

## Allgemeine Hinweise

### Veranstaltungsort

Die Veranstaltungen finden, wenn nicht anders angegeben, im Bildungszentrum der Landesärztekammer Hessen in Bad Nauheim statt.

### Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit unserem Anmeldeformular an (siehe Website).

### Teilnahmebescheinigung / Zertifikat / Urkunde

Teilnahmebescheinigung nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

### Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Änderungen vorbehalten  
Stand: März 2022



### Kontakt:

Elvira Günthert  
Tel.: 06032 782-132  
E-Mail: [elvira.guenthert@laekh.de](mailto:elvira.guenthert@laekh.de)

Tanja Oberwallner  
Tel.: 06032 782-131  
E-Mail: [tanja.oberwallner@laekh.de](mailto:tanja.oberwallner@laekh.de)

### Telefonsprechzeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr  
Freitag 08:00 bis 14:00 Uhr

### Carl-Oelemann-Schule der Landesärztekammer Hessen

Carl-Oelemann-Weg 5 | 61231 Bad Nauheim  
Fon: 06032 782-100 | Fax: 06032 782-180  
E-Mail: [verwaltung.cos@laekh.de](mailto:verwaltung.cos@laekh.de)  
[www.carl-oelemann-schule.de](http://www.carl-oelemann-schule.de)



Landesärztekammer Hessen  
Körperschaft des öffentlichen Rechts

COS

# Telefongespräche mit herausfordernden Patienten

für Medizinische Fachangestellte



[www.carl-oelemann-schule.de](http://www.carl-oelemann-schule.de)

## Telefongespräche mit herausfordernden Patienten

**PAT 4**

Anhand von Fallbeispielen wird das Verhalten am Telefon trainiert. Im Mittelpunkt der Übungen steht die Zufriedenheit der Patienten und des Praxisteams durch konflikt- und stressfreies sowie patientenorientiertes Telefonieren.

### Inhalte:

- Professionelle Telefonkommunikation und ihre Besonderheiten
- Kommunikation/Kommunikationstechniken
- Was Sie ausstrahlen, kommt zurück (Tipps zum Thema Stimme und Sprache)
- Positive Gesprächsführung in herausfordernden Situationen, u. a. ungeduldige, dominante, stille, ältere Patienten und Patienten mit kommunikationsbehindernden Erkrankungen wie z. B. Demenz, Depressionen
- Souveränes Handhaben von Konflikt- und Beschwerdetelefonaten
- Innere Haltung als Ressource erkennen / nutzen

**Kursdauer:** 7 Stunden

**Termin PAT 4:** Mittwoch, 13.07.2022

**Anmeldeschluss:** 22.06.2022

**Gebühr:** 125 €

**Zeit:** 09:30–16:00 Uhr

