische Fachangestellte wissen müssen:

- ✓ Wie Sie psychologisch fundiert kommunizieren
- ✓ Wie Sie aktiv zuhören und überzeugend argumentieren
- ✓ Wie Sie heikle Situationen souverän meistern
- ✓ Wie Sie professionell mit Beschwerden umgehen
- ✓ Wie Sie Ihre Patienten mit Ihrer Korrespondenz begeistern
- ✓ Wie Sie moderne Kanäle wie Social Media gezielt einbinden
- ✓ Wie Sie IGeL individuell anbieten, die Patienten überzeugen
- ✓ Wie Sie den Patientendialog bei Vorträgen oder Schulungen gestalten
- ✓ Wie Sie als angenehme Gesprächspartnerin gesehen werden
- ✓ Wie Sie davon auch privat profitieren werden

Sie erhalten in 4 Lektionen sofort umsetzbares Praxis-Wissen und zahlreiche Checklisten, Mustervorlagen und Leitfäden rund um die moderne Patientenkommunikation.

- Sie lernen von zu Hause aus – ohne Reisekosten und ohne Fehlzeiten in der Praxis.
- Sie bestimmen Ihr Tempo selbst und teilen sich Ihre Lernzeit ganz individuell ein.
- Sie haben eine persönliche Teilnehmerbetreuerin für alle Ihre Fragen während der Fortbildung.

Es würde mich sehr freuen, wenn wir Sie als Teilnehmerin des Fernlehrgangs „Praxisspezialist/in für Patientenkommunikation“ begrüßen dürften.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns auf Ihre E-Mail an info@pkv-verlag.de oder Ihren Anruf: **Telefon 089 45228090**.

Herzliche Grüße

Barbara Kettl-Römer

Barbara Kettl-Römer
Fachliche Leiterin des Fernlehrgangs

Die 10 häufigsten Fragen zu dem Fernlehrgang

1. Für wen ist der Fernlehrgang geeignet? Welche Teilnahmevoraussetzungen gibt es?

Der Fernlehrgang ist für Arzthelferinnen und Medizinische Fachangestellte, die sich in moderner Patientenkommunikation fortbilden möchten.

Teilnahmevoraussetzung ist eine abgeschlossene Ausbildung zur Arzthelferin bzw. Medizinischen Fachangestellten, eine vergleichbare Ausbildung oder Berufserfahrung in der Arztpraxis. Auch qualifizierte Quereinsteiger sind willkommen. Haben Sie Fragen ob der Lehrgang für Sie geeignet ist? Beratungs-Telefon 089 45228090.

2. Wie hoch ist die Arbeitsbelastung?

Sie erhalten 4 Monate jeweils eine ca. 80-seitige Lektion. Pro Lektion benötigen Sie je nach Lerntempo 15 bis 20 Stunden plus der zirka einstündigen freiwilligen, schriftlichen Übungen (Verständnis-Check), also ungefähr 5 Stunden je Woche. Es ist Ihr Fernlehrgang und Sie geben Ihr Tempo vor. Sie können den Fernlehrgang kostenlos verlängern, sollten Sie länger als 4 Monate brauchen. Wir unterstützen Sie, damit Sie Ihr Zertifikat erreichen.

3. Wie ist der Arbeitsrhythmus?

Sie erhalten jeden Monat eine Lektion. Sollten Sie im Urlaub oder mal krank oder plötzlich beruflich oder privat stärker eingebunden sein, können Sie Ihren Rhythmus ganz einfach anpassen. D. h. Sie bestimmen Ihr Lerntempo selbst! Wir sind für Sie da und unterstützen Sie, damit Sie Ihr Zertifikat erreichen.

Erst wenn Sie in aller Ruhe alle Lektionen durchgearbeitet haben, melden Sie sich zu Ihrem Wunschtermin für die Abschlussprüfung an, die Sie auch von zu Hause aus durchführen.

4. Ist die Abgabe der monatlichen Übungen (Verständnis-Checks) verpflichtend?

Die Abgabe der schriftlichen Verständnis-Checks am Ende jeder Lektion ist freiwillig und die Note geht nicht in die Gesamtnote mit ein. Dennoch empfehlen wir die Aufgabe zu lösen, denn so bereiten Sie sich optimal auf die Abschlussprüfung vor.

5. Ist die Teilnahme an der Abschlussprüfung Pflicht?

Nein, die Teilnahme an der Abschlussprüfung ist keine Pflicht. Wenn Sie nicht an der Abschlussprüfung teilnehmen möchten, bekommen Sie nach Ende des Lehrgangs eine Teilnahmebestätigung. Für das Zertifikat „Praxis-spezialist/in für Patientenkommunikation“ ist eine Teilnahme an der Abschlussprüfung erforderlich.

6. Wie läuft die Abschlussprüfung ab?

Sie erhalten, nachdem Sie sich für einen Prüfungstermin angemeldet haben, die Prüfungsunterlagen nach Hause geschickt und haben dann 4 Wochen für die Bearbeitung Zeit. Sie benötigen ca. 10 bis 15 Stunden. Sie können alle Lehrmaterialien verwenden. Die Fragen sind Transferfragen, sodass das Prüfungsgremium erkennen kann, ob Sie die Inhalte gelernt und verstanden haben und schließlich auch anwenden können. Der Fernlehrgang bereitet Sie optimal auf die Abschlussprüfung vor. Nach erfolgreicher Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat.

7. An wen wende ich mich, wenn ich Fragen habe?

Sie haben eine persönliche Teilnehmerbetreuerin, die für alle Ihre Fragen und Wünsche da ist:

Anna Stey, Teilnehmerbetreuerin Telefon: 089 4522809-0,
E-Mail: anna.stey@pkv-verlag.de

Nutzen Sie auch das Netzwerk des Fernlehrgangs und tauschen Sie sich mit Kolleginnen aus: www.medizinische-fachangestellte.de/forum

8. Wie hoch ist die Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 476 Euro (4 Raten à 119 Euro) und beinhaltet

- eine kostenlose 14-tägige Testphase
- eine genaue Anleitung mit praktischen Tipps für Ihren Lernerfolg
- 4 Lektionen mit ausführlichen und gut strukturierten Lernunterlagen
- 4 freiwillige Übungsaufgaben mit Korrektur von Experten
- für alle Ihre Fragen während der Lehrgangszeit einen kompetenten Ansprechpartner
- die Abschlussprüfung, d. h. keine weitere Prüfungsgebühr
- ein persönliches Zertifikat mit dem Sie Ihren Lernerfolg zeigen.

9. Wie kann ich eine Förderung erhalten?

Nutzen Sie Ihre Fördermöglichkeiten – es lohnt sich! Fortbildung zahlt sich aus – für Sie und Ihre Praxis. Berufliche Fortbildungen werden mit Zuschüssen gefördert. Gut ausgebildete Medizinische Fachangestellte sind gefragt!

Gerne beraten wir Sie zu Ihren Fördermöglichkeiten: vom Staat, durch PKV oder zu steuerlichen Vorteilen.

Rufen Sie uns jetzt an oder senden Sie uns eine Mail. Wir beraten Sie gerne: Anna Stey, Telefon 089 45228090, E-Mail: anna.stey@pkv-verlag.de

10. Ist der Fernlehrgang zertifiziert?

Die Zertifizierung bei der Staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) wurde beantragt.

Melden Sie sich jetzt an:

Auf der Rückseite ausfüllen und gleich
an Fax 089 / 45 22 80 950 senden!

