

Qualifizierung für Mitarbeiter/innen im Patientenservice (120 Stunden)

Mitarbeiter/innen im Patientenservice unterstützen Patienten/innen in allen versorgenden Bereichen im Krankenhausalltag, von der Aufnahme bis zur Entlassung, und entlasten das Pflegepersonal. Die Qualifizierung bereitet sie umfassend auf ihre Aufgaben vor.

Ziele

Fachkompetenz

- Kennen und Beherrschen der Grundlagen der Basishygiene im Arbeitsalltag
- Befähigung zur Durchführung aller im Aufgabenbereich anfallenden Bestellungen und zur Verwaltung der entsprechenden Lagerorte
- Befähigung, Informationen entgegen zu nehmen und adressatengerecht weiter zu geben
- Befähigung zur Einschätzung und Bewältigung von Notfallsituationen

Methodenkompetenz

- Verbesserung der Handlungskompetenz
- Sichere Anwendung von Arbeitstechniken
- Befähigung, Informationen zu beschaffen, zu strukturieren und für den eigenen Arbeitsbereich anzuwenden

Soziale Kompetenz

- Sensibilisierung zur respektvollen und wertschätzenden Kommunikation mit Patienten/innen und Angehörigen
- Reflexion der eigenen Rolle im Team

Personale Kompetenz

- Selbstsorge
- Wahrnehmung eigener Grenzen

Zielgruppe

Geschlossener Teilnehmerkreis von Charité-Mitarbeiter/innen

Lehrgangsführung

Doris Möller

TEL 030 450 576 385

FAX 030 450 576 961

E-Mail quali-service-ga@charite.de

Starttermine: 16.04.2019, 08.10.2019

Lehrgangsdauer:

16.04.2019 – 27.06.2019

08.10.2019 – 07.01.2020

Inhalte

- Grundlagen Hygiene
- Umgang mit Notfällen
- Warteleistungsmanagement und Bestellwesen
- Kommunikation
- Organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen