



Fachlich
überzeugen

Ärztlicher Dienst & Gesundheitsberufe

Umgang mit unzufriedenen Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen - Professionelles Handeln im Beschwerdemanagement-System der Charité

Die Fortbildung informiert über Bedeutung, Ziel und Funktion des Beschwerdemanagements und die Struktur des Beschwerdemanagement- Systems der Charité.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte der Charité

Ziel

Die Veranstaltung liefert teilnehmerorientiert Instruktionen und Übungen für den professionellen Umgang mit unzufriedenen Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen im beruflichen Alltag. Schwerpunkte bilden die Erwartungen und Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten und das Feedback.

Inhalte

- Erwartungen, Zufriedenheit und Feedback von Patientinnen und Patienten
- Auftreten, Verhalten, Kommunikation und die No-Gos im Stationsalltag
- Bevor sich etwas „zusammenbraut“ – Irritation und Unzufriedenheit erkennen und professionell reagieren
- Kommunikation und Handeln in Beschwerdesituationen
- Spannungsgeladene Situationen entschärfen, deeskalieren
- Umgang mit anspruchsvollen Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen
- Pufferfunktion des Pflegepersonals
- Teamarbeit und gegenseitige Entlastung
- Verantwortung der Leitungskräfte



Präsenzseminar

Dauer

2 Tage



Buchung unter seminare.charite.de

fortbildung@charite.de
+49 30 450 576 666