

Einzelbeschreibungen

Rechtliche Grundlagen der Patientenfürsprache und Positionierung

In diesem Seminar und Workshop werden die Grundlagen des Patientenrechtegesetzes, § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes (NRW) und die politischen Rahmenbedingungen für Patientenfürsprecher vorgestellt. Ziel des Workshops ist ein fundierter Austausch über die Rolle des Patientenfürsprechers, über die Zusammenarbeit mit der jeweiligen Klinik, Datenschutzfragen und Vorgehensweisen.

Wie sehe ich mich als Patientenfürsprecher/in?

Dieses Seminar ist als Workshop konzipiert. Sie erarbeiten Ihr eigenes Selbstverständnis als Patientenfürsprecher/in und wie Sie es in der Beziehung zu PatientInnen, Ärztinnen, Angehörigen, dem Pflegepersonal und der Verwaltung vertreten können. Im zweiten Teil des Seminars lernen Sie, wie Sie sich bekannt machen und ein Netzwerk aufbauen.

Kommunikationstraining „Umgang mit Patienten und deren Angehörigen und dem Klinikpersonal - auch in schwierigen Gesprächssituationen“

Dieses praxisorientierte Kommunikationstraining vermittelt professionelle Techniken und Handlungsabläufe für Gespräche. Der Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten und deren Angehörigen und dem Klinikpersonal ist dabei eine besondere Herausforderung. Patientenfürsprecher/innen werden unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Gesprächspartners konfrontiert und müssen spontan reagieren. In konkreten Trainingssituationen mit Feed-back lernen die Teilnehmer, wie sie ein Gespräch professionell steuern, auf eine sachliche Ebene bringen und positiv beenden können.

Umgang mit schwierigen Menschen

Immer wieder haben wir mit Menschen zu tun, die wir als schwierig und anstrengend empfinden. Welcher „inneren Logik“ folgen sie? In diesem Seminar werden die vier „Persönlichkeitsstrukturen“ nach dem Psychoanalytiker Fritz Riemann vorgestellt. Daraus werden mögliche Strategien abgeleitet, die Ihnen helfen, mit schwierigen Persönlichkeitstypen besser klarzukommen.

Vertrag Patientenfürsprechende und Haftung

In diesem Aufbau-Workshop geht es um eine Vertiefung der rechtlichen Fragen rund um die Arbeit eines Patientenfürsprechers, insbesondere um die Vertragsgestaltung, die datenschutzrechtliche Verantwortung, Dokumentations- und Verschwiegenheitspflichten. Dabei werden auch die konkreten Fragen der Teilnehmenden zu diesen Punkten besprochen.

Schreiben von Patienten und deren Angehörigen professionell beantworten / Schriftliche Antworten „Wann“ und „Wie“

Die schriftliche Kommunikation nimmt mit der Digitalisierung zu. So müssen auch Patientenförsprecher/innen auf Schreiben von Patienten und deren Angehörigen schriftlich reagieren. Für Verständlichkeit und Präzision eines Antwortschreibens ist ein guter Schreibstil ganz wesentlich. Der Schreibstil ist keine Frage der Ästhetik. Umständliche und unverständliche Antwortschreiben lösen bei einem möglicherweise verärgerten Empfänger weitere negative Emotionen aus. Gut formulierte Texte stehen hingegen für Patienten- und Serviceorientierung. Wenige Regeln helfen, den Schreibstil erheblich zu verbessern. Mit zahlreichen Übungen und anhand von Praxisbeispielen lernen die Teilnehmer dieser Basisschulung, wie sie ihren Schreibstil verbessern und das Antwortschreiben empfängerorientiert aufbauen können. Die Beantwortung schriftlicher Beschwerden ist Aufgabe des Beschwerdemanagements einer Klinik.

Umgang mit Patienten und deren Angehörigen aus anderen Kulturen und mit Patienten in besonderen Situationen

Im Umgang mit Patienten und deren Angehörigen aus anderen Kulturen ist es oft hilfreich, sich seine persönlichen WahrnehmungsfILTER bewusst zu machen: Welches Bild haben wir uns von der anderen Kultur gemacht? Wie definieren wir unsere eigene kulturelle Identität? Mit diesem Bewusstsein fällt es leichter, andere Verhaltens- und Wahrnehmungsweisen zu akzeptieren und im Gespräch mit dem ausländischen Patienten und deren Angehörigen Geduld und Gelassenheit aufzubringen. Neben dieser grundsätzlichen Frage nach dem angemessenen Umgang mit Menschen aus anderen Kulturkreisen ist es wichtig, gezielt interkulturelle Kompetenzen zu erlangen.

Nähere Informationen zu den Referentinnen finden Sie unter <http://lvpik-nrw.de/qualifizierung>

Teilnahmebedingungen und Anmeldung

- Die Teilnahme an den Veranstaltungen inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung ist für Patientenförsprechende aus Nordrhein-Westfalen kostenfrei.
- Kosten für Anreise und Übernachtung tragen die Teilnehmenden selbst.
- Bitte melden Sie sich an mit dem **elektronischen Anmeldeformular** unter <http://lvpik-nrw.de/qualifizierung/>
- Bitte beachten Sie die **Anmeldefristen**. Vielen Dank!