

Soft Skills und persönliche Kompetenzen im Praxisalltag

6 | 12 | 24

Inhalte:

Der Kurs legt den Fokus auf professionelle Kommunikation, Konfliktmanagement und Stressbewältigung. Weitere Inhalte sind Abrechnung, Umgang mit IGEL-Leistungen und die Förderung von Teamarbeit.

Nutzen für Mitarbeiter:

Die Teilnehmer lernen, besser mit herausfordernden Patienten und stressigen Situationen umzugehen. Sie entwickeln Fähigkeiten zur Deeskalation und verbessern ihre Zusammenarbeit im Team. Dies erhöht die Arbeitszufriedenheit und verringert die Burnout-Gefahr.

Nutzen für die Praxis:

Ein harmonisches Arbeitsklima, bessere Kommunikation und effiziente Abrechnungsprozesse steigern die Produktivität. Stressresistente und gut geschulte Mitarbeiter sind motivierter und bieten einen professionellen Service, der Patientenbindung und Reputation stärkt.

Warum unverzichtbar:

Unzureichende Kommunikation und Konflikte im Team führen zu Ineffizienz und hoher Fluktuation. Investitionen in Soft Skills und Stressbewältigung sind eine direkte Investition in den langfristigen Erfolg der Praxis.

Dauer: 6, 12 oder 24 Monate
Umfang: 1.000 Unterrichtseinheiten (UE)
Teilnehmerzahl pro Kurs: 12 Personen

1. Kommunikation und Konfliktmanagement (200 UE)

a) Professionelle Patientenkommunikation (120 UE)

- Grundlagen der Gesprächsführung und Empathie.
- Umgang mit schwierigen und aggressiven Patienten.
- Deeskalationstraining und interkulturelle Kompetenz.

b) Konfliktmanagement im Team (80 UE)

- Strategien zur Konfliktlösung und Teamentwicklung.
- Kommunikation in Stresssituationen.

2. Zeit- und Stressmanagement (200 UE)

a) Effizientes Zeitmanagement (100 UE)

- Tools und Techniken zur Arbeitsorganisation.
- Umgang mit Belastungsspitzen in der Praxis.

b) Stressbewältigung und Burnout-Prävention (100 UE)

- Selbstfürsorge und Resilienztraining.
- Prävention und Umgang mit Überlastung.

3. Schulung für Abrechnung und IGEL-Leistungen (200 UE)

a) Kassen- und Privatleistungen (120 UE)

- Optimierung der kassenärztlichen Abrechnung.
- Fallbeispiele und Übungen zur Rechnungsstellung.

b) Laborsonderleistungen und IGEL-Angebote (80 UE)

- Schulung zu Abrechnung und Dokumentation.
- Marketing für IGEL-Leistungen.

4. Patientenmanagement und Servicequalität (200 UE)

a) Wartezeitenmanagement (100 UE)

- Steuerung von Patientenströmen.
- Verbesserung der Servicequalität durch strukturierte Prozesse.

b) Patientenbetreuung und -bindung (100 UE)

- Aufbau langfristiger Patientenbeziehungen.
- Maßnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit.

5. Projekte zur Anwendung von Soft Skills (200 UE)

a) Simulation von Patientengesprächen (100 UE)

- Szenarien zur Konfliktlösung und Gesprächsführung.
- Feedback und Reflexion der Teilnehmer.

b) Teamentwicklungsprojekte (100 UE)

- Organisation und Durchführung von Teamworkshops.
- Analyse und Verbesserung der Teamkommunikation.