


## Umgang mit schwierigen Patienten und Angehörigen

Kursinhalt:	<p>„Schwierige Patienten und Angehörige" - jeder kennt sie. Im Herkunftswörterbuch ist der Begriff „schwierig" beschrieben. Als viel Mühe machend, Anstrengungen erfordern, nicht „einfach". Was Mühe macht oder anstrengend ist, ist individuell sehr unterschiedlich. Dieses Seminar geht von der Annahme aus, dass „schwierig" keine Eigenschaft von Patienten/Angehörigen darstellt, sondern die Form oder Qualität einer helfenden Beziehung, die von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird.</p> <p>Die Typisierung verschiedener Patienten- bzw. Angehörigen-gruppen soll dabei eine grobe Orientierung darüber geben, welche Kommunikationsstrategie jeweils zielführend sein kann. Die Darstellung dieser verschiedenen Zugangswege und Umgangsmöglichkeiten mit Patienten/Angehörigen erfolgt durch die Bearbeitung konkreter Praxisfälle der Teilnehmer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Schwierig" - Was heißt das? Reflexion eigener Sichtweisen und Interpretationen</li> <li>▪ Der „schwierige" Patient - Phänomen oder Konstrukt</li> <li>▪ Patiententypen</li> <li>▪ Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen</li> <li>▪ Deeskalierende Gesprächstechniken und befehlsfreie Sprache: Fragetechniken, aktives Zuhören, Vermeidung von Reizwörtern etc., lösungsorientierte Formulierungen anstelle der Problemsprache</li> </ul>		
Lernziele:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entwicklung eines Verständnisses für die einem Verhalten zugrunde liegende mögliche Motivation</li> <li>▪ Unterstützung bei der Entwicklung eines gelassenen und angemessenen Verhaltens im Umgang mit „schwierigen" Patienten/Angehörigen</li> </ul>		
Methoden:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsreferat</li> <li>▪ Einzel- und Gruppenarbeit</li> <li>▪ Bearbeitung von Praxisfällen</li> </ul>		
Zielgruppe:	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ärztlichen Dienstes und des Pflegedienstes		
Voraussetzungen:			
Sonstiges:	<p><b>10 Fortbildungspunkte</b> bei der <b>Registrierung beruflich Pflegender</b> (Identnummer: 21170128).</p>		
			
Referent/in:	Ulrike Klepzcynski, Diplom-Pädagogin, Schwerpunkt Organisations- und Personalentwicklung		
Teilnehmerzahl:	12 Personen		
Termin:	08.03.2017	1,5 tágig	09:00 - 16:00 Uhr
	10.05.2017 Reflexionstag		09:00 - 13:00 Uhr
Veranstaltungsort:	LWL-Klinik Dortmund, Marsbruchstr. 179, Haus 31 EG, Raum 01.11		
Anmeldung:	<a href="mailto:Gabriele.Drengenber@lwl.org">Gabriele.Drengenber@lwl.org</a>	Telefon: 0231/4503-3350	
Kursgebühr:	240,- €	(Bei Anerkennung eines betrieblichen Interesses und der Genehmigung des Vorgesetzten ist das Seminar für Beschäftigte des regionalen Netzes Dortmund-Hemer und der Wilfried-Rasch-Klinik kostenfrei)	