Check Point Threat Extraction secured this document

Ärztekammer Berlin

MEDIZINISCHE FACHANGESTELLTE 2027

Der schwierige Patient

Souverän bleiben, auch wenn's schwierig wird!

13.04.2027
8:30 – 15:30 Uhr

Fortbildung
für medizinisches Assistenzpersonal

KURSBESCHREIBUNG

Gut kommuniziert ist halb gewonnen!

Medizinische Fachangestellte sind in der Arztpraxis die erste Anlaufadresse für Patient:innen und deren Anliegen.
Doch die Kommunikation am Empfang und während der Behandlung wird nicht selten als Herausforderung im Praxisalltag empfunden: Patient:innen haben nur wenig Zeit, sind fordernd, kommen nicht auf den Punkt, wissen bereits aus dem Internet was sie haben und brauchen, werden aggressiv, können sich wegen Sprachbarrieren nur schwer verständlich machen… und… und… und…

In solchen Situationen werden die Patient:innen häufig als „schwierig" erlebt, was zu Ärger und Frust bis hin zu Überforderung und Hilflosigkeit bei der täglichen Arbeit führen kann.

Die Fortbildung zeigt auf, wie durch geschickte und situationsangepasste Kommunikation stressige Patientenkontakte entschärft werden können. Sie erhalten konkrete Handlungshilfen, um auch in schwierigen Situationen souverän reagieren zu können.

Ihre Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

VERANSTALTUNGSORT

Ärztekammer Berlin

Friedrichstr. 16
10969 Berlin



Ihr Weg zu uns mit öffentlichen Verkehrsmitteln

U-Bahn

U6 Haltestelle Kochstraße oder Hallesches Tor
U1 Haltestelle Hallesches Tor

S-Bahn

S1 / S2 / S25 Haltestelle Anhalter Bahnhof
ca. 10 Min. Fußweg über Stresemannstraße und Hedemannstraße

Get Original

Dienstag, 13.04.2027

Umfang

8 Stunden (8:30 – 15:30 Uhr)

Zielgruppe

Medizinisches Assistenzpersonal

Bitte fügen Sie der Anmeldung folgende Nachweise bei:

→ Prüfungszeugnis Medizinische:r Fachangestellte:r, Arzthelfer:in

ODER

→ Abschluss in einem anderen medizinischen Fachberuf oder einem anderen Gesundheitsberuf

ODER

→ Nachweis über Tätigkeit in Bereichen der vorgenannten Berufe

ODER

→ Nachweis über Ausbildung zur/zum Medizinischen Fachangestellten

Fortbildungsinhalte | Schwerpunkte

In unserer Fortbildungsveranstaltung erwarten Sie unter anderem folgende Themen:

→ Die Patient:innen mir gegenüber: Wie wirken sie auf mich, und was macht sie „schwierig“?

→ Erwartungen, Bedarfe und (unerfüllte) Wünsche von Patient:innen

- Erwartungen, Gesprächs-, Frage- und Kontaktbedarfe
- Bedarfe steuern und gegebenenfalls bremsen – ohne Patient:innen zu verärgern
- Abgrenzen gegen nicht erfüllbare Wünsche und Forderungen

→ Mit Unverständnis von Patient:innen richtig umgehen

- Mangelndes Fachwissen trotz Informationen aus dem Internet
- Sprachliche Barrieren
- Empathische Kommunikation und verständliche Anweisungen
- Widerstände abbauen
- Ermahnen – ohne belehrend oder einschüchternd zu wirken

→ Erkennen, verstehen, akzeptieren und handeln

- Lösungsansätze und Handlungshilfen für Sie!

→ Wenn nichts mehr geht: Grenzen setzen – freundlich, sicher und bestimmt

Referent

Joachim Hartmann

Inhaltliche Fragen | Organisation

Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

Ⓣ +49 30 408 06 - 26 36
Ⓕ +49 30 408 06 - 26 99
Ⓔ mfa-fobi@aekb.de

Telefonzeiten

Mo	9:00 – 12:00 & 13:00 – 15:00
Di	9:00 – 12:00 & 13:00 – 15:00
Do	13:00 – 15:00
Fr	9:00 – 12:00

Anmeldung

Anmeldeunterlagen finden Sie auf unserer Website

Ⓘ www.aekb.de.

Die Zahl der Teilnehmenden ist begrenzt. Die Registrierung erfolgt in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs. Wir empfehlen eine frühzeitige Anmeldung.

Anmeldefrist ist der **13.03.2027**.

Teilnahmeentgelt

112,00 €